

Guide des actes métiers du programme SARE

Version applicable pour les départements et régions d'outre-mer

Ce guide des actes métier définit, pour les départements et régions d'outre-mer, le périmètre et la nature des actes pouvant faire l'objet d'un co-financement dans le cadre du programme CEE « Service d'accompagnement à la rénovation énergétique ».

Table des matières

Introduction	3
Contexte pour la mise en œuvre des missions	3
Objectifs généraux du programme SARE	4
Points généraux applicables à l'ensemble des actes métiers	4
Actes liés à l'information, conseil, audit énergétique des ménages pour rénover des logements individuels	11
(A.1) Information de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale	11
(A.2) Conseil personnalisé pour les logements individuels	16
(A.2 bis) Visite sur site	20
(A.3) Audits énergétiques.....	20
Actes relatifs à l'accompagnement des ménages pour la réalisation de 2 travaux de rénovation de logements individuels	24
(A.4 logements individuels) Accompagnement des ménages pour la réalisation de 2 travaux de rénovation (Phases amonts du chantier).....	25
(A.4 bis logements individuels) Accompagnement des ménages dans l'avancement de leur chantier de 2 travaux de rénovation (Phases de préparation et de réalisation du chantier puis suivi post-travaux)	29
(A.5 Logements individuels) Accompagnement complet des ménages pour une rénovation globale (Maitrise d'œuvre).....	32
Actes liés à l'information, conseil des copropriétés.....	34
(A.1) Information de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale	34
(A.2) Conseil personnalisé	37
(A.2 bis) Visite sur site	39
(A.3 Copropriété) Audit énergétique	40
Actes relatifs à l'accompagnement pour la réalisation de 2 travaux de rénovation en copropriété.....	43
(A.4 copropriété) Accompagnement des copropriétés pour la réalisation de leurs 2 travaux de rénovation (phase préparatoire au lancement d'une mission de MOE ou de travaux)	44
(A.4 bis copropriété) Accompagnement des copropriétés dans l'avancement de leur chantier de 2 travaux de rénovation (depuis la sélection de la maitrise d'œuvre si pertinent jusqu'à la fin des travaux)	48
(A.5 copropriété) Prestation de maitrise d'œuvre pour des rénovations globales	53
Actes liés à l'information, conseil du petit tertiaire privé pour améliorer l'efficacité énergétique de leurs locaux et de leurs process.	55

(B.1) Information de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale	55
(B.2) Conseil personnalisé aux entreprises	60
Actes liés à la dynamique de la rénovation.....	64
(C.1) Sensibilisation, communication, animation des ménages.....	64
(C.2) Sensibilisation, communication, animation du petit tertiaire privé	66
(C.3) Sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux	69
Actes liés à l'animation et au portage	73
(D.1) Animation / Portage du programme/ Suivi administratif	73
Annexes.....	75
1. Indicateurs et données du SARE non lié à un acte métier	75
2. Données génériques de description du logement ou du ménage.....	75

Introduction

Contexte pour la mise en œuvre des missions

L'Etat et les collectivités territoriales, avec l'ADEME, l'ANAH et l'ANIL ont mis en place sur l'ensemble du territoire le réseau FRANCE RÉNOV', composé de plus de mille conseillers compétents pour informer et accompagner les citoyens dans la rénovation énergétique des logements, répartis en guichets uniques organisés par les collectivités locales qui guident les particuliers dans leurs travaux de rénovation énergétique. Ils constituent un des principaux leviers de mobilisation et d'accompagnement des citoyens pour que la France atteigne l'objectif de 500 000 rénovations par an inscrit dans le plan de rénovation énergétique des bâtiments.

Ce dispositif s'est décliné dans les départements et régions d'Outre-Mer notamment à la Réunion, en Guadeloupe, à Mayotte.

Des initiatives ont aussi été développées en Martinique, Guyane, mais les réseaux n'y sont pas autant consolidés.

Les guichets uniques ont pour mission de délivrer des informations objectives, de qualité et gratuites, indépendantes des entreprises, d'apporter aux ménages et aux professionnels une meilleure lisibilité des aides disponibles et de structurer une dynamique aux échelles nationale, régionale et locale, permettant d'assurer la couverture totale du territoire et contribuant ainsi à la massification des travaux de rénovation énergétique.

L'actuelle période de transition des financements de ce réseau pour répondre aux orientations du plan de rénovation énergétique des bâtiments publié en avril 2018, est une opportunité pour bâtir un nouveau cadre répondant aux objectifs suivants :

- Une couverture de l'ensemble du territoire national de services d'accompagnement pour la rénovation énergétique. L'objectif est de donner un cadre national cohérent et lisible, notamment sur les conseils donnés aux ménages et au petit tertiaire privé, tout en permettant à chaque territoire d'adapter son organisation et ses missions aux spécificités locales et aux actions déjà en cours ;
- Une organisation du déploiement assurée à l'échelle régionale, pour assurer la cohérence et la lisibilité, notamment territoriale et de périmètre, des différents services d'accompagnement pour la rénovation énergétique ;
- Valoriser les initiatives territoriales existantes, l'expérience, les outils et les actions mises en œuvre, en assurant le rapprochement des différentes structures et en mobilisant tous les guichets généralistes (mairies, maisons de service public, CCAS, etc.) ;
- Coordonner le déploiement du service public de la performance énergétique de l'Habitat avec une gouvernance nationale et régionale.

Les trois missions prioritaires d'un Espace Conseil FRANCE RÉNOV' sont les suivantes :

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.
2. Renforcer la dynamique territoriale autour de la rénovation
Organiser des actions de sensibilisation, de mobilisation des professionnels et acteurs concernés par la rénovation énergétique des bâtiments sur les territoires (dont les acteurs publics locaux : mairies,

maisons de service public, centres communaux d'action sociale, etc.). Au-delà des relais spécialisés (Réseau FRANCE RÉNOV'), l'information des interlocuteurs « généralistes » des citoyens sera renforcée, dont les mairies, maisons de service public, centres communaux d'action sociale, etc. pour qu'ils puissent diffuser une première information et orienter les citoyens vers les acteurs spécialisés. La dynamique territoriale aura aussi vocation à accompagner de manière générale le développement d'une offre de qualité, la montée en compétences des professionnels de la rénovation et le développement de pratiques collectives de mobilisation des ménages et entreprises pour rénover leurs bâtiments.

3. Déployer le service de conseil vis-à-vis de la cible complémentaire des petits locaux tertiaires privés (TPE, commerces, artisans, bureaux, restaurants, etc. ne rentrant pas dans le champ d'application du Dispositif Eco Energie Tertiaire). L'accompagnement du petit tertiaire vise l'efficacité énergétique de leurs locaux (Thermique du bâtiment et usages) et de leurs process.

La mise en œuvre d'un réseau de guichets uniques dans les départements et régions d'outre-mer tient compte des enjeux spécifiques liés au climat tropical ou équatorial ainsi que des différents statuts de ces territoires¹.

Objectifs généraux du programme SARE

Propriétaires occupants, bailleurs ou locataires ; copropriétés ou logements individuels ; personnes âgées, ménages modestes, souhaits d'auto-rénovation, propriétaires et/ou utilisateurs de petits locaux d'activité, etc. : les publics sont divers, par leurs aspirations, leurs attentes mais aussi leurs capacités financières. Pour atteindre les objectifs nationaux de rénovation énergétique, il est indispensable de mettre en place une politique publique d'accompagnement adaptée aux territoires et à ces diversités de situations. C'est l'objet du programme SARE que de faciliter les parcours de rénovation « à la carte » et par étapes, qui s'adaptent aux moments clés de la vie du ménage et de l'amélioration du logement ; qui soient abordables pour les ménages peu disposés à investir ; qui soient efficaces en favorisant les travaux élémentaires les plus performants et rentables.

Encourager la massification des travaux élémentaires les plus performants (protection solaire des toitures et des murs, mise en place d'un système d'eau chaude sanitaire solaire, etc.), en particulier pour les maisons individuelles, permettra des gains rapides d'économie d'énergie.

Il est nécessaire dans le même temps d'inciter l'inscription de ces gestes dans des parcours complets et cohérents de rénovation.

Les approches de rénovation plus globales et ambitieuses ont par ailleurs vocation à monter en puissance. Pour engager les Français dans leur parcours de rénovation, il est aussi nécessaire de rendre ces parcours les plus fluides, abordables et incitatifs possibles, pour éviter que la complexité des aides ne soit un obstacle à la mobilisation de tous.

Points généraux applicables à l'ensemble des actes métiers

1. Périmètre des actes métiers

Les conseils et accompagnements financés dans le cadre du programme SARE :

- Doivent concerner les économies d'énergies dans les bâtiments privés. Ils ne peuvent, en aucun cas porter sur
 - la construction de bâtiments neufs
 - la rénovation de bâtiments dont la date de construction est inférieure à 2 ans.

¹ La présente version du guide des actes-métiers ne concerne pas Saint Pierre et Miquelon.

- S'inscrire dans un projet de rénovation énergétique qui a pour objectif de limiter les consommations d'énergie, particulièrement liées à la climatisation. Ils concernent au moins l'un des postes de travaux suivants : l'isolation et la protection solaire des murs et/ou de la toiture, l'isolation des planchers bas, la protection solaire des baies, l'amélioration de la porosité des bâtiments existants, la ventilation naturelle, l'implantation de brasseurs d'air performants, le remplacement des systèmes de climatisation par des équipements très performants, la mise en place ou le remplacement des systèmes de production d'eau chaude sanitaire par des systèmes utilisant l'énergie solaire ou d'autres énergies renouvelables. Ces conseils sur la rénovation énergétique peuvent être complétés par des conseils sur les éco-gestes, les méthodes passives de rafraîchissement (végétalisation des espaces extérieurs) de sur les apports internes de chaleur, la production d'énergies renouvelables électriques, l'installation de bornes de recharges, l'autonomie...
- Permettre d'améliorer le confort d'été² en zone tropicale, en s'appuyant sur
 - une stratégie de protection solaire globale du bâti,
 - une augmentation du taux de renouvellement d'air des espaces de vie pour évacuer les charges et créer une vitesse d'air de confort,
 - une réduction des charges internes pouvant modifier sensiblement le bilan thermique,

² Une prise en compte du confort d'hiver sera également abordée pour les hauts de la Réunion

2. Couverture minimale du territoire du porteur associé

Avant la fin du programme, les actes métiers A1 et A2 a minima devront être disponibles sur 100% du territoire couvert par le porteur associé et défini dans sa convention.

3. Modalité de réalisation

Les actes métiers décrits dans le présent guide peuvent être réalisés, par la ou les structures de mise en œuvre, selon la modalité la plus adaptée, choisie en accord avec le porteur associé (téléphone, mail, entretien physique, visite à domicile, chat...).

Certains actes métiers nécessitent obligatoirement une visite in-situ. Celle-ci doit se faire sur le lieu du logement du ménage, de la copropriété ou du local de l'entreprise (Petit Tertiaire Privé) bénéficiant de l'accompagnement au moment le plus opportun, défini par la structure de mise en œuvre en lien avec le porteur associé.

4. Compétences nécessaire à la réalisation des actes métiers

Compte-tenu de la description des actes métiers ci-après, le conseiller devra présenter les compétences adéquates (connaissances dans les domaines de la thermique du bâtiment, du droit lié à un projet de rénovation, des dispositifs de financement et des savoir-être pour conseiller les ménages) et ce pour chaque acte métier délivré. Le porteur pilote du programme proposera des formations permettant d'assurer la montée en compétence des conseillers. Il est de la responsabilité de chaque structure de mise en œuvre et des porteurs associés de s'assurer de la compétence des conseillers et structures en charge des actes métiers.

5. Orientation des ménages vers des professionnels

Les conseillers en charge des actes métiers peuvent être amenés à orienter les maîtres d'ouvrage bénéficiaires (ménages et entreprises) et leurs représentants vers des listes de professionnels compétents :

- Pour ce qui concerne les travaux de rénovation énergétique, la liste est celle des professionnels disposant de la mention RGE et des professionnels ayant formalisé un partenariat avec l'un des membres du comité MDE dans le cadre de la mise en œuvre des aides du CTC,
- Pour ce qui concerne les audits énergétiques et les études de maîtrise d'œuvre, les porteurs associés proposeront au COPIL REGIONAL les modalités de sélection (formation, expérience...) et tiendront à jour la liste des structures de mise en œuvre en capacité de réaliser ces audits.

6. Validation d'un acte métier

Dès qu'un acte métier est commencé par une structure de mise en œuvre, il peut être déclaré dans le reporting TBS ou SARENOV (ou autre outil inter-opéré) et ainsi permettre de valider une dépense éligible au programme SARE. Les dates de validation des actes à prendre en compte sont :

- Actes métiers A1, A2, B1: clôture de l'acte
- Actes métiers A4, A4bis : ouverture de l'acte avec date de signature de l'attestation d'engagement du particulier ou du syndic de copropriété.
- Actes métiers A3: ouverture de l'acte avec date de réception du rapport d'audit.
- Actes métiers A5 : date de signature du contrat de MOE
- B2 : ouverture de l'acte avec l'entreprise (Petit Tertiaire Privé)

Tout acte métier débuté doit être réalisé intégralement conformément à sa définition dans le présent guide. Certaines situations (demande du ménage, abandon du ménage ou de l'entreprise...) pourraient entraîner une réalisation partielle d'un acte voire un abandon de l'acte métier. Ces situations d'abandon ou de réalisation partielle **du fait du ménage de la copropriété ou de l'entreprise** ne modifient pas le financement de l'acte dans son intégralité par le programme SARE. Elles feront l'objet de suivi en COPIL REGIONAL. En cas d'abandon ou de réalisation partielle d'un acte métier, les justificatifs à conserver sont ceux que la structure de mise en œuvre a pu obtenir de la part du ménage, de la copropriété ou de l'entreprise.

