



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



VALORISATION DU DISPOSITIF EXPÉRIMENTAL « INFORMATION ET CONSEIL À L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES PRIVÉES » - PROGRAMME SARE



RAPPORT FINAL

EXPERTISES

**EXPÉRIMENTATION
« PETIT TERTIAIRE PRIVÉ »**

Août
2024

REMERCIEMENTS

- Comité de pilotage :

Paula BRATULEANU - Chargée de mission et pilotage territorial du Programme SARE (ADEME)

Jacques-Olivier BUDIN - Coordinateur national du programme SARE (ADEME)

Romuald CAUMONT - Chef de service adjoint – Service bâtiment (ADEME)

Lilian FROUIN - Cadre de gestion - Programme SARE (ADEME)

Laura LEC'HVIEN - Chargée Petit Tertiaire Privé (ADEME)

Manon LEMESLE - Gestionnaire Administratif Budgétaire et Comptable (ADEME)

Arthur PAGOT - Chef de projet Numérique et Bâtiment (ADEME)

- Consultation :

Michel BAZAN - Concepteur-rédacteur (L'agence Mars)

Pascale LAMI - Cheffe de projet (L'agence Mars)

Gaëlle LE BLOA - Chargée de mission Focus group (Agence Génopé)

Clarisse LEJEUNE - Assistante communication (L'agence Mars)

Violaine MAGNIEN - Chargée de mission en sociologie (Agence Communs)

Clémia RIPOLL - Chargée de communication (L'agence Mars)

Cet ouvrage est disponible en ligne sur : <https://librairie.ademe.fr/>

Ce document est édité par l'ADEME

ADEME

20, avenue du Grésillé

BP 90406 | 49004 Angers Cedex 01

Étude réalisée pour le compte de l'ADEME par :

Groupement L'agence Mars – Communs - Génopé

Coordination technique : Arthur PAGOT, chef de projet Numérique et Bâtiment, et Laura LEC'HVIEN, chargée de mission filière tertiaire

Conception et illustrations : Groupement L'agence Mars – Communs - Génopé

Crédits photos : ADEME, Shutterstocks, Adobe Stock

ISBN / EAN numérique : 979-10-297-2433-6 / 9791029724336

Dépôt légal : ©ADEME Éditions, août 2024

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite selon le Code de la propriété intellectuelle (art. L 122-4) et constitue une contrefaçon réprimée par le Code pénal. Seules sont autorisées (art. 122-5) les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé de copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, pédagogique ou d'information de l'œuvre à laquelle elles sont incorporées, sous réserve, toutefois, du respect des dispositions des articles L 122-10 à L 122-12 du même Code, relatives à la reproduction par reprographie.

CONTEXTE DE LA DÉMARCHE	5
1. Objet de l'étude	5
2. Présentation des acteurs	6
3. Présentation des actes SARE : le service apporté aux entreprises	7
a. Présentation de l'acte C2 : action de sensibilisation, de communication et d'animation	
b. Présentation de l'acte B1 : information de 1 ^{er} niveau	
c. Présentation de l'acte B2 : visite énergétique	
4. Méthodologie	8
a. Les ressources quantitatives	
b. Les ressources qualitatives	
c. Processus méthodologique de la mission	
5. Objectifs du livrable	10
a. Valoriser les résultats de l'expérimentation du programme sur les 3 dernières années	
b. Aider les décideurs à opérer des choix éclairés sur les nouvelles orientations du programme	
c. Améliorer les contenus techniques du programme	
BILAN ET PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS	11
1. Vision globale et évolutive	11
a. Implantation nationale du dispositif	
b. Les entreprises bénéficiaires	
c. Le service apporté	
2. Organisation et déploiement du dispositif sur les territoires	26
a. Les collectivités associées	
b. Les structures de mise en œuvre	
c. Les conseillers énergie	
3. Des territoires inspirants	33
a. Occitanie	
b. Bretagne	
c. La Réunion	
d. Bourgogne-Franche-Comté	
4. Valorisation des actions nationales de l'ADEME à la structuration du réseau	39
a. Former les conseillers énergie aux spécificités de la cible	
b. Animer et modérer les échanges entre pairs et assurer l'accompagnement des conseillers énergie tout au long du programme	
c. Créer du contenu théorique et opérationnel pour soutenir le travail de terrain	
d. Coconstruire les dispositifs avec les acteurs	
5. Exercice de prospective sur l'évolution du dispositif	42
a. Les Focus group pour partager et enrichir les pistes de développement	
b. Les points saillants à retenir	
CONCLUSION / PERSPECTIVES	45
Références bibliographiques	46
Index des figures	47

RÉSUMÉ

Depuis 2021, l'ADEME expérimente, en France métropolitaine et dans les territoires d'outre-mer, un guichet d'information-conseil aux petites entreprises tertiaires privées (PTP) dans le cadre du programme CEE « SARE » (Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique).