7. Neutralité et indépendance des conseils

Les informations fournies dans le cadre des actes A1, A2, A3, A4, B1, B2, C1, C2 et C3 sont neutres (c'est à dire qu'elles ne conduisent pas à privilégier un professionnel, un matériel, une marque, ou un équipement particulier).

8. Financement des actes métiers

Les actes métiers A1, A2, sont délivrés gratuitement par les structures de mise en œuvre auprès des bénéficiaires.

Les actes métiers A3, A4, A4 bis, A5, B1 et B2 peuvent faire l'objet d'un reste à charge facturable aux bénéficiaires. Ce reste à charge n'est pas considéré comme un co-financement.

9. Attestation d'engagement

Pour les actes d'accompagnement A4 et A4 bis en maison individuelle et copropriété, la prise en compte de l'acte dans le cadre du programme SARE débute à la signature d'une attestation d'engagement ou d'un contrat intégrant les points suivants :

- Coordonnée du demandeur
- Identification de la structure réalisant l'accompagnement
- Besoin et attente du demandeur
- Présentation de l'accompagnement (étapes, méthodologie, déontologie, objectifs énergétiques visés par l'accompagnement)

L'ADEME proposera un modèle d'attestation d'engagement.

10. Déroulement et compatibilité des actes métiers

Il n'y a pas de chronologie des actes métiers imposée, chaque acte peut être effectué à n'importe quel moment du parcours des maîtres d'ouvrages bénéficiaires souhaitant rénover un logement ou un bâtiment.

Tous les actes métiers sont cumulables.

Les « logements individuels » désignent les maisons individuelles et dans les immeubles en copropriété, les parties privatives des lots de copropriété. Les copropriétés dites « horizontales » composées uniquement de maisons individuelles, sont traitées comme une somme de logements individuels. Les mono-propriétés intégrant plusieurs lots sont traitées comme plusieurs logements individuels avec un même propriétaire.

- Les « copropriétés » sont les syndicats de copropriété, constitués de l'ensemble des copropriétaires. Seules les copropriétés (quel que soit le statut : SAA, SA, ASL, etc...) sont éligibles aux programmes SARE. Les syndicats de copropriété sont propriétaires des parties communes, définies comme les parties des bâtiments et des terrains affectés à l'usage ou à l'utilité de tous les copropriétaires.

Dans les immeubles en copropriété :

- les actes métiers « copropriété » concernent donc la rénovation des parties et équipements communs ainsi que sur les parties privatives pour les travaux d'intérêt collectif, décidés en assemblée générale par le syndicat de copropriété.
- les actes métiers "logement individuel" concernent les travaux d'économies d'énergie que les copropriétaires individuels peuvent réaliser dans leur logement sans l'accord du syndicat de copropriété, dès lors que ces travaux n'affectent pas les parties communes ou l'aspect extérieur de l'immeuble.

11. Cumul des actes métiers

Un même logement, une même copropriété, ou une même entreprise du petit tertiaire privé peuvent bénéficier de toutes les formes d'accompagnement pendant son projet sans ordre chronologique spécifique. Tous les actes sont donc cumulables.

Pour les actes métiers de type A1, il n'y a pas de limite maximale au nombre d'actes (financé par le programme SARE) par logement, copropriété et ménage.

Pour les actes métiers de type A2, plusieurs actes métiers peuvent être financés par le programme SARE pour un logement et un ménage donné ou pour une copropriété.

- Un ménage peut ainsi bénéficier de trois actes A2 (financés par le programme SARE) par logement individuel pour lequel il fait une demande ;
- Un logement individuel peut aussi bénéficier de trois actes A2 (financés par le programme SARE) pour chaque ménage qui en fera la demande (changement de propriétaire...) ;
- Une copropriété peut bénéficier de quatre actes A2 (financés par le programme SARE).

Pour les actes métiers de type A3, A4, A4bis, A5, au maximum 1 acte métier peut être financé par le programme SARE pour un logement et un ménage donné ou pour une copropriété.

- Un ménage peut ainsi bénéficier d'un A3, A4, A4bis, A5 (financés par le programme SARE) par logement individuel pour lequel il fait une demande
- Un logement individuel peut aussi bénéficier d'un A3, A4, A4bis, A5 (financés par le programme SARE) pour chaque ménage qui en fera la demande (changement de propriétaire...)
- Une copropriété peut bénéficier d'un A3, A4, A4bis, A5 (financés par le programme SARE).

Pour les actes métiers de type B1, il n'y a pas de limite maximale de nombre d'actes par entreprise du petit tertiaire privé financé par le programme SARE.

Pour les actes métiers de type B2, au maximum deux actes métiers peuvent être réalisés (financés par le programme SARE) pour une entreprise du petit tertiaire privé.

12. Points applicables aux actes A1 logement individuel, A1 copropriété, A2 logement individuel

Un financement forfaitaire cumulable avec le montant individuel de chaque acte est apporté au porteur associé à hauteur de :

Montant forfaitaire	25 000€ par an et par ECF ou 0,24€/habitant pour la durée restante du programme (au choix du PA).
----------------------------	--

Les ECF pris en compte dans le calcul sont les espaces Inscrits dans la BDD FAIRE au 1^{er} janvier 2022 et qui réalisent à la fois les actes A1/A2 logement individuels et A1 copropriété.

Actes liés à l'information, conseil, audit énergétique des ménages pour rénover des logements individuels

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

1. Description de l'acte

Les informations fournies sont adaptées au ménage ou à son représentant (Maître d'œuvre, architecte, artisan, représentant de l'entreprise qui doit réaliser les travaux, etc.), neutres et gratuites, et cohérentes avec les orientations du [Plan de Rénovation Énergétique des Bâtiments](#). Elles visent à permettre à tous les ménages (précaires ou non) de faire un choix basé sur l'information la plus exhaustive possible et indépendante, concernant les meilleures solutions adaptées à leur projet de rénovation énergétique, en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social) en fonction des besoins du ménage, cernés par le conseiller. La structure de mise en œuvre doit être en capacité d'apporter des réponses sur l'ensemble de ces thématiques.

Un acte A1 peut concerner une ou plusieurs des thématiques ci-dessous. Une simple réorientation du ménage ne peut pas être considérée comme un acte A1.

Au-delà des informations à transmettre aux ménages ou à leurs représentants pour répondre à leurs interrogations, le but de l'entretien est de repérer leurs motivations à entreprendre un projet de rénovation et de les convaincre, le cas échéant, de prendre rendez-vous pour un conseil personnalisé.

Il s'agit de répondre à la question que se pose le ménage tout en l'incitant à aller plus loin et en l'orientant vers un conseil personnalisé, un audit ou encore un accompagnement.

Après quelques informations, les ménages sont aiguillés vers le meilleur interlocuteur pour la suite du parcours en fonction de leur situation : éligible aux aides de l'Anah, aux aides de la LBU, projet de rénovation principalement -énergétique ou pas (accessibilité, autonomie, ...) ou relevant de plusieurs thématiques. Pour ce faire, la structure de mise en œuvre pourra notamment avoir à consulter l'outil du Référentiel d'Orientation du Demandeur (ROD) de l'Anah pour l'orientation des ménages modestes

A la suite d'un acte A1, un transfert d'appels vers le centre d'appels MaPrimerénov' peut être réalisé lorsque les demandes portent sur l'état d'avancement d'un dossier.

Selon le contexte, les réponses sont complétées par une information plus large et plus complète qui relève de l'acte A2. Lorsque l'information à donner pour répondre à la question initiale posée par le ménage, nécessite un des éléments supplémentaires sur la situation financière du ménage et technique du logement, ou lorsque le ménage prolonge l'échange par d'autres questions, alors l'acte d'information peut être considérée comme entrant dans le domaine du conseil personnalisé (A2) s'il respecte les exigences de celui-ci.

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

1. Techniques

- Information sur les différents travaux de rénovation énergétiques et leur ordonnancement ;

- Sensibilisation au rôle de maître d'ouvrage (et au fait qu'il peut se faire assister d'une assistant à maître d'ouvrage, d'un maître d'œuvre).
- Sensibilisation sur les actions permettant d'améliorer le confort d'été : évacuer l'air chaud de façon passive, d'augmenter le taux de renouvellement d'air, d'accélérer la circulation de l'air et d'accentuer la baisse de la température ressentie (telles que l'installation de brasseurs d'air),
- Explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE, des architectes du territoire (ou coordonnées du CAUE ou de l'ordre des architectes) et des professionnels ayant formalisé un partenariat avec l'un des membres du comité MDE dans le cadre de la mise en œuvre des aides du CTC (cadre territorial de compensation) avec leurs coordonnées.
- Information sur les différentes actions d'amélioration énergétique (éco-gestes, régulation, maintenance...) ;
- Information sur les méthodes thermiques développées par les territoires permettant d'avoir une approche thermique contextualisée (démarche Mayenergie à Mayotte, démarche Ecodom+ en Guyane, programme Art-Mure à la Réunion, outils Batipéi et optiRGE)

2. Financières

- Présentation des aides mobilisables (aides publiques nationales – CITE, MaPrimeRenov', ANAH, etc. –, régionales et locales, aides privées (CEE), aides du cadre de compensation, fiscalité, éco-prêt à taux zéro Outre-mer) et, des conditions pour en bénéficier ;
- Présentation de l'articulation entre ces différentes aides grâce à une démonstration sur l'outil Simul'aides (règles de cumul, articulation avec les aides locales) ainsi que l'articulation avec les autres aides aux travaux (Ligne Budgétaire Unique (LBU) pour les propriétaires occupants / Anah pour les propriétaires bailleurs, Département, Région pour l'amélioration de l'habitat : travaux de salubrité / sécurité du logement ou travaux d'adaptation du logement au handicap, etc.) et les aides à l'accession à la propriété – Aide spécifique en OM (ex- « AL accession »), PTZ Acquisition-amélioration) ;

3. Juridiques

- Explications concernant les autorisations de travaux à obtenir et le processus pour établir les demandes en fonction du statut du bien et de l'ampleur du projet :
 - Les démarches en matière d'urbanisme : autorisations (qui délivre l'autorisation, où faire sa demande, qu'est-ce qu'elle doit comprendre, les délais à prévoir, etc...) ;
 - Les démarches en copropriété : règles de vote des travaux, processus décisionnel, etc. ;
 - Les particularités en cas de logement locatif (types de travaux pouvant être réalisés par un locataire, devant être réalisés par le propriétaire ou avec son accord) ;
- Explications concernant la contractualisation avec les intervenants au programme de travaux :
 - Les caractéristiques obligatoires des devis
 - Les différents types de contrat : contrat d'entreprise, contrat de maîtrise d'œuvre, etc. ;
 - Les règles et obligations relatives aux différents professionnels : architecte, maître d'œuvre, etc. et les démarches à effectuer en cas de difficultés ;
- Assurances : quelles assurances souscrire en cas de rénovation d'un logement, les attestations à demander, les garanties de la construction (décennale, dommage ouvrage, parfait achèvement...);
- Réglementation liée à la performance énergétique (DPEM, DPEG), à l'acoustique, à la ventilation, critères de décence d'un logement, critère de performance énergétique, incidences sur les aides au logement, procédure de signalement d'insalubrité ...).

4. Sociales

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

5. Rappel des principales recommandations pour les ménages souhaitant réaliser des travaux, et notamment pour lutter contre le démarchage abusif :

- Demander plusieurs devis, même lorsque les travaux sont à un euro ;
- Rappeler que le démarchage téléphonique, pour proposer des travaux de rénovation énergétique dans le logement, est interdit et lourdement sanctionné.
- Avant de signer un devis, ne pas hésiter à recueillir l'avis d'un conseiller FRANCE RÉNOV' dont la liste est disponible sur le site FRANCE RÉNOV'.GOUV.FR .
- Vérifier les labels et leur validité, ainsi que les assurances. Signaler que si le ménage fait appel à une entreprise RGE, une réclamation est possible via le formulaire faire.fr/iframe/reclamation ;
- Vérifier que la société avec laquelle le contrat est passé est clairement identifiée, et jauger le sérieux de l'entreprise qui propose l'incitation (prendre en compte : l'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs) ;
- Examiner la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement la société éditrice du site, les mentions légales, ainsi que des conditions générales d'utilisation intelligibles ;
- Être certain d'avoir reçu par écrit les éléments importants, et être vigilant sur la clarté des explications. Eviter les offres qui ne font pas apparaître clairement l'identité de l'entité qui fournit l'incitation et dans quel cadre. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, demander un écrit qui explique clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui, dans quel délai. Si un tiers intervient dans le processus il est conseillé de vérifier avec lui que les conditions décrites sont correctes.

2. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur niveau de revenu ou leur statut (propriétaire ou occupant) ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3. Financements et plafonds

Un même ménage peut bénéficier de plusieurs informations de 1er niveau : juridique, technique, financière et sociale, par exemple : s'il rappelle plus tard dans son parcours de projet.

Acte A.1 Logement individuel	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant à l'acte	8 € HT

Durée indicative du temps à passer par le conseiller pour l'acte métiers A1 : 20 à 25 minutes

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

Aucun justificatif spécifique n'est prévu.

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
------------	------------------	--------------------------	------------------------------

i_A01_LI_01	Nombre d'informations délivrées à des personnes (tous ménages, ou leurs représentants, sans conditions de revenus)	Obligatoire	
i_A01_LI_02	Nombre de logements ayant bénéficié d'au moins une information	Obligatoire	
i_A01_LI_03	Répartition des demandes d'information selon leur type	Obligatoire	En %, technique / financière / juridique / sociale
i_A01_LI_06	Répartition des demandes d'information émises par des personnes éligibles aux aides de l'Anah (*)	Obligatoire	En %, Oui / Non (Ne sait pas)
i_A01_LI_04	Répartition des demandes d'information par durée de traitement	Optionnel	En %, <5' / 5 à 15' / >15'
i_A01_LI_05	Durée moyenne du traitement de la demande d'information	Optionnel	En min

(*) Par « personnes éligibles ANAH », on n'entend les ménages dont les revenus correspondent aux seuils des ménages dit « modestes » et « très modestes ».