Ces guichets sont situés au plus proche des entreprises. Ils conseillent sur le volet de l'efficacité énergétique et notamment sur la rénovation des bâtiments. En effet, les petites entreprises (non assujetties au Dispositif Eco-Énergie Tertiaire), n'ont généralement pas les moyens humains ou financiers d'entreprendre ces actions.

Nécessaire, ce dispositif est un premier pas vers les travaux de rénovation énergétique des bâtiments professionnels, vivier important de la transition énergétique (280 millions de m²).

Il se divise en trois types d'actions :

- Une action de sensibilisation, de communication et d'animation pour rencontrer les entreprises du territoire et faire connaître le dispositif,
- Une action d'information où l'entreprise peut poser l'ensemble de ses questions à un conseiller énergie,
- Une action de diagnostic personnalisé réalisé par un conseiller énergie sur le site de l'entreprise.

Ce dispositif est porté au national par l'ADEME et en local par des collectivités motrices qui elles-mêmes en confient la réalisation à des structures expertes du conseil en énergie.

Après trois années de pratique, l'ADEME tire aujourd'hui un bilan positif du dispositif.

Avec un principe d'action à la fois centralisateur et participatif, le programme jouit d'une excellente perception au sein de la communauté des conseillers énergie et des collectivités qui restent motivés par le programme.

Grâce à un travail d'animation, de coordination et de formation de l'ensemble de la chaîne des acteurs, l'ADEME démontre sa capacité à créer des liens productifs efficaces avec les territoires tout en travaillant sa subsidiarité.

En centralisant l'information et les process, mais en donnant une grande liberté aux acteurs locaux pour mettre en place le volet opérationnel du programme, l'ADEME affiche des résultats quantitatifs très encourageants pour un dispositif qui n'a pas bénéficié de communication nationale.

Un programme à fort potentiel qui peut s'appuyer sur une expérience de trois ans et des territoires exemplaires, forces de propositions et sources d'inspiration pour les éventuelles suites à donner au dispositif à partir de 2025.

CONTEXTE DE LA DEMARCHE



1. Objet de l'étude

L'objectif de l'étude est de réaliser le bilan des trois années d'activités et de déploiement du dispositif expérimental destiné aux petites entreprises tertiaires privées, développé dans le cadre du programme CEE SARE (dispositif SARE PTP).

Mis en place par l'arrêté du 5 septembre 2019, le programme programme « SARE – Service d'Accompagnement à la Rénovation énergétique » vise la mise en œuvre d'actions d'information et d'accompagnement en faveur de la rénovation énergétique des logements à travers le déploiement de la marque « FAIRE » devenue depuis « France Rénov' ». Au niveau national, le programme est porté par l'ADEME et, depuis 2022, co-porté par l'Anah. Au niveau territorial, il est principalement co-porté par les régions dénommées collectivités associées. La fin du programme est prévue le 31 décembre 2024.

Depuis 2020, une expérimentation au sein du programme CEE SARE cible les petites entreprises tertiaires privées (PTP), venant ainsi compléter les actions déjà menées auprès des ménages privés. Cette expérimentation, pilotée par l'ADEME, concerne les entreprises tertiaires privées non assujetties au décret tertiaire et dont la surface des locaux est inférieure à 1 000 m².



Dans la perspective de la fin du dispositif programmée au 31 décembre 2024, l'ADEME souhaite effectuer un bilan intermédiaire, comprendre les différents schémas d'application du dispositif en région, identifier les pistes d'évolution dans l'objectif de permettre une suite à l'expérimentation SARE PTP, dispositif porteur de sens pour l'ensemble de la chaîne d'acteurs participants à la réalisation du programme.

Ce livrable a pour vocation de proposer une vision de l'évolution et des principaux résultats du service aux petites entreprises tertiaires privées sur une période de trois ans à l'échelle nationale, avec un focus sur quatre territoires inspirants.