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_031	Date de l'information	XX/XX/XXXX	Oui	Oui
d_032	Durée de l'information		Non	Non
d_034	Type d'information	Information technique Information financière Information juridique Information sociale	Oui	Oui
d_035	Nature de l'information	Informations générales Aides financières Demande à caractère économique et financier Thermographie Eco-gestes (économie d'eau, d'énergie...) Compréhension des factures d'énergie ENR Transport et mobilité Question techniques Réglementation/Législation Construction Rénovation lourde Amélioration légère Offres à 1€ Démarchage	Non	Non

d_036	Question	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les questions posées par le demandeur	Oui	Oui
d_037	Réponse	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les réponses apportées par le conseiller	Oui	Oui

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.2) Conseil personnalisé pour les logements individuels

1. Description de l'acte

Les conseils fournis sont neutres, gratuits, indépendants et personnalisés par rapport aux besoins des ménages, leur situation financière et sociale ainsi qu'aux caractéristiques techniques de leur logement dont les équipements électriques présents. Ils peuvent traiter les éléments suivants :

- Informations sur les aides et financements spécifiques que les ménages peuvent mobiliser selon leur situation ;
- Si nécessaire, assistance à la mobilisation des certificats d'économies d'énergie, après avoir informé le ménage des différentes offres existantes, et en amont de la signature d'un devis porté par l'obligé, un éligible ou le délégataire retenu par le ménage.
- Si nécessaire, assistance à la mobilisation des aides au titre des cadres territoriaux de compensation ou à celles des certificats d'économie d'énergie le cas échéant en amont de la signature d'un devis sans privilégier l'offre d'un obligé en particulier.
- Si nécessaire, assistance à l'utilisation des plateformes numériques de dépôts des aides dans le cas où les dispositifs sont adaptés aux Outre-Mer (ANAH/MPR, ACTION LOGEMENT...) : assistance à création d'une adresse mail, à la compréhension des démarches en ligne et à la création des comptes sur les télé services de demande d'aide (tout en rappelant que hors recours à un mandataire la démarche de demande doit être réalisée par le particulier) ;
- La définition des travaux de rénovation du logement adaptés aux besoins du ménage, (réduction de la facture énergétique, et amélioration de son confort) ;
- Si nécessaire, des informations sur la qualité et le contenu des devis ;
- Présentation de toutes les offres de service d'accompagnement complet, qui sont répertoriées (voire agréées) sur le territoire ;
- Présentation de toutes les offres d'audit énergétique répertoriées sur le territoire.

Aucune visite sur site n'est obligatoire au titre de cet acte.

Ce conseil personnalisé se matérialise par un compte-rendu d'entretien remis au ménage selon les modalités choisies par la structure en lien avec le PA. Ce document doit :

- Permettre de disposer d'un récapitulatif du projet de rénovation, de l'état du bâtiment et du logement, de la situation du ménage, de ses attentes, tels qu'exposés au moment de la visite ou de l'entretien téléphonique ;
- Pouvoir être complété au fil du temps en fonction des démarches réalisées (obtention de devis, accord de prêt...).

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

Cette action de conseil personnalisé aux ménages pourra le cas échéant conduire à les orienter vers des opérateurs de l'Etat, de l'Anah, ou vers le fournisseur historique au titre de sa gestion du cadre de compensation, lorsque c'est cohérent avec leurs projets.

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

2. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur niveau de revenu ou leur statut (propriétaire ou occupant) ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3. Financements et plafonds

Un seul rendez-vous ne permet souvent pas de passer à l'étape suivante. A la suite de son premier conseil personnalisé, un même particulier peut faire l'objet d'au maximum 3 conseils personnalisés réalisés plus tard dans son parcours de projet, afin de permettre aux conseillers d'encourager le ménage à adopter un projet ambitieux de rénovation, notamment en le rassurant sur la faisabilité technique et financière du projet.

Acte A.2 Logement individuel	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	50 € HT

Durée indicative du temps à passer par le conseiller par acte métiers A2 : 1h20

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

- Compte-rendu du conseil personnalisé

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A02_LI_01	Nombre de conseils personnalisés délivrés à des personnes	Obligatoire	
i_A02_LI_02	Répartition des actions envisagées à l'issue d'un conseil	Obligatoire	En %, Accompagnement / Audit / Action Logement / Autre / Aucune
i_A02_LI_03	Répartition des conseils vers des personnes éligibles aux aides de l'Anah (*)	Obligatoire	En %, Oui / Non (Ne sait pas)
i_A02_LI_04	Répartition des conseils par durée de traitement	Optionnel	En %, <30' / 30 à 60' / >60'
i_A02_LI_05	Durée moyenne du conseil	Optionnel	En min

(*) Par « personnes éligibles ANAH », on n'entend les ménages dont les revenus correspondent aux seuils modestes et très modestes.

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_040	Date du conseil		Oui	Oui
d_041	Durée du conseil		Non	Non
d_043	Poursuite de service envisagée	Réalisation d'un audit énergétique Accompagnement à la réalisation des travaux Action Logement Eligible à la LBU amélioration Eligible aux aides ANAH PB Autre programme CEEs (Zeste, SLIME) Autre Pas de poursuite	Oui	Oui

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.2 bis) Visite sur site

1. Description de l'acte

Pour prendre en compte les spécificités des publics des territoires ultra-marins, l'acte A2 peut contenir une visite au domicile du ménage afin de réaliser un conseil personnalisé le plus adapté possible.

Cet acte A2 bis doit générer à minima un acte A2 et peut générer plusieurs actes A2 dans le cas de visites groupées.

2. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur niveau de revenu ou leur statut (propriétaire ou occupant) ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3. Financements et plafonds

Plusieurs actes A2bis peuvent être réalisés par ménage dans la limite du nombre d'acte A2 autorisés par ménage.

Acte A.2BisLogement individuel	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	50 € HT

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

- Le compte-rendu du conseil personnalisé de l'acte A2 doit faire apparaître la visite sur place

5. Données et indicateurs liés

donnée :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
d_A02BIS_LI_01	Visite sur site réalisée	Obligatoire	OUI/NON

(*) Par « personnes éligibles ANAH », on n'entend les ménages dont les revenus correspondent aux seuils modestes et très modestes.

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.3) Audits énergétiques

1. Description de l'acte

Ces missions d'audit doivent être réalisées par des prestataires référencés par le porteur associé. Les missions d'audit peuvent être internalisées par un Espace Conseil FRANCE RÉNOV', s'il démontre au COPIL REGIONAL que le tissu territorial de professionnels compétents est insuffisant.

Une visite sur place est indispensable pour la réalisation de l'audit.

L'audit énergétique devra comporter à minima deux scénarios de rénovation, permettant d'atteindre en une ou plusieurs étapes un niveau de performance énergétique optimal pour le logement considéré, en fonction de l'évaluation des gisements d'économies d'énergie et des temps de retour sur investissement propres à chacun des gestes de rénovation visés.

Pour réaliser les audits énergétiques, les structures de mise en œuvre utiliseront des outils et méthodologies adaptées au territoire et validé par le porteur associé du territoire concerné.

L'audit énergétique doit comporter des préconisations concernant :

- L'installation de protections solaires des toits, des murs et des baies,
- l'amélioration de la porosité des façades en vue de favoriser un fonctionnement débitant du logement et ce de façon naturelle,
- L'amélioration de la vitesse d'air par des braseurs d'air à haute efficacité aérodynamique et énergétique,
- Les systèmes énergétiques de climatisation et de production d'eau chaude sanitaire, et de VMC lorsqu'il y a de la climatisation,
- Les systèmes de chauffage et de ventilation pour les Hauts de la Réunion
- Les apports internes, leurs niveaux de puissance et leur mode de gestion

Pour chaque étape des scénarios de travaux, il devra préciser :

- L'état des lieux,
- L'évaluation de la consommation annuelle d'énergie finale et primaire, les émissions de GES, du bâtiment après travaux pour chaque usage suivant de l'énergie : le refroidissement, la production d'eau chaude sanitaire, la ventilation et l'éclairage, et autres apports internes ;
- La part du chauffage pourra être calculée pour les hauts de la Réunion (Zone supérieure à 600 m d'altitude)
- L'évaluation quantitative ou qualitative (lorsqu'il n'y a pas de méthode comme à Mayotte, en Guyane ou à la Martinique) du confort d'été par une évaluation de la qualité de l'enveloppe en termes de protection solaire, de taux de renouvellement d'air et de l'impact des apports internes
- L'estimation des économies d'énergie en kWh, puis en euros par rapport à la situation de référence modélisée ainsi que l'estimation du coût des travaux détaillés par action et les aides financières mobilisables,
- Il décrit, pour chaque type de travaux proposés, les critères de performances minimales des équipements, matériaux ou appareils nécessaires aux entreprises pour la réalisation des travaux.
- Il mentionne l'existence d'aides publiques destinées aux travaux d'amélioration de la performance énergétique

Une liste des outils et méthodes, ainsi qu'un cadre des attendus de l'audit (a minima deux scénarios de rénovation, évaluation du potentiel de maîtrise de la demande d'énergie) et format de restitution aux particuliers pour la réalisation de ces audits seront validés en COPIL Régional et mis à disposition par le porteur pilote. Le porteur pilote présentera en COPIL Régional la liste des outils utilisables pour réaliser les évaluations énergétiques et les audit énergétiques.

2. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur niveau de revenu ou leur statut (propriétaire ou occupant) ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (entreprises qui réalisent les travaux, architectes...). Les logements individuels d'une copropriété peuvent aussi bénéficier d'un audit concernant les parties privatives du logement.

3. Financements et plafonds

Un seul audit énergétique par logement peut être financé par le programme SARE.

Acte A.3 Logement individuel	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	200 € HT

Le reste à charge d'une prestation d'audit pourra être facturé aux particuliers, sous réserve de l'accord du porteur associé.

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

- Rapport d'audit

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A03_LI_01	Nombre d'audits de logement individuel cofinancés	Obligatoire	
i_A03_LI_03	Répartition des audits de logement individuel cofinancés vers des personnes éligibles aux aides de l'Anah (*)	Obligatoire	En %, Oui / Non (Ne sait pas)
i_A03_LI_02	Nombre d'audits de logement individuel visés par un Conseiller FRANCE RÉNOV'	Optionnel	

(*) Par « personnes éligibles ANAH », on n'entend les ménages dont les revenus correspondent aux seuils modestes et très modestes.

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_044	Date de l'audit		Oui	Oui
d_046	Visa conseiller	Oui Non	Non	Non

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

Actes relatifs à l'accompagnement des ménages pour la réalisation de 2 travaux de rénovation de logements individuels

Le financement du programme SARE dédié aux prestations d'accompagnement A4, A4bis et A5 des ménages pour la réalisation d'une rénovation est réservé aux projets de travaux intégrant à minima 2 gestes parmi la liste suivante :

Confort et enveloppe :

- Les travaux de protection solaire des toitures s'entendent des travaux de protection des toitures contre les rayonnements solaires :

- Isolation thermique de l'ensemble de la toiture ou plancher de combles perdus mettant en œuvre un procédé d'isolation comportant un ou des isolants présentant une résistance thermique totale R supérieure ou égale à $1,5 \text{ (m}^2 \cdot \text{K) / W}$,
- surtoiture ventilée permettant de couvrir au moins 75% de la surface de la toiture existante
- Système de protection de la toiture tel que soient respectés les niveaux d'exigences des facteurs solaire S_{max} et des coefficients de transmission surfacique U_{max} définis dans l'arrêté du 25 mai 2011 relatif à l'application en outre-mer de dispositions concernant les avances remboursables sans intérêts destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements anciens)

- Les travaux de protection solaire d'au moins la moitié de la surface des murs donnant sur l'extérieur s'entendent des travaux de protection des murs donnant sur l'extérieur contre les rayonnements solaires :

- bardage ventilé
- pare-soleil horizontaux de plus de 70 centimètres de débord
- procédé d'isolation thermique mettant en œuvre un ou des isolants présentant une résistance thermique totale R supérieure ou égale à $0,5 \text{ (m}^2 \cdot \text{K) / W}$.

- Les travaux de protection solaire d'au moins la moitié des ouvrants des parois vitrées et portes donnant sur l'extérieur s'entendent des travaux de protection des baies donnant sur l'extérieur contre les rayonnements solaires :

- pare-soleil horizontaux de plus de 50 centimètres de débord
- brise-soleil verticaux
- protections solaires mobiles extérieures dans le plan de la baie, telles que volets projetables, volets persiennés entrebaillables, stores à lames opaques ou stores projetables
- lames orientables opaques
- isolation thermique des parois vitrées et portes donnant sur l'extérieur tels que soient respectés les coefficient de transmission thermique et de facteur de transmission solaire (S_w) définis dans l'arrêté du 25 mai 2011 susvisé.

- L'amélioration de l'aération des pièces via l'augmentation de la perméabilité effective des ouvrants (portes/fenêtres) pour une augmentation totale du taux d'ouverture d'au minimum 5%. Pour les constructions en Guyane et à La Réunion datant d'avant 2009, amélioration de l'aération permettant d'atteindre à minima les critères de

la RTAA : Guyane (25% de taux d'ouverture minimal en séjour et salon et 20% en chambres et autres pièces principales) et à La Réunion (altitude inférieure à 400 m : 22% de taux d'ouverture minimal en séjour et salon et 18% en chambres et autres pièces principales et pour une altitude entre 400 et 600 m : 18% de taux d'ouverture minimal en séjour et salon et 14% en chambres et autres pièces principales.)