La présente étude prend en compte les chiffres fournis par l'ADEME sur la période suivante : du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2023.

2. Présentation des acteurs

Les acteurs du dispositif expérimental d'information et de conseil aux petites entreprises tertiaires privées :

Les Porteurs Pilotes

- L'ADEME : coordination et gestion globale du programme. À ce titre, l'agence assure l'animation des territoires et du réseau des conseillers énergie, la communication et la formation des partenaires et des conseillers, la mise à disposition et la gestion des outils numériques, le pilotage financier du programme, ainsi que la mobilisation de professionnels et la conduite de l'expérimentation à destination des petites entreprises tertiaires privées.
- L'Anah: co-porteur pilote depuis 2022 sur le volet de l'accompagnement des ménages. Ses missions ne couvrent pas l'expérimentation à destination des petites entreprises tertiaires privées.

Les Collectivités associées

Collectivités signataires des conventions territoriales, elles déplient et animent le

dispositif SARE PTP dans les territoires en s'appuyant sur le tissu des structures de mise en œuvre existant. Responsable de la redistribution financière sur leur territoire, elles veillent à la bonne utilisation des fonds alloués au programme. Les Porteurs Associés sont en grande majorité des Régions.

Les Structures de mises en œuvre

Structures associatives, consulaires ou bien services en régie d'un EPCI, elles réalisent la mise en œuvre des actions du dispositif.

Les conseillers énergie

Ils travaillent au sein des structures de mise en œuvre et déploient les actes métiers d'information et de conseil prévus par le programme SARE auprès des petites entreprises tertiaires privées.

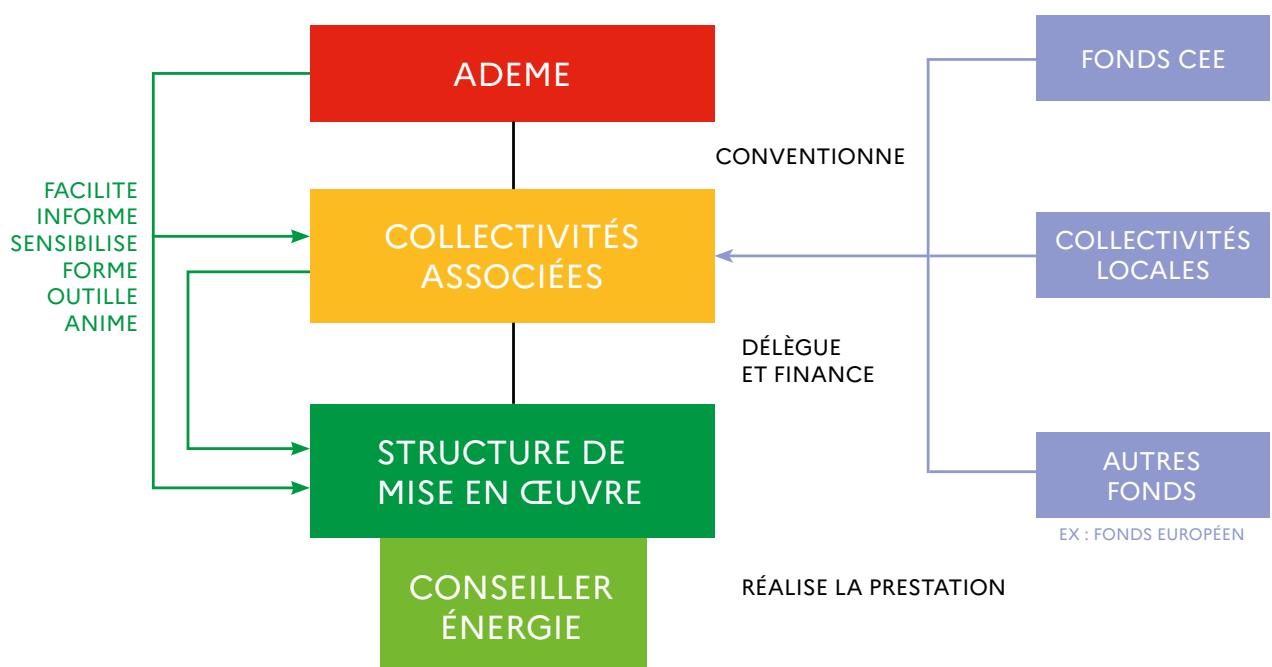


Figure 1 : Modèle type d'articulation territoriale du dispositif SARE PTP

3. Présentation des actes métiers SARE : le service apporté aux entreprises

Les actes métiers conçus par l'ADEME répondent à un cahier des charges précis : le guide des actes métiers. Mis à disposition au démarrage du programme SARE auprès de l'ensemble de la chaîne des acteurs, il a fait l'objet de deux concertations avec les partenaires : l'une sur le contenu, l'autre sur les montants de financement.