Systèmes :

-La mise en place de brasseurs d'air fixes à haute efficacité énergétique dans l'ensemble des pièces principales (un brasseur d'air par pièce principale, et deux brasseurs si la pièce est supérieure à 20 m²).

-Les travaux d'installation ou de remplacement de systèmes de chauffage (uniquement pour les Hauts de la Réunion),

-les systèmes de ventilation économiques hygiénique pour les Hauts de La Réunion et pour les locaux climatisés,

- les travaux de remplacement de climatisation individuelle par système bi-bloc dont le SEER est supérieur ou égal à 8.5,

- les travaux d'installation ou de remplacement de production d'eau chaude sanitaire par voie solaire ou d'autres énergies renouvelables,

- les travaux de remplacement de production d'eau chaude sanitaire par une production thermodynamique

(A.4 logements individuels) Accompagnement des ménages pour la réalisation de 2 travaux de rénovation (Phases amonts du chantier)

Cette mission peut être internalisée par un Espace Conseil FRANCE RÉNOV'.

1. Description de l'acte

L'accompagnement comprend, au moins, les missions suivantes :

- Une visite sur site réalisée en amont de la phase chantier ;
- Si le ménage n'a pas bénéficié d'un audit énergétique et ne souhaite pas en réaliser un, une évaluation énergétique est réalisée grâce à l'outil de simulation énergétique choisi par le conseiller en lien avec le porteur associé. L'évaluation énergétique porte sur le périmètre complet de la facture d'électricité et comprend une analyse des équipements électriques et électroménagers, en plus des aspects liés aux systèmes (ECS, ventilation, climatisation) mais également du confort (qui pourra être qualitative) et de la performance liée à l'enveloppe Cette évaluation permet de proposer un programme de travaux adaptés au logement ;
- Si le ménage a réalisé un audit énergétique, un accompagnement à l'appropriation de ce document ;
- Une aide au choix de scénario de rénovation énergétique et un accompagnement à la définition du programme de travaux ;
- Une explication des signes de qualité (qualifications et certifications) et une mise à disposition des listes des professionnels RGE, des professionnels référencés par le porteur associé et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.
- Une assistance à l'analyse des devis pour vérifier leur conformité aux critères d'obtention des aides publiques ou privées ;
- Un accompagnement pour établir le plan de financement du projet, faisant apparaître les aides mobilisables et le « reste à charge » :

- Si nécessaire, assistance à la mobilisation des certificats d'économies d'énergie, après avoir informé le ménage des différentes offres existantes, et en amont de la signature d'un devis porté par l'obligé, un éligible ou le délégataire retenu par le ménage.
- Si nécessaire, assistance à la mobilisation des aides au titre des cadres territoriaux de compensation ou à celles des certificats d'économie d'énergie le cas échéant en amont de la signature d'un devis sans privilégier l'offre d'un obligé en particulier.
- Si nécessaire, assistance à l'utilisation des plateformes numériques de dépôts des aides dans le cas où les dispositifs sont adaptés aux Outre-Mer (ANAH, LBU rénovation, ...) : assistance à création d'une adresse mail, à la compréhension des démarches en ligne et à la création des comptes sur les télé services de demande d'aide (tout en rappelant que hors recours à un mandataire la démarche de demande doit être réalisée par le particulier) ;
- Des relances du ménage aux étapes clefs de son projet

2. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur statut (propriétaire ou occupant),

3. Financements et plafonds

La durée maximum de l'accompagnement A4 est de 18 mois à compter de la date de signature de l'attestation d'engagement. Au-delà de cette durée, l'accompagnement est considéré comme abandonné.

Acte A.4 Logement individuel	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	800 € HT

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

- Attestation d'engagement signé par les bénéficiaires
- Compte-rendu de visite
- Copie des devis acceptés par le propriétaire, correspondant au programme de travaux

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A04_DOM_01	Nombre de ménages en logement individuel ayant signé un engagement pour un service d'accompagnement (phases amonts du chantier) pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale ³	Obligatoire	

³ Réalisation de deux gestes minimum de rénovation

i_A04_DOM_02	Proportion d'accompagnements pour lesquels une visite a été effectuée	Obligatoire	En %. Concerne la première visite uniquement
i_A04_DOM_03	Proportion d'accompagnements pour lesquels un devis a été déposé	Obligatoire	En %. Concerne le premier devis uniquement
i_A04_DOM_04	Proportion d'accompagnements abandonnés	Obligatoire	En %
i_A04_DOM_05	Durée moyenne de l'accompagnement	Optionnel	En jours. Différence entre la date de fin (démarrage des travaux ou démarrage A4bis) et la date de début d'accompagnement
i_A04_DOM_06	Temps moyen passé par la structure de mise en œuvre lors de l'accompagnement	Optionnel	En jours

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_047	Date de signature de l'attestation d'engagement par le/les bénéficiaire(s)		Oui	Oui
d_049	Date de démarrage des travaux		Non	Non
d_052	Abandon de l'accompagnement	Oui Non	Oui	Oui
d_053	Temps passé lors de l'accompagnement		Non	Non
d_058	Date de 1 ^{ère} visite, si visite réalisée		Oui	Oui
d_060	Date du 1 ^{er} devis déposé, si devis déposé		Oui	Oui
d_061	Type de travaux accompagnés	<ul style="list-style-type: none"> Isolation thermique des toitures Surtoiture ventilée Réduction des apports solaires Protection solaire des murs Bardage ventilé Pare-soleils horizontaux Isolation des murs Protection solaire des ouvrants 	oui	Non

		<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de la perméabilité • Brasseur d'air • Système de chauffage • VMC • Climatiseur individuel • Chauffe-eau solaire • Chauffe-eau thermodynamique • 		
--	--	--	--	--

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.4 bis logements individuels) Accompagnement des ménages dans l'avancement de leur chantier de 2 travaux de rénovation (Phases de préparation et de réalisation du chantier puis suivi post-travaux)

1. Description de l'acte

Cette mission peut être réalisée par des prestataires préférentiellement référencés sur le site FRANCE RÉNOV'.gouv.fr ou internalisée par un Espace Conseil FRANCE RÉNOV' en accord avec le porteur associé.

Cette mission comprend au moins les éléments suivants :

1. Un accompagnement du particulier pendant la réalisation du chantier, y compris :
 - Une information sur les différentes phases d'un chantier de rénovation jusqu'à la réception des travaux ;
 - Un conseil sur le suivi d'un chantier (fréquence et organisation des réunions de chantier...) ;
 - Des relances du particulier aux étapes clefs de son projet ;
 - La formation et la sensibilisation pour la gestion des déchets de chantier de la rénovation,
 - La remise de documents expliquant les points de vigilance pour clôturer un chantier et appréhender la future prise en main
2. Un accompagnement du particulier à la prise en main de son logement rénové, y compris :
 - La remise d'un guide d'utilisation du logement ;
 - Des recommandations sur les éco-gestes ;
 - Une information sur les bonnes pratiques pour maintenir un air sain ;
 - Une information sur la maintenance des équipements de ventilation de climatisation et de chauffage pour les hauts de la Réunion ;
 - Une information sur les bonnes pratiques pour se prémunir des pics de chaleur ;
3. Un suivi des consommations énergétiques post-travaux comprenant :
 - Un suivi des consommations énergétiques dans les 6 mois après les travaux pour vérifier l'atteinte des objectifs notamment concernant le confort (avec ou sans climatisation) et donner des conseils aux particuliers sur une bonne utilisation des systèmes.
 - Un suivi pour évaluer l'évolution des usages et l'appropriation des solutions passives.
 - Un suivi pour évaluer l'évolution des usages des équipements et l'appropriation des nouveaux systèmes.

2. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur statut (propriétaire ou occupant).

3. Financements et plafonds

Acte A.4bis Logement individuel	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	400€HT

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

- Attestation ou contrat d'engagement signé par les bénéficiaires

- Compte-rendu de l'accompagnement en phase chantier
- Documents attestant la fin des travaux
- Compte-rendu du suivi des consommations énergétiques et de confort (suivant travaux choisis et situation initiale)

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires	
i_A4b_DOM_01	Nombre de ménages en logement individuel ayant signé un engagement pour un service d'accompagnement (phases amonts du chantier) pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale ⁴	Obligatoire		
i_A4b_DOM_03	Proportion d'accompagnements avec des travaux en cours	Obligatoire	En %	
i_A4b_DOM_04	Proportion d'accompagnements abandonnés	Obligatoire	En %	
i_A4b_DOM_05	Proportion d'accompagnements ayant fait l'objet d'un bilan de fin de travaux	Obligatoire	En %	
i_A4b_DOM_06	Proportion d'accompagnements pour lesquels un suivi des consommations énergétiques post-travaux a été effectué	Obligatoire	En %	
i_A4b_DOM_08	Proportion d'accompagnements pour lesquels la prise en main du logement rénové a été effectuée	Obligatoire	En %	
i_A4b_DOM_02	Proportion d'accompagnements pour lesquels un devis a été déposé	Optionnel	En %. Concerne le premier devis uniquement	
i_A4b_DOM_09	Durée moyenne de l'accompagnement	Optionnel	En jours. Différence entre la date de fin (prise en main du logement) et la date de début d'accompagnement	
i_A4b_DOM_10	Temps moyen passé par la structure de mise en œuvre lors de l'accompagnement	Optionnel	En jours	

Données :

⁴ Réalisation de deux gestes minimum de rénovation

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_047	Date de signature de l'attestation d'engagement par le/les bénéficiaire(s)		Oui	Oui
d_049	Date de démarrage des travaux		Oui	Oui
d_050	Date du bilan de fin de travaux		Oui	Oui
d_052	Abandon de l'accompagnement	Oui Non	Oui	Oui
d_053	Temps passé lors de l'accompagnement		Non	Non
d_060	Date du 1 ^{er} devis déposé, si devis déposé		Non	Non
d_067	Date de prise en main finale		Oui	Oui
d_061	Type de travaux accompagnés	<ul style="list-style-type: none"> • Isolation thermique des toitures • Surtoiture ventilée • Réduction des apports solaires • Protection solaire des murs • Bardage ventilé • Pare-soleils horizontaux • Isolation des murs • Protection solaire des ouvrants • Augmentation de la perméabilité • Brasseur d'air • Système de chauffage • VMC • Climatiseur individuel • Chauffe-eau solaire • Chauffe-eau thermodynamique 		
d_069	Nombre de travaux accompagnés	Oui	Non	Non

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.5 Logements individuels) Accompagnement complet des ménages pour une rénovation globale (Maitrise d'œuvre).

En complément d'un accompagnement de type A4 et/ou A4bis, le ménage peut avoir besoin d'une prestation de maîtrise d'œuvre pour la gestion de son chantier incluant la définition précise des travaux, la sélection des entreprises, le suivi et contrôle des travaux, ou encore la réception. Au sens du code de la construction et de l'habitation, ces missions sont celles d'un constructeur qui peut être un maître d'œuvre ou une entreprise.

2. Financements et plafonds

Acte A.5 Logement individuel	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	1200 € HT

3. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur niveau de revenu ou leur statut (propriétaire ou occupant).

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

- Contrat de la prestation
- Document de suivi de chantier (Compte Rendu de réunion)
- Document de fin de travaux (réception...)

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A05_DOM_01	Nombre de ménages en logement individuel ayant signé un engagement pour un service d'accompagnement (phases amonts du chantier) pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale ⁵	Obligatoire	
i_A05_DOM_02	Proportion de prestations de MOE ayant fait l'objet d'un bilan de fin de travaux	Obligatoire	En %
i_A05_DOM_03	Proportion de prestations de MOE	Obligatoire	En %

⁵ Réalisation de deux gestes minimum de rénovation

	avec des travaux en cours		
i_A05_DOM_04	Proportion de prestations de MOE abandonnées	Obligatoire	En %
i_A05_DOM_05	Durée moyenne de la prestation de MOE	Optionnel	En jours. Différence entre la date de fin et la date de début de la prestation de MOE
i_A05_DOM_06	Temps moyen passé par le maître d'œuvre lors de la prestation de MOE	Optionnel	En jours

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_047	Date de signature de l'attestation d'engagement par le/les bénéficiaire(s)		Oui	Oui
d_049	Date de démarrage des travaux		Oui	Oui
d_050	Date du bilan de fin de travaux		Oui	Oui
d_052	Abandon de l'accompagnement	Oui Non	Oui	Oui
d_053	Temps passé lors de l'accompagnement		Non	Non

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

Actes liés à l'information, conseil des copropriétés

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

1. Description de l'acte

Ces informations sont délivrées aux représentants des copropriétés (le syndic, un ou plusieurs membres du conseil syndical, un copropriétaire non investi dans le conseil syndical, un prestataire -auditeur, maître d'œuvre-missionné par la copropriété), pour un projet de rénovations des parties et des équipements communs ainsi que des parties privatives d'intérêt collectif.