A. Présentation de l'acte C2 : action de sensibilisation, de communication et d'animation

L'acte C2 est effectué par la structure de mise en œuvre ou par une autre typologie de structure mandatée par la collectivité qui co-porte le dispositif régionalement. Il consiste en un temps de communication du dispositif, de sensibilisation à la rénovation énergétique, visant la mobilisation des entreprises.

La réalisation de cet acte est financée au forfait : 100 000 € sont consentis par collectivités associées pour la durée du programme. Un forfait supplémentaire de 100 000 € est alloué pour 1 million d'habitants afin d'améliorer les équilibres territoriaux.

Les animations peuvent être de différentes natures¹:

- Communication print ou web
- Atelier participatif
- Conférence
- Démarchage de professionnel non partenaire
- Échange avec un professionnel partenaire
- Foire
- Média
- Partenariat
- Porte-à-porte

B. Présentation de l'acte B1 : information de 1^{er} niveau

L'acte B1 est réalisé par un conseiller en énergie. Il est financé à hauteur de 50 € hors taxe par acte. Il permet aux petites entreprises tertiaires privées de faire un choix basé sur l'information la plus exhaustive possible, indépendante et gratuite dans la recherche des meilleures solutions et conditions pour améliorer l'efficacité énergétique de leurs locaux et de leurs process tout en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social).

Une entreprise peut faire appel plusieurs fois à ce service, sans conditions.

Principalement réalisé par téléphone, l'acte B1 englobe différentes sous-thématiques de conseils, elles-mêmes classées en différentes catégories d'informations² :

- | | |
|--|--|
| • Technique <ul style="list-style-type: none">• Bâti• Rénovation lourde• Amélioration légère• Choix des matériaux• Maintenance• Process | • Juridique <ul style="list-style-type: none">• Règlementation législation• Autre• Régulation (un des moyens que les conseillers énergie ont pour toucher les cibles : régulation des sources d'Énergie « thermostat »). |
| • Social <ul style="list-style-type: none">• Démarche• Compréhension des facture énergétiques• Écogestes• Usages | • Financier <ul style="list-style-type: none">• Aides financières• Offre à 1 € |

¹ ADEME, Guide des actes métiers du programme SARE

² ADEME, Guide des actes métiers du programme SARE, chapitre Actes liés à l'information, conseil du petit tertiaire privée pour améliorer l'efficacité énergétique de leurs locaux et de leurs process.



C. Présentation de l'acte B2 : visite énergétique

L'acte B2 est réalisé par un conseiller énergie. Il bénéficie d'un financement de 600 € hors taxe. La visite énergétique bénéficie d'un financement initial de 400 € HT. Suite à la consultation des acteurs, celle-ci est revalorisée dès 2022 à 600 € HT, proposant un montant plus proche de la réalité de terrain vécue par les structures de mise en œuvre.

L'acte B2 est réalisé par une visite de site. Le conseil personnalisé prend en compte les besoins de l'entreprise, sa capacité financière ainsi que les caractéristiques techniques du local. Il se matérialise par un pré-diagnostic énergétique écrit et transmis à l'entreprise. En plus du conseil en matière de rénovation énergétique du bâtiment, il peut également viser l'efficacité énergétique des locaux et les process.

Une même entreprise peut bénéficier de deux conseils personnalisés (8 mois d'écart minimum entre chaque demande).

Le pré-diagnostic doit permettre à l'entreprise de disposer entre autres :

- 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).

4. Méthodologie

Le présent livrable s'appuie sur 3 sources de données.

A. Les ressources quantitatives

- Sarénov'

Cet outil de reporting permet de faire remonter les informations nécessaires du programme et d'assurer le suivi du projet de rénovation.

- TBS

Le tableau de bord SARE permet de suivre les indicateurs sur les actes d'information et de conseil réalisés par les structures de mise en œuvre.

- La compilation des données opérées spécifiquement pour la mission par l'équipe SARE.
- Une enquête en ligne réalisée auprès des conseillers énergie (Cf. Les ressources qualitatives).