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

1. Sur ses obligations réglementaires :
2. Audit réglementaire, diagnostic technique global, individualisation des frais de chauffage et de refroidissement, fonds travaux, travaux embarqués, etc. ;
3. Une présentation des étapes d'un projet de rénovation en copropriété, les acteurs et des dispositifs de financements existants et de leurs conditions d'attribution ;
 - Les démarches en copropriété : règles de vote des travaux, processus décisionnel, etc. ;
 - Une information sur les différents gestes de rénovation énergétiques et leur ordonnancement ;
 - Une explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE, référencés par le porteur associé et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.
 - Les obligations de travaux embarqués (article L111-10 du code de la construction et de l'habitat) imposant notamment l'isolation lors des ravalements et des rénovations de toiture.
 - Une information sur les différentes actions d'amélioration énergétique (éco-gestes, régulation, maintenance...) ;
 - La sensibilisation au rôle de maître d'ouvrage et au fait qu'il peut se faire assister d'une assistant à maître d'ouvrage, d'un maître d'œuvre.
4. Financières
 - Présentation des aides mobilisables (aides publiques nationales, MaPrimeRenov', cadre territorial de compensation, LBU etc. -, régionales et locales, aides privées (CEE), fiscalité, éco-prêt à taux zéro Outre-mer), des conditions pour en bénéficier Présentation de l'articulation entre ces différentes aides grâce à une démonstration de l'outil Simul'aides (règles de cumul, articulation avec les aides locales) ainsi que l'articulation avec les autres aides aux travaux (Ligne Budgétaire Unique (LBU) pour les propriétaires occupants / Anah pour les propriétaires bailleurs, Département, Région pour l'amélioration de l'habitat : travaux de salubrité / sécurité du logement ou travaux d'adaptation du logement au handicap, etc.) et les aides à l'accession à la propriété – Aide spécifique en OM (ex- « AL accession »), PTZ Acquisition-amélioration) ;
 - Une présentation de l'articulation entre ces différentes aides (règles de cumul, articulation avec les aides locales) ainsi que l'articulation avec les autres aides aux travaux (adaptation au handicap, etc.) PTZ COPRO) ;

- Présentation des aides mobilisables au titre des cadres territoriaux de compensation
5. Juridiques
- Des explications concernant les autorisations de travaux à obtenir et le processus pour établir les demandes en fonction du statut du bien et de l'ampleur du projet :
 - Les démarches en matière d'urbanisme : autorisations (qui délivre l'autorisation, où faire sa demande, qu'est-ce qu'elle doit comprendre, les délais à prévoir, etc...);
 - Des explications concernant la contractualisation avec les intervenants au programme de travaux :
 - Les caractéristiques obligatoires des devis
 - Les différents types de contrat : contrat d'entreprise, contrat de maîtrise d'œuvre, etc. ;
 - Les règles et obligations relatives aux différents professionnels : architecte, maître d'œuvre, etc. et les démarches à effectuer en cas de difficultés ;
 - Assurances : quelles assurances souscrire par la copropriété, les attestations à demander, les garanties de la construction (décennale, dommage ouvrage, parfait achèvement...);
 - Information sur les réglementations locales (DPE en Martinique, DPEG en Guadeloupe), et méthodes thermiques développées par les territoires permettant d'avoir une approche thermique contextualisée (démarche Mayenergie à Mayotte, démarche Ecodom+ en Guyane, programme Art-Mure à la réunion outils Batipéi et optiRGE)
6. Repérage des éventuelles difficultés de fonctionnement de la copropriété
- Statut du Syndic (professionnel / Bénévole) ?
 - Repérage des difficultés de fonctionnement de la copropriété (tenue des AG ? taux d'absentéisme ? Taux d'impayé des charges de copropriété ?)
 - Rappel des recommandations pour lutter contre le démarchage abusif.

Le but de l'entretien est de répondre aux questions des représentants des copropriétés mais aussi de les inciter à établir un bilan initial de la copropriété pour évaluer le degré de maturité et repérer les difficultés éventuelles de la copropriété, et de les convaincre, le cas échéant, de prendre rendez-vous pour un conseil personnalisé.

2. Public éligible

Tous les représentants de copropriétés ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (syndic, entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3. Financements et plafonds

Acte A.1 Copropriété	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant initial	8 € HT

Durée indicative du temps à passer par le conseiller par acte : 10-15 min

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

Aucun justificatif spécifique n'est prévu.

Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A01_CO_01	Nombre d'informations délivrées à des syndicats de copropriétaires	Obligatoire	
i_A01_CO_02	Nombre de syndicats ayant bénéficié d'au moins une information	Obligatoire	
i_A01_CO_03	Répartition des demandes d'information selon leur type	Obligatoire	En %, technique / financière / juridique / sociale
i_A01_CO_04	Répartition des demandes d'information par durée de traitement	Optionnel	En %, <5/ 5' à 15' / >15'
i_A01_CO_05	Durée moyenne du traitement de la demande d'information	Optionnel	En min

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_031	Date de l'information	XX/XX/XXXX	Oui	Oui
d_032	Durée de l'information		Non	Non
d_034	Type d'information	Information technique Information financière Information juridique Information sociale	Oui	Oui
d_035	Nature de l'information	Informations générales Aides financières Demande à caractère économique et financier Thermographie Eco-gestes (économie d'eau, d'énergie...) Compréhension des factures d'énergie ENR Transport et mobilité Question techniques Réglementation/Législation Construction Rénovation lourde Amélioration légère Offres à 1€ Démarchage	Non	Non

d_036	Question	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les questions posées par le demandeur	Oui	Oui
d_037	Réponse	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les réponses apportées par le conseiller	Oui	Oui

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.2) Conseil personnalisé

Description de l'acte

Les informations fournies sont personnalisées par rapport aux besoins de ces représentants (en particulier le niveau de maturité du projet de rénovation). Aucune visite sur site n'est obligatoire au titre de cet acte.

L'objectif de ce conseil personnalisé est d'inciter la copropriété à rentrer dans une démarche d'accompagnement pour réaliser un projet de rénovation énergétique.

Ce conseil personnalisé se matérialise par un compte-rendu d'entretien remis au représentant de la copropriété.

Ce document doit :

- Permettre de disposer d'un récapitulatif du projet de rénovation, de l'état du bâtiment, de la situation de la copropriété, décrite au moment de la visite ou de l'entretien téléphonique ;
- Pouvoir être renseigné/complété au fil du temps en fonction des démarches réalisées (obtention de devis, accord de prêt...).

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

Cette action de conseil personnalisé peut le cas échéant conduire à orienter le représentant de la copropriété vers les dispositifs de l'Anah dédiés aux copropriétés que ce soit pour la rénovation énergétique ou pour traiter les copropriétés en situation de fragilité ou en difficulté

Ce conseil personnalisé comprend au moins :

- Des informations sur les aides et financements spécifiques que les copropriétés peuvent mobiliser selon leur situation et présentation de SIMUL'AIDES ;
- La définition des étapes et travaux de rénovation du logement adapté aux besoins de la copropriété ;
- La présentation de toutes les offres de service d'accompagnement complet, qui sont répertoriées (voire agréées) sur le territoire ;
- La présentation de toutes les offres d'audit énergétique répertoriées sur le territoire.
- Si nécessaire, la participation à une réunion entre copropriétaire pour expliciter la démarche de l'audit et ses résultats : au lancement de l'audit ou, lors d'une réunion intermédiaire ou à la restitution de l'audit.
- En vue de faciliter la réalisation d'un audit ou d'une mission de MOE, donner la liste des documents nécessaires : règlement de la copropriété, plans, factures d'énergie des parties communes ...etc.

- Si nécessaire, assister le représentant de la copropriété à réaliser une enquête auprès des copropriétaires (l'appuyer dans la réalisation du questionnaire, la récolte des questionnaires, leur analyse).
- Si nécessaire, le conseiller peut aider à l'immatriculation de la copropriété au registre

1 Public éligible

Tous les représentants de copropriétés ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (Syndic, entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

2 Financements et plafonds

Acte A.2 Copropriété	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	150 € HT

Durée indicative du temps à passer par le conseiller pour l'acte métiers A2 : 1h

Un seul rendez-vous ne permet souvent pas de passer à l'étape suivante. A la suite de son premier conseil personnalisé, une même copropriété peut faire l'objet d'autres conseil personnalisé (dans la limite de 4 au total) réalisés plus tard dans son parcours de projet, afin de permettre aux conseillers de convaincre la copropriété d'aller plus loin dans son parcours de rénovation, de la rassurer sur la faisabilité technique et financière du projet et d'assurer ses missions de tiers de confiance (vulgariser les informations pour la copropriété et la rassurer tout au long de son parcours de rénovation).

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

Compte-rendu du conseil personnalisé

4 Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A02_CO_01	Nombre de conseils personnalisés délivrés à des syndicats de copropriétaires	Obligatoire	
i_A02_CO_02	Répartition des actions envisagées à l'issue d'un conseil	Obligatoire	En %, Accompagnement / Audit / Action Logement / Autre / Aucune
i_A02_CO_03	Répartition des conseils par durée de traitement	Optionnel	En %, <30' / 30 à 60' / >60'
i_A02_CO_04	Durée moyenne du conseil	Optionnel	En min

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ

d_040	Date du conseil		Oui	Oui
d_041	Durée du conseil		Non	Non
d_043	Poursuite de service envisagée	Réalisation d'un audit énergétique Accompagnement à la réalisation des travaux Action Logement Autre Pas de poursuite	Oui	Oui

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.2 bis) Visite sur site

5. Description de l'acte

Pour prendre en compte les spécificités des publics des territoires ultra-marins, l'acte A2 peut contenir une visite de la copropriété afin de réaliser un conseil personnalisé le plus adapté possible.

Cet acte A2 bis doit générer à minima un acte A2 et peut générer plusieurs actes A2 dans le cas de visites groupées.

6. Public éligible

Tous les ménages quel que soit leur niveau de revenu ou leur statut (propriétaire ou occupant) ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

7. Financements et plafonds

Plusieurs actes A2bis peuvent être réalisés par copropriété dans la limite du nombre d'acte A2 autorisés par copropriété.

Acte A.2Bis Copropriété	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	50 € HT

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

- Le compte-rendu du conseil personnalisé de l'acte A2 doit faire apparaître la visite à l'adresse de la copropriété

9. Données et indicateurs liés

donnée :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
------------	------------------	--------------------------	------------------------------

d_A02BIS_CO_01	Visite sur site réalisée	Obligatoire	OUI/NON
----------------	--------------------------	-------------	---------

(*) Par « personnes éligibles ANAH », on n'entend les ménages dont les revenus correspondent aux seuils modestes et très modestes.

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

(A.3 Copropriété) Audit énergétique

1 Description de l'acte

Ces missions d'audit doivent être réalisées par des prestataires référencés par le porteur associé. Les missions d'audit peuvent être internalisées par un Espace Conseil FRANCE RÉNOV', s'il démontre au COPIL REGIONAL que le tissu territorial de professionnels compétents est insuffisant.

L'audit énergétique devra comporter a minima deux scénarios de rénovation, permettant d'atteindre en une ou plusieurs étapes un niveau de performance énergétique optimal pour le logement considéré, en fonction de l'évaluation des gisements d'économies d'énergie et des temps de retour sur investissement propres à chacun des gestes de rénovation visés.

Une visite sur place est indispensable pour la réalisation de l'audit.

Pour réaliser les audits énergétiques, les structures de mise en œuvre utiliseront des outils et méthodologies adaptées au territoire et validé par le porteur associé du territoire concerné.

L'audit énergétique doit comporter des préconisations concernant :

- L'installation de protections solaires des toits, des murs et des baies,
- L'amélioration de la porosité des façades en vue de favoriser un fonctionnement débitant du logement et ceux de façon naturelle,
- L'amélioration de la vitesse d'air par des braseurs d'air à haute efficacité aérodynamique et énergétique,
- Les systèmes énergétiques de climatisation et d'eau chaude sanitaire, et de VMC lorsqu'il y a de la climatisation,
- Les systèmes de chauffage et de ventilation pour les hauts de la Réunion
- Les apports internes, leurs niveaux de puissance et leur mode de gestion

De plus, et spécifiquement sur la copropriété, il permettra d'étudier une étude de faisabilité solaire collective, via le cahier des charges ADEME .

Pour chaque étape des scénarios de travaux, il devra préciser :

- L'état des lieux,
- L'évaluation de la consommation annuelle d'énergie finale et primaire, les émissions de GES, du bâtiment après travaux pour chaque usage suivant de l'énergie : le refroidissement, la production d'eau chaude sanitaire, la ventilation et l'éclairage, et autres apports internes ;
- La part du chauffage pourra être calculée pour les hauts de la Réunion (Zone supérieure à 600 m d'altitude)

- L'évaluation quantitative ou qualitative (lorsqu'il n'y a pas de méthode comme à Mayotte, en Guyane ou à la Martinique) du confort d'été par une évaluation de la qualité de l'enveloppe en termes de protection solaire, de taux de renouvellement d'air et de l'impact des apports internes
- L'estimation des économies d'énergie en kWh, puis en euros par rapport à la situation de référence modélisée ainsi que l'estimation du coût des travaux détaillés par action et les aides financières mobilisables,
- Il décrit, pour chaque type de travaux proposés, les critères de performances minimales des équipements, matériaux ou appareils nécessaires aux entreprises pour la réalisation des travaux.
- Il mentionne l'existence d'aides publiques destinées aux travaux d'amélioration de la performance énergétique

Une liste des outils et méthodes, ainsi qu'un cadre des attendus de l'audit (a minima deux scénarios de rénovation, évaluation du potentiel de maîtrise de la demande d'énergie) et format de restitution aux particuliers pour la réalisation de ces audits seront validés en COPIL Régional et mis à disposition par le porteur pilote. Le porteur pilote présentera en COPIL Régional la liste des outils utilisables pour réaliser les évaluations énergétiques et les audit énergétiques.

2 Public éligible

Tous les représentants de copropriétés ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (Syndic, entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3 Financements et plafonds

Acte A.3 Copropriété	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	4000 € HT

Le reste à charge d'une prestation d'audit énergétique pourra être facturé aux copropriétés, en cas d'accord avec le porteur associé. Ce financement de la copropriété ne peut pas être comptabilisé en contrepartie du financement des CEE.

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

- Rapport d'audit énergétique

5 Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A03_CO_01	Nombre d'audit énergétique de copropriété cofinancés ou financés par programme SARE	Obligatoire	
i_A03_CO_02	Nombre d'audit énergétique de copropriété visés par un Conseiller FRANCE RÉNOV'	Optionnel	

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_044	Date de l'audit		Oui	Oui
d_046	Visa conseiller	Oui Non	Non	Non

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe 2](#). Ces données sont obligatoires.

Actes relatifs à l'accompagnement pour la réalisation de 2 travaux de rénovation en copropriété

Le financement du programme SARE dédié aux prestations d'accompagnement A4, A4bis et A5 des copropriétés pour la réalisation d'une rénovation est réservé aux projets de travaux intégrant à minima 2 gestes parmi la liste suivante :

Confort et enveloppe :

- Les travaux de protection solaire des toitures s'entendent des travaux de protection des toitures contre les rayonnements solaires :

- Isolation thermique de l'ensemble de la toiture ou plancher de combles perdus mettant en œuvre un procédé d'isolation comportant un ou des isolants présentant une résistance thermique totale R supérieure ou égale à $1,5 \text{ (m}^2 \cdot \text{K) / W}$,
- surtoiture ventilée permettant de couvrir au moins 75% de la surface de la toiture existante
- Système de protection de la toiture tel que soient respectés les niveaux d'exigences des facteurs solaire S_{max} et des coefficients de transmission surfacique U_{max} définis dans l'arrêté du 25 mai 2011 relatif à l'application en outre-mer de dispositions concernant les avances remboursables sans intérêts destinées au financement de travaux de rénovation afin d'améliorer la performance énergétique des logements anciens)

- Les travaux de protection solaire d'au moins la moitié de la surface des murs donnant sur l'extérieur s'entendent des travaux de protection des murs donnant sur l'extérieur contre les rayonnements solaires :

- bardage ventilé
- pare-soleil horizontaux de plus de 70 centimètres de débord
- procédé d'isolation thermique mettant en œuvre un ou des isolants présentant une résistance thermique totale R supérieure ou égale à $0,5 \text{ (m}^2 \cdot \text{K) / W}$.

- Les travaux de protection solaire d'au moins la moitié des ouvrants des parois vitrées et portes donnant sur l'extérieur s'entendent des travaux de protection des baies donnant sur l'extérieur contre les rayonnements solaires :

- pare-soleil horizontaux de plus de 50 centimètres de débord
- brise-soleil verticaux
- protections solaires mobiles extérieures dans le plan de la baie, telles que volets projetables, volets persiennés entrebaillables, stores à lames opaques ou stores projetables
- lames orientables opaques
- isolation thermique des parois vitrées et portes donnant sur l'extérieur tels que soient respectés les coefficient de transmission thermique et de facteur de transmission solaire (S_w) définis dans l'arrêté du 25 mai 2011 susvisé.

- L'amélioration de l'aération des pièces via l'augmentation de la perméabilité effective des ouvrants (portes/ fenêtres) pour une augmentation totale du taux d'ouverture d'au minimum 5%. Pour les constructions en Guyane et à La Réunion datant d'avant 2009, amélioration de l'aération permettant d'atteindre à minima les critères de

la RTAA : Guyane (25% de taux d'ouverture minimal en séjour et salon et 20% en chambres et autres pièces principales) et à La Réunion (altitude inférieure à 400 m : 22% de taux d'ouverture minimal en séjour et salon et 18% en chambres et autres pièces principales et pour une altitude entre 400 et 600 m : 18% de taux d'ouverture minimal en séjour et salon et 14% en chambres et autres pièces principales.)

Systemes :

-La mise en place de brasseurs d'air fixes à haute efficacité énergétique dans l'ensemble des pièces principales (un brasseur d'air par pièce principale, et deux brasseurs si la pièce est supérieure à 20 m2).

-Les travaux d'installation ou de remplacement de systèmes de chauffage (uniquement pour les Hauts de la Réunion),

-les systèmes de ventilation économiques hygiénique pour les Hauts de La Réunion et pour les locaux climatisés,

- les travaux de remplacement de climatisation individuelle par système bi-bloc dont le SEER est supérieur ou égal à 8.5,,

- les travaux d'installation ou de remplacement de production d'eau chaude sanitaire par voie solaire ou d'autres énergies renouvelables,

- les travaux de remplacement de production d'eau chaude sanitaire par une production thermodynamique

(A.4 copropriété) Accompagnement des copropriétés pour la réalisation de leurs 2 travaux de rénovation (phase préparatoire au lancement d'une mission de MOE ou de travaux)

Cette mission peut être réalisée par des prestataires préférentiellement référencés sur le site FRANCE RÉNOV'.gouv.fr ou internalisée par un Espace Conseil FRANCE RÉNOV' en accord avec le porteur associé.

1. Description de l'acte

Toutes les missions suivantes doivent être réalisés par la structure en charge de l'accompagnement :

- L'organisation d'une permanence ou d'une réunion d'information sur le lieu de la copropriété pour répondre aux questions des copropriétaires
- Si nécessaire, aider à l'immatriculation de la copropriété au registre
- Si nécessaire, une aide 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.
- Si nécessaire, une aide à l'appropriation des résultats de l'audit énergétique.
- Une fourniture d'une liste de professionnels adéquats (AMO, MOE, ingénierie financière, etc.)) et une aide à la compréhension des devis de MOE, AMO ou travaux ;
- L'orientation si nécessaire vers un AMO spécialisé référencé sur le ROD de l'ANAH.
- L'élaboration d'une maquette financière approximative par typologie d'appartements et de ménages (copropriété éligible ANAH, type de logement) et pour les différents scénarios proposés par l'audit incluant les aides collectives et les aides individuelles. Si la maquette financière a déjà été réalisée dans l'audit énergétique, il s'agira de son éventuelle mise à jour.
- Si nécessaire, un accompagnement à la sélection d'une maîtrise d'œuvre (fourniture d'une liste de professionnels, analyse des offres, etc.) ;

- Si nécessaire, la préparation de 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.
- La préparation de l'AG décidant du vote des travaux de rénovation énergétique (aide à l'analyse de la conformité technique et financière des devis reçus des entreprises au regard des aides financières, élaboration de l'ordre du jour, construction d'un argumentaire, etc.)
- L'animation d'une réunion d'information collective auprès des copropriétaires, avant la tenue de l'AG, sur les dispositifs de financements existants et leurs conditions d'attribution.
- Si les travaux sont votés en AG, relances auprès du conseil syndical aux étapes clefs du financement des aides collectives (aides des cadres de compensation de la CRE, CEE, prêt collectif, etc.)
- Une assistance à l'analyse des devis pour vérifier leur conformité aux critères d'obtention des aides et dispositifs incitatifs publics ;
- L'aide à l'élaboration d'un dossier fonds chaleur de l'ADEME pour le volet eau chaude solaire afin de bénéficier de son soutien
- Les relances de la copropriété aux étapes clefs de son projet ;

2. Public éligible

Tous les représentants de copropriétés ainsi que les professionnels, les représentant en vue de la réalisation des travaux (Syndic, entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3. Financements et plafonds

Acte A.4 copropriété	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	4000 € HT

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

- Attestation ou contrat d'engagement signé
- Compte-rendu de réunion d'information
- Copie des devis correspondant au programme de travaux

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A04_CODOM_01	Nombre de copropriétés ayant signé un engagement pour un service d'accompagnement (phases amonts du chantier) pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale ⁶	Obligatoire	

⁶ Réalisation de deux gestes minimum de rénovation

i_A04_CODOM_02	Proportion d'accompagnements pour lesquels une visite a été effectuée	Obligatoire	En %. Concerne la première visite uniquement
i_A04_CODOM_03	Proportion d'accompagnements pour lesquels un devis a été déposé	Obligatoire	En %. Concerne le premier devis uniquement
i_A04_CODOM_04	Proportion d'accompagnements abandonnés	Obligatoire	En %
i_A04_CODOM_05	Durée moyenne de l'accompagnement	Optionnel	En jours. Différence entre la date de fin (démarrage des travaux ou démarrage A4bis) et la date de début d'accompagnement
i_A04_CODOM_06	Temps moyen passé par la structure de mise en œuvre lors de l'accompagnement	Optionnel	En jours
i_A04_CODOM_07	Type de travaux accompagnés en confort, en systèmes	Optionnel	En % de travaux en rubrique confort, et en % de rubrique enveloppe

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_047	Date de signature de l'attestation d'engagement par le/les bénéficiaire(s)		Oui	Oui
d_049	Date de démarrage des travaux		Non	Non
d_052	Abandon de l'accompagnement	Oui Non	Oui	Oui
d_053	Temps passé lors de l'accompagnement		Non	Non
d_058	Date de 1 ^{ère} visite, si réalisée		Oui	Oui
d_060	Date du 1 ^{er} devis déposé, si devis déposé		Oui	Oui
d_061	Nombre de travaux accompagnés	Oui	Non	Non
d_061	Type de travaux accompagnés	<ul style="list-style-type: none"> Isolation thermique des toitures Surtoiture ventilée Réduction des apports solaires Protection solaire des murs Bardage ventilé Pare-soleils horizontaux Isolation des murs 		

		<ul style="list-style-type: none"> • Protection solaire des ouvrants • Augmentation de la perméabilité • Brasseur d'air • Système de chauffage • VMC • Climatiseur individuel • Chauffe-eau solaire • Chauffe-eau thermodynamique 		
--	--	---	--	--

Voir également les [données génériques de description du logement ou du ménage en annexe](#).

(A.4 bis copropriété) Accompagnement des copropriétés dans l'avancement de leur chantier de 2 travaux de rénovation (depuis la sélection de la maîtrise d'œuvre si pertinent jusqu'à la fin des travaux)

Cette mission peut être réalisée par des prestataires préférentiellement référencés sur le site FRANCE RÉNOV'.gouv.fr ou internalisée par un Espace Conseil FRANCE RÉNOV' s'il démontre au COPIL REGIONAL que le tissu territorial de professionnels compétents est insuffisant

1. Description de l'acte

Un accompagnement complet réalisé par un Espace Conseil FRANCE RÉNOV' ou par un professionnel spécialisé comprenant au moins les missions ci-dessous :

1. La réalisation du plan de financement de chaque copropriétaire en fonction des évolutions des aides et des situations des copropriétaires (réalisation d'une enquête auprès des copropriétaires, permanence, entretien individuels).
2. La mise à jour du programme de travaux.
3. L'aide aux dépôt de dossiers d'aides individualisé,
4. Information sur les prêts collectifs
5. L'accompagnement de la copropriété pendant la réalisation du chantier comprenant:
 - L'information sur les différentes phase d'un chantier de rénovation, démarrage du chantier, Réception.
 - L'information et le conseil sur le suivi d'un chantier (fréquence et organisation des réunions de chantier...)
 - Si nécessaire, le prêt d'outil de mesures (mesures des départs électriques des postes liés à l'ECS, mesure des débits d'eau chaude et froide...) et les explications sur leur fonctionnement ;
 - L'information sur les nécessités d'inclure un comptage différencié pour l'Eau Chaude Sanitaire, la climatisation et le chauffage (pour les hauts de la Réunion).
 - La formation et la sensibilisation pour la gestion des déchets de chantier de la rénovation,
 - Information sur la communication auprès des copropriétaires
6. L'accompagnement de la copropriété à la prise en main des logements rénové comprenant
 - La remise d'un guide d'utilisation du logement ;
 - L'information sur les bonnes pratiques pour maintenir un air sain ;
 - L'information sur la maintenance des équipements de d'eau chaude sanitaire collectif, de climatisation, et de ventilation.
 - L'information sur les bonnes pratiques pour se prémunir des pics de chaleur
7. Un suivi des consommations énergétiques post-travaux comprenant
 - Un suivi des consommations énergétiques et une visite sur site dans les 6 mois après les travaux pour vérifier l'atteinte des objectifs notamment concernant le confort (avec ou sans climatisation) et donner des conseils aux particuliers sur une bonne utilisation des systèmes.
 - Un suivi pour évaluer l'évolution des usages et l'appropriation des solutions passives.
 - Un suivi pour évaluer l'évolution des usages des équipements si eau chaude solaire collective et l'appropriation des nouveaux systèmes.
8. Les relances de la copropriété aux étapes clefs de son projet ;

2. Public éligible

Tous les représentants de copropriétés ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (Syndic, entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3. Financements et plafonds

Acte A.4bis (copropriété)	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	8000 € HT

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

- Attestation ou contrat d'engagement signé
- Compte-rendu de suivi de la phase chantier
- Bilan de consommation énergétique et de confort (suivant les types de travaux retenus)
- Documents attestant la fin des travaux
- Compte-rendu de réunion de prise en main de la copropriété.