B. Les ressources qualitatives

- Les ressources documentaires (Cf. Bibliographie)
- L'enquête en ligne auprès des conseillers énergie réalisée dans le cadre de la mission de valorisation

**112 répondants sur 313
soit un taux de réponses de 36 % ***



**Durée de la consultation :
du 19/02 au 08/03 2024 - 3 relances**

*les retours témoignent d'une bonne mobilisation générale étant donné que le taux moyen des répondants pour une enquête en ligne de ce type est d'environ 30 %.

- 10 entretiens semi-directifs : 3 conseillers énergie, 4 collectivités associées, 3 entrepreneurs

Ces entretiens par téléphone ou visioconférence, réalisés dans le cadre de la mission, ont pour objectif de :

- recueillir les informations permettant de valoriser le dispositif et mettre en avant la qualité de service de celui-ci,
 - analyser les marges de manœuvre des acteurs dans le dispositif et alimenter le travail analytique tout en préparant les ateliers de prospective (Focus group).

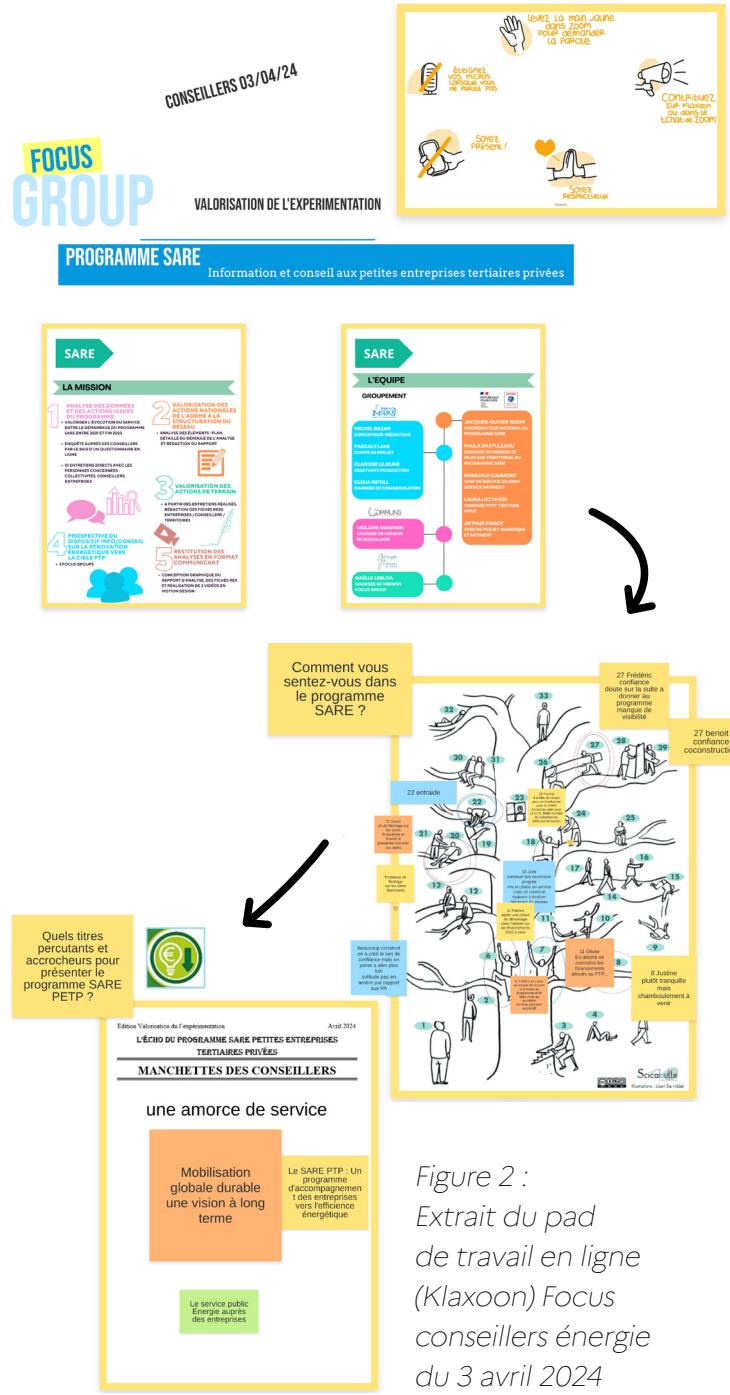
● 3 Focus group : conseillers énergie, collectivités associées, entrepreneurs

Cet exercice de prospective, qui a réuni

Cet exercice de prospective, qui a réuni 22 participants, permet de répondre aux items suivants :

- intérêt des acteurs à la poursuite du dispositif,
 - réflexions autour de l'identification du service actuel et futur,
 - réflexions sur l'évolution technique du dispositif (périmètre, couverture, gouvernance, financement).