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A04_CODOM_01	Nombre de copropriétés ayant signé un engagement pour un service d'accompagnement (phases amonts du chantier) pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale ⁷	Obligatoire	
i_A04_CODOM_03	Proportion d'accompagnements avec des travaux en cours	Obligatoire	En %
i_A04_CODOM_04	Proportion d'accompagnements abandonnés	Obligatoire	En %
i_A04_CODOM_05	Proportion d'accompagnements ayant fait l'objet d'un bilan de fin de travaux	Obligatoire	En %
i_A04_CODOM_06	Proportion d'accompagnements pour lesquels un suivi des consommations énergétiques et confort post-travaux a été effectué	Optionnel	En %
i_A04_CO_08	Proportion d'accompagnements pour lesquels la prise en main du logement rénové a été effectuée	Obligatoire	En %

⁷ Réalisation de deux gestes minimum de rénovation

i_A04_CO_02	Proportion d'accompagnements pour lesquels un devis a été déposé	Optionnel	En %. Concerne le premier devis uniquement
i_A04_CO_09	Durée moyenne de l'accompagnement	Optionnel	En jours. Différence entre la date de fin (prise en main du logement) et la date de début d'accompagnement
i_A04_CO_10	Temps moyen passé par la structure de mise en œuvre lors de l'accompagnement	Optionnel	En jours
i_A4b_DOM_11	Type de travaux accompagnés en confort, en systèmes	Optionnel	En % de travaux en rubrique confort, et en % de rubrique enveloppe

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_047	Date de signature de l'attestation d'engagement par le/les bénéficiaire(s)		Oui	Oui
d_049	Date de démarrage des travaux		Oui	Oui
d_050	Date du bilan de fin de travaux		Oui	Oui
d_052	Abandon de l'accompagnement	Oui Non	Oui	Oui
d_053	Temps passé lors de l'accompagnement		Non	Non
d_060	Date du 1 ^{er} devis déposé		Non	Non
d_063	Bilan de consommation et de confort (suivant travaux retenus)	Oui Non	Oui	Oui
d_067	Date de prise en main finale		Oui	Oui
d_061	Type de travaux accompagnés	<ul style="list-style-type: none"> • Isolation thermique des toitures • Surtoiture ventilée • Réduction des apports solaires • Protection solaire des murs • Bardage ventilé • Pare-soleils horizontaux • Isolation des murs • Protection solaire des ouvrants 		

		<ul style="list-style-type: none">• Augmentation de la perméabilité• Brasseur d'air• Système de chauffage• VMC• Climatiseur individuel• Chauffe-eau solaire• Chauffe-eau thermodynamique		
--	--	--	--	--

(A.5 copropriété) Prestation de maîtrise d'œuvre pour des rénovations globales

1. Description de l'acte

Cet acte métier est une prestation de maîtrise d'œuvre réalisée par un maître d'œuvre, titulaire d'une assurance décennale et préférentiellement référencé sur le site FRANCE RÉNOV'.fr, comprenant :

1. Une mission de maîtrise d'œuvre de conception et de réalisation.
2. La gestion des autorisations au titre de code de l'urbanisme (déclaration préalable) pour changement de la modénature extérieure des bâtiments (remplacement de fenêtres, isolation par l'extérieur, etc.),
3. La prescription des matériaux, équipements et techniques de mise en œuvre au regard des objectifs de performance énergétiques définis.
4. La sélection des entreprises de travaux.
5. Le suivi et le contrôle de la réalisation des travaux et notamment :
 - Les réunions de coordination de chantier, avec les différents artisans (lots), en amont du lancement du chantier ;
 - Le contrôle du respect des caractéristiques des matériaux et équipements mis en œuvre au regard des réglementations applicables localement ;
 - Le contrôle du respect de la bonne mise en œuvre des matériaux et équipements.
6. L'assistance du maître d'ouvrage à la réception du chantier ;
7. Suivi de la garantie de parfait achèvement ;

2. Public éligible

Tous les représentants de copropriétés ainsi que les professionnels les représentant en vue de la réalisation des travaux (Syndic, entreprises qui réalisent les travaux, architectes...).

3. Financements et plafonds

Acte A.4ter (copropriété)	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	8000 €

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

- Document d'engagement
- Document de fin de travaux

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_A05_CODOM_01	Nombre de copropriétés ayant signé un engagement pour un service d'accompagnement (phases amonts du chantier) pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale ⁸	Obligatoire	
i_A05_CODOM_02	Proportion de prestations de MOE ayant fait l'objet d'un bilan de fin de travaux	Obligatoire	En %
i_A05_CODOM_03	Proportion de prestations de MOE avec des travaux en cours	Obligatoire	En %
i_A05_CODOM_04	Proportion de prestations de MOE abandonnées	Obligatoire	En %
i_A05_CODOM_05	Durée moyenne de la prestation de MOE	Optionnel	En jours. Différence entre la date de fin et la date de début de la prestation de MOE
i_A05_CODOM_06	Temps moyen passé par le maître d'œuvre lors de la prestation de MOE	Optionnel	En jours

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_047	Date de signature de l'attestation d'engagement par le/les bénéficiaire(s)		Oui	Oui
d_049	Date de démarrage des travaux		Oui	Oui
d_050	Date du bilan de fin de travaux		Oui	Oui
d_052	Abandon de l'accompagnement	Oui Non	Oui	Oui
d_053	Temps passé lors de l'accompagnement		Non	Non

⁸ Réalisation de deux gestes minimum de rénovation

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

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

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

1. Description de l'acte

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

Les différents types d'information :

1 Informations techniques

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

2 Informations financières

- Information sur des ordres de grandeur d'économies de charges d'énergie ;
- Information sur des ordres de grandeur de plus-value immobilière ;
- Présentation des aides mobilisables dont les CEE, des conditions pour en bénéficier ;
- Explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.

3 Informations juridiques

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

4 Informations sociales

- Identification de la typologie de l'entreprise
- Identification des difficultés
- Rappel des recommandations pour les entreprises souhaitant réaliser des travaux ou passer un contrat de maintenance, et notamment sur la lutte contre le démarchage abusif. Par exemple :
 - Demander plusieurs devis, même lorsque les travaux sont à un euro ;
 - Avant de signer un devis, ne pas hésiter pas à recueillir l'avis d'un conseiller Faire ; Liste accessible sur faire.fr/trouver-un-conseiller ;
 - Vérifier les labels et leur validité, ainsi que les assurances. Si vous avez fait appel à une entreprise RGE, une réclamation sera possible via le formulaire faire.fr/iframe/reclamation ;
 - Vérifier que la société avec laquelle le contrat est passé est clairement identifiée, et jauger le sérieux de l'entreprise qui propose l'incitation. L'ancienneté, la notoriété, la surface financière ou les avis des consommateurs sont des éléments utiles pour cela ;
 - Examiner la qualité des sites internet ou de la documentation fournie. Les sites internet doivent faire apparaître clairement la société éditrice du site, les mentions légales, ainsi que des conditions générales d'utilisation intelligibles ;
 - Être certain d'avoir reçu par écrit les éléments importants, et être vigilant sur la clarté des explications. Les offres qui ne font pas apparaître clairement qui fournit l'incitation et dans quel cadre sont à éviter. Si l'incitation n'est pas déduite directement de la facture, il faut un écrit qui explique clairement dans quelles conditions elle sera versée, par qui, dans quel délai. Si un tiers intervient dans le processus il est conseillé de vérifier avec lui que les conditions décrites sont correctes.

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

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

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

2. Public éligible

Toutes 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) :

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

=> Le conseiller FRANCE RÉNOV' juge de la catégorie d'usage du local de l'entreprise. Si l'usage d'un local est soumis à interprétation, le conseiller FRANCE RÉNOV' peut contacter l'assistance SARE.

Non éligible au programme SARE :

- 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

3. Financements et plafonds

Acte B.1	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	50 € HT

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

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

Compte-rendu d'entretien (non obligatoire)

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_B01_TT_01	Nombre d'informations délivrées à des entreprises du petit tertiaire privé (ou leurs représentants)	Obligatoire	
i_B01_TT_02	Répartition des demandes d'information selon leur type	Obligatoire	En %, technique / financière / juridique / sociale
i_B01_TT_03	Répartition des natures des entreprises ayant effectué la demande d'information	Obligatoire	En %, Commerces / Artisanat / Bureaux / Local de stockage / Restauration et hébergements / Santé humaine et action sociale / Enseignement privé / Activité récréative privée / Non éligible (Structure assujettie au Dispositif Eco-Energie Tertiaire ou Structure privée hébergée par une entité publique)
i_B01_TT_04	Répartition par tranche des effectifs des entreprises ayant bénéficié d'une information	Obligatoire	En %, 0 / 1-2 / 3-5 / 6-9 / 10-19 / 20-49 / 50-99 / 99+ / Non renseigné.
i_B01_TT_05	Répartition des demandes d'information par durée de traitement	Optionnel	En %, <10' / 10 à 30' / >30'
i_B01_TT_06	Durée moyenne du traitement de la demande d'information	Optionnel	En min
i_B01_TT_07	Répartition des statuts du demandeur de l'information	Optionnel	En %, Locataire / Propriétaire

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_069	SIRET de l'entreprise		Oui	Oui
d_070	Nom du contact		Oui	Oui
d_071	Prénom du contact		Oui	Oui
d_072	E-mail du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui
d_073	Téléphone du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui
d_074	Statut d'occupation		Non	Non

d_075	Date de l'information		Oui	Oui
d_076	Durée de l'information		Non	Non
d_078	Type d'information	Information technique Information financière Information juridique Information sociale	Oui	Oui
d_079	Nature de l'information	Aides financières Compréhension des factures d'énergie Réglementation/Législation Construction Rénovation lourde Amélioration légère Offres à 1€ Démarchage Eco-gestes Régulation Maintenance Choix matériel Autre	Non	Non
d_080	Question	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les questions posées par le demandeur	Oui	Oui
d_081	Réponse	Il s'agit d'un champ libre, pour décrire la/les réponses apportées par le conseiller	Oui	Oui

(B.2) Conseil personnalisé aux entreprises

1. Description de l'acte

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

Une visite sur site est réalisée dans cet acte.

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

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

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

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

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

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

2. Public éligible

Toutes 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) :

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

=> Le conseiller FRANCE RÉNOV' juge de la catégorie d'usage du local de l'entreprise. Si l'usage d'un local est soumis à interprétation, le conseiller FRANCE RÉNOV' peut contacter l'assistance SARE.

Non éligible au programme SARE :

- 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

3. Financements et plafonds

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

Acte B.2	Plafond des dépenses prises en compte pour la réalisation d'un acte (en €)
Montant	600 € HT

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

- Pré-diagnostic énergétique

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_B02_TT_01	Nombre de conseils personnalisés délivrés à des entreprises du petit tertiaire privé	Obligatoire	
i_B02_TT_02	Répartition des conseils personnalisés selon la nature de l'information technique délivrée	Obligatoire	En %, Bâti / Usages / Process
i_B02_TT_03	Répartition des natures des entreprises ayant effectué le conseil personnalisé	Obligatoire	En %, Commerces / Artisanat / Bureaux / Local de stockage / Restauration et hébergements / Santé humaine et action sociale / Enseignement privé / Activité récréative privée / Non éligible (Structure assujettie au Dispositif Eco-Energie Tertiaire ou Structure privée hébergée par une entité publique)
i_B02_TT_04	Répartition par tranche des effectifs des entreprises ayant bénéficié d'un conseil	Obligatoire	En %, 0 / 1-2 / 3-5 / 6-9 / 10-19 / 20-49 / 50-99 / 99+ / Non renseigné.
i_B02_TT_05	Répartition des actions envisagées à l'issue d'un conseil	Obligatoire	En %, Accompagnement (MOE/AMO) / Audit énergétique / Programme existant / Action usages / Action bâti / Action process / Autre / Aucune
i_B02_TT_06	Durée moyenne du conseil	Optionnel	En min
i_B02_TT_07	Répartition des statuts du demandeur du conseil	Optionnel	En %, Locataire / Propriétaire

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_069	SIRET de l'entreprise		Oui	Oui
d_070	Nom du contact		Oui	Oui
d_071	Prénom du contact		Oui	Oui
d_072	E-mail du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui
d_073	Téléphone du contact	Fournir email ou tel en obligatoire	Oui	Oui

d_074	Statut d'occupation		Non	Non
d_083	Date du conseil		Oui	Oui
d_084	Durée du conseil		Non	Non
d_085	Nature de l'information technique du conseil	Bâti Usages Process	Oui	Oui
d_087	Poursuite envisagée	Accompagnement complet entreprise (MOE/AMO) Réalisation d'un audit énergétique Programme existant Action usage Action bâti Action process Autre Pas de poursuite		

Actes liés à la dynamique de la rénovation

L'ensemble des actes liés à la dynamique de rénovation font l'objet d'un rapport d'activité annuel réalisé par porteur associé, contenant :

- Présentation rapide des grands axes de mobilisation menés par le porteur associé et les structures de mise en œuvre sur la période : rappel des cibles prioritaires, des stratégies envisagées, etc.
 - Indicateurs obligatoires pour la période (mutualisés au niveau du porteur associé) :
 - Nombre d'événements réalisés (avec liste non exhaustive des types d'événements proposés) ;
 - Nombre de personnes sensibilisées (distinguer les ménages, acteurs du petit tertiaire privé et professionnels pour les événements couvrant plusieurs cibles) ;
 - Volume horaire financé pour cet acte dans les structures de mise en œuvre du territoire ;
 - Rappel du nombre de structures de mise en œuvre recevant un financement pour cet acte ;
 - Montant versé par le porteur associé à un prestataire pour une mission entrant dans l'acte ;
 - Présentation de la méthode et des actions d'animation des structures de mise en œuvre par le porteur associé ou son prestataire sur le sujet.
 - Indicateur obligatoire pour la période :
 - Nombre de réunions de groupe organisées avec les structures de mise en œuvre sur le sujet de l'acte concerné ;
- Format synthétique attendu : 1 à 3 pages maximum

Au-delà des éléments cités précédemment, un suivi plus fin peut être effectué par le porteur associé pour chaque structure de mise en œuvre sous sa responsabilité : détail des actions mises en œuvre, stratégie à moyen terme, difficultés rencontrées, ressources mobilisées, etc. Ce suivi peut rentrer dans les missions d'animations du réseau local sur les sujets de la dynamique de la rénovation.

(C.1) Sensibilisation, communication, animation des ménages

1. Description de l'acte

La sensibilisation à la rénovation énergétique a pour objectif de convaincre les ménages de l'intérêt de la rénovation énergétique. Cette sensibilisation se base sur des argumentaires adaptés à la diversité des ménages et de leur rapport à la rénovation énergétique. Cette sensibilisation pourra passer par des actions de communication menées en cohérence avec la signature FRANCE RÉNOV' et avec les actions de communication du programme définies dans les GT dédiés.

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

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

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

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

2. Public éligible

Toute structure réalisant des actes de sensibilisation, communication et animation des ménages.

3. Financements et plafonds

Acte C1	Plafond des dépenses
Montant	300 000€ forfaitaire par porteur associé pour la durée restante du programme pour les actions réalisées à partir du 1 ^{er} janvier 2022 + 250 000 € pour 1Mhbt pour la durée du programme.

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

Rapport d'activité annuel :

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_C01_ME_01	Nombre d'animations	Optionnel	
i_C01_ME_02	Répartition des animations par type d'animation (visite, salon...)	Optionnel	En %, liste à préciser
i_C01_ME_03	Nombre total de jours consacrés à l'animation	Optionnel	En jours

Données :

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

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

1. Description de l'acte

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

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

Typologie des acteurs du Petit Tertiaire Privé :

Typologie d'acteurs	Famille INSEE	Exemples
Commerce	G	Boulangerie, Poissonnerie, Buraliste, Primeur...
Transport et entreposage	H	Poste, Box de stockage, Gare, plateforme logistique...
Hébergement et restauration	I	Hôtel, Camping, Café, Restaurant, Traiteur
Information et communication	J	Editeur, Maintenance informatique, Data Center
Activités financières et d'assurance	K	Banque, Courtier, Assureur
Activités immobilières	L	Agence immobilière
Activités scientifiques et techniques	M	Comptable, Architecte, Bureau d'étude, Vétérinaire
Services adm. et de soutien	N	Agence d'intérim, Voyageur, Paysagiste, centre d'appels
Enseignement	P	Ecole privé, Soutien scolaire, Auto-école, Salle de yoga
Santé humaine et action sociale	Q	Dentiste, Médecin, Pharmacie, Laboratoire
Arts, spectacles et activités récréatives	R	Musée, Casino, Cinéma, Radio, Théâtre, Atelier d'artiste
Autres activités de service	S	Coiffeur, Blanchisserie, Horlogerie, Syndicat, Réparateur
Non éligible	A, B, C, D, E, F, O, T, U	Agricoles, Industrie, Production et distribution d'énergie et d'eau (et assainissement, déchets), Construction, Administration Publique

La disponibilité de ce public peut être limitée. La construction d'un plan d'action pour définir les activités de sensibilisation à mettre en œuvre doit alors passer par une phase de priorisation et donc d'identification des

entreprises cibles et d'appropriation de la stratégie du territoire. Cette phase pourra être mutualisée pour tous les actes liés à la dynamique territoriale.

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

Cet acte peut se traduire par exemple :

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

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

2. Public éligible

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

3. Financements et plafonds

Acte C.2	Plafond des dépenses
Montant	100 000€ forfaitaire par porteur associé pour la durée restante du programme pour les actions réalisées à partir du 1 ^{er} janvier 2022 + 100 000 € pour 1Mhbt pour la durée du programme.

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

Rapport d'activité annuel :

5. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

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

Données :

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

(C.3) Sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux

1. Description de l'acte

Par professionnels concernés par la rénovation, on entend tout acteur du territoire pouvant jouer un rôle dans la sensibilisation, la communication, la prospection, l'accompagnement des ménages ou la réalisation des travaux, et, plus largement, qui ont un lien avec la rénovation énergétique des bâtiments, l'entretien, la maintenance, la rénovation et la construction des logements / petits bâtiments tertiaires.

On peut schématiquement classer ces professionnels en 2 catégories :

- Les professionnels de l'acte de construire, qui réalisent les travaux chez les ménages ou accompagnent ces derniers dans leur projet, et dont la mobilisation permettra l'existence d'une offre de qualité, en quantité suffisante pour supporter la massification souhaitée des rénovations énergétiques ;
- Les professionnels prescripteurs, qui peuvent jouer le rôle de relai du programme auprès des ménages, et, plus largement, contribuer à la sensibilisation de ces derniers à la rénovation énergétique de leur logement. Cette prescription peut également être à destination d'autres professionnels (de l'acte de construire ou non) au travers de réseaux ou d'une dynamique territoriale sur le sujet.

A titre d'exemple, les professions concernées par cette animation sont a minima les suivantes :

- Les professionnels de l'acte de construire :
 - Entreprises du bâtiment ;
 - Architectes ;
 - Grandes Surfaces de Bricolage ;
 - Négociants en matériaux ;
- Les professionnels prescripteurs :
 - Professions immobilières (agences immobilières, cabinets de notaires, syndicats...) ;
 - Fournisseurs d'énergie et de services énergétiques ;
 - Prestataires de services bancaires (banques, assurances...) ;
 - Acteurs publics locaux, qui peuvent être notamment :
 - Les mairies ;
 - Les maisons de service public ;
 - Grandes Surfaces de Bricolage (on voit ici que certains acteurs peuvent avoir leur rôle à jouer dans les deux catégories).

Pourquoi cette mobilisation ?

Il s'agit de :

- Mobiliser tous ces acteurs en lien avec la rénovation énergétique des bâtiments, l'entretien, la maintenance, la rénovation et la construction des logements. Il est essentiel de les former et les informer régulièrement afin qu'ils deviennent des relais d'information et assurent une mission de prospection proactive auprès des ménages susceptibles d'entrer dans une dynamique de rénovation énergétique de leur logement vers le réseau FRANCE RÉNOV'.
- Contribuer à organiser une offre simple, accessible, attractive et de qualité en vue de favoriser la mise en place d'une offre locale de rénovation performante, d'une offre privée d'accompagnement, de groupements de professionnels, de diminuer les coûts et de faciliter l'accès du ménage à des financements adaptés, etc.

Cette mobilisation pourra passer par :

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

La mise en place de chartes et/ou conventions de partenariats avec les professionnels concernés. Ces chartes/conventions pourront être signées au niveau régional, voire national et des déclinaisons locales pourront également être établies en partenariat avec les collectivités locales.

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

- La réalisation d'une cartographie des professionnels du territoire : l'identification des acteurs professionnels du territoire pour mieux les mobiliser et aider les collectivités locales à réaliser une animation infra ;
- L'élaboration d'une stratégie de mobilisation des professionnels du territoire : priorisation des acteurs, identification des actions à mener avec ces acteurs (sensibilisation, animation, partenariats locaux, formation...) en cohérence avec la disponibilité de ces professionnels ;
- L'élaboration d'une stratégie de mobilisation des professionnels du territoire ; au travers de la priorisation des acteurs et l'identification des actions à mener avec ces acteurs (sensibilisation, animation, partenariats locaux, formation...) en cohérence avec la disponibilité de ces professionnels.
- La mobilisation des institutionnels : développer des subventions adaptées permettant de dynamiser le marché local (subvention à l'audit, travaux, etc.), mobiliser le tissu économique local et porter le projet de massification des rénovations énergétiques.
- La sensibilisation des acteurs professionnels à la rénovation énergétique performante : acculturer des acteurs encore peu mobilisés aux enjeux de la rénovation énergétique performante

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

L'animation des acteurs professionnels :

L'animation des acteurs professionnels a pour objectif de sensibiliser et de mobiliser les professionnels afin de créer une dynamique sur le long terme autour de la rénovation énergétique performante sur le territoire et de co-construire le programme d'actions avec les acteurs locaux. Cette animation pourra par exemple passer par l'organisation de réunions d'information réunissant les acteurs locaux, et notamment les professionnels du territoire Engagés pour FRANCE RÉNOV'.

Cette animation dans la durée est essentielle pour développer une relation professionnelle satisfaisante, le but est d'apprendre à connaître ses partenaires pour mieux travailler avec eux.

La montée en compétence des professionnels de l'acte de construire :

La formation des professionnels a pour objectif d'assurer l'existence de compétences locales chez les professionnels du bâtiment et de la construction pour réaliser la rénovation énergétique performante des logements :

- En quantité suffisante sur le territoire pour atteindre les objectifs de rénovation des logements prévus dans le PREE (plan régional d'efficacité énergétique), si celui-ci est établi ;
- En qualité suffisante pour assurer des rénovations énergétiques performantes. Elle devra en particulier veiller à ce que l'offre de qualité (au travers des labels, notamment RGE) soit disponible et assurer la montée en gamme de l'offre de ces professionnels.

Elle peut passer notamment par :

- La communication sur l'offre de formation disponible sur le territoire et notamment celles dispensés dans le cadre de FEEBAT ou liés à des qualifications RGE ;
- La mobilisation des professionnels pour leur faire connaître les outils, guides, recommandations professionnelles... réalisées dans le programme visant à l'amélioration de la qualité de la construction (PACTE, PROFEEL, RAGE, FEEBAT). Cette mobilisation peut prendre la forme de réunions de visites techniques, de journées thématiques, intervention sur des salons, etc.

Appui à l'innovation sociale locale

L'appui à l'innovation sociale locale a pour objectif de susciter et soutenir des expérimentations locales visant à explorer de nouveaux services permettant aux acteurs professionnels de contribuer à la rénovation énergétique des logements.

Il pourra passer par l'organisation d'événements de type Boosters de la rénovation / Expérénos locaux.

La mobilisation des acteurs du secteur bancaire : adapter l'offre de prêts au marché de la rénovation / simplifier les démarches notamment fluidifier l'accès aux éco-PTZ Outre-mer&

La mobilisation des acteurs du secteur immobilier

Le moment de l'achat d'un bien a été identifié comme idéal pour entreprendre des travaux de rénovation énergétique. Mobiliser les acteurs en contact avec les particuliers durant cette démarche est donc un puissant levier de sensibilisation des ménages. Ces acteurs accompagnent aussi les particuliers dans la gestion de leurs biens immobiliers, et peuvent donc avoir un rôle de conseil à jouer à ce niveau-là.

1. Public éligible

Toute structure réalisant des actes de sensibilisation, communication et animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux.

Il est recommandé de répartir ce financement entre les Porteurs Associés et diverses structures existant à des échelons territoriaux inférieurs (Région, Département, EPCI, Commune).

2. Financements et plafonds

Acte C.3	Plafond des dépenses
Montant	200 000€ forfaitaire par porteur associé pour la durée restante du programme pour les actions réalisées à partir du 1 ^{er} janvier 2022 + 300 000 € pour 1Mhbt pour la durée du programme.

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

Rapport d'activité annuel :

4. Données et indicateurs liés

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_C03_PR_01	Nombre d'animations	Optionnel	
i_C03_PR_02	Répartition des animations par type d'animation (visite, salon...)	Optionnel	En %, liste à préciser
i_C03_PR_03	Nombre total de jours consacrés à l'animation	Optionnel	En jours

Données :

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

Actes liés à l'animation et au portage

(D.1) Animation / Portage du programme/ Suivi administratif

1. Description de l'acte

Il s'agit des frais de gestion des porteurs associés. Ces frais concernent le financement des actions définies dans les engagements des porteurs associés. Les actions du porteur associé, pouvant être financées sont notamment :

- Piloter le déploiement et la mise en œuvre du Programme au niveau régional :
 - Assurer la communication du Programme en lien avec la campagne FRANCE RÉNOV' ;
 - Animer et coordonner les Espaces Conseil FRANCE RÉNOV'
 - Organiser l'association des autres niveaux de collectivités territoriales et des structures de mise en œuvre ;
 - Mettre à jour la base de données nationale des structures chargées des missions déployées sur son territoire vers des particuliers, afin d'alimenter le site national Faire.fr ;
 - Coordonner l'alimentation de l'outil SIMUL'AIDES proposé par le porteur pilote, pour la remontée des aides financières régionales et locales ;
 - Publier régulièrement les résultats régionaux du Programme ;
 - Communiquer annuellement les résultats régionaux du Programme ;
 - Faire remonter régulièrement les avancées du déploiement du Programme à l'ADEME en tant que porteur pilote ainsi qu'au comité de pilotage régional, notamment dans le cadre des outils définis ;
- Proposer l'offre de formation développée par le porteur pilote ; voire la compléter par des formations spécifiques développées et proposées en région ;
- Participer aux différents Groupes de Travail (GT) du Programme selon son expertise ;
- Assurer le secrétariat des COPIL régionaux : la préparation, l'organisation, la logistique et la rédaction des comptes rendus ;
- Assurer l'exécution financière du Programme au niveau régional :
 - Recevoir les fonds transmis par les obligés, signataires de la présente convention ;
 - Distribuer, tout ou partie de ces fonds aux autres collectivités territoriales ou structures de mise en œuvre du Programme.
 - Suivre l'exécution financière du Programme au niveau régional ;
 - Proposer les appels de fonds et les ajustements, si besoin, au COPIL REGIONAL ;

2. Public éligible

Les porteurs associés du programme SARE.

3. Financements et plafonds

Acte D	Plafond des dépenses prises en compte
Montant	700 000€

Annexes

1. Indicateurs et données du SARE non lié à un acte métier

Indicateurs :

Clé unique	Indicateurs SARE	Indicateurs Obligatoires	Informations complémentaires
i_ANI_PA_01	Nombre d'ETP pour cette mission de portage	Optionnel	
i_ANI_PA_02	Nombre d'ETP conseillers sur le territoire	Optionnel	

Données :

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_098	Nombre d'ETP pour cette mission de portage	(à renseigner par le PA)	Non	Non
d_099	Nombre d'ETP conseillers sur le territoire	(à renseigner par le PA)	Non	Non

2. Données génériques de description du logement ou du ménage

Clé unique	Donnée	Valeurs associées	Donnée obligatoire	Donnée contrôlée en cas d'audit in situ
d_001	Type de public	PO (résidence principale ou secondaire) PB Locataire PO ou PB membre d'une SCI Occupant à titre gratuit Professionnel représentant le bénéficiaire Membre ou président de conseil syndical Autre	Oui	Oui
d_002	Nom		Oui	Oui

d_003	Prénom		Oui	Oui
d_004	Raison sociale	(uniquement si Syndic ou SCI)	Oui	Oui
d_012	Eligibilité aux aides Anah	Oui Non (Ne sait pas)	Oui	Oui
d_005	E-mail	Fournir email ou tel	Oui si tel non rempli	Oui
d_006	Téléphone 1		Oui si email non rempli	Oui
d_015	Type de logement	Logement individuel Logement en copropriété Copropriété	Oui	Oui
d_016	Code Postal (Logement, copropriété)		Oui	Oui
d_017	Commune (Logement, copropriété)		Oui	Oui
d_018	Adresse (Logement, copropriété)		Oui	Oui
d_029	Nombres de logements de la copropriété		Oui	Oui