Les Focus group en distanciel ont été menés en avril 2024. Les personnalités présentes ont été présélectionnées et sollicitées par l'équipe de l'ADEME.



*Figure 2 :
Extrait du pad
de travail en ligne
(Klaxoon) Focus
conseillers énergie
du 3 avril 2024*

	Nombre de participants	Qualité des participants	Date de la rencontre
Focus group Conseillers énergie	9	3 consulaires 4 associations	03/04/24
Focus group collectivités associées	8	6 régions 1 Département 1 Métropole	10/04/24
Focus group Entreprises	5	3 entreprises bénéficiaires 2 fédérations métiers	19/04/24

C. Processus méthodologique de la mission

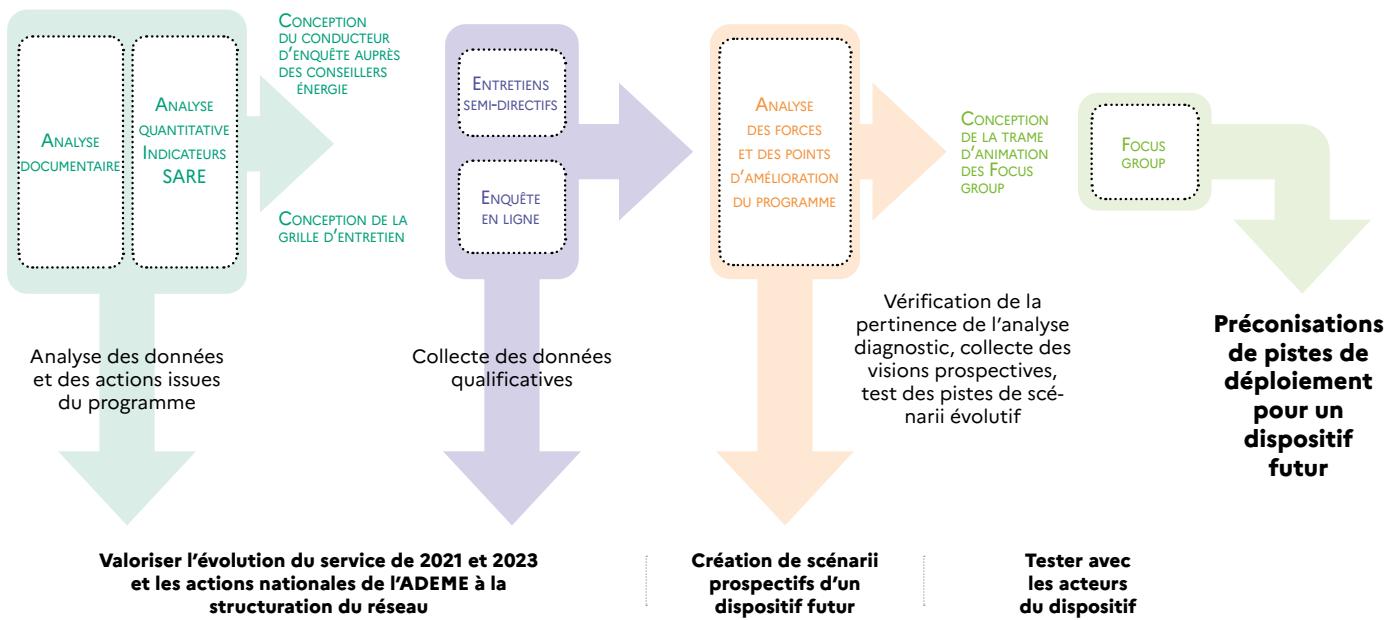


Figure 3 : Modélisation du processus de la mission

5. Objectifs du livrable

Le rapport présente plusieurs objectifs :

A. Valoriser les résultats de l'expérimentation du programme sur les 3 dernières années

Cette valorisation des actions entreprises par l'ADEME ainsi que des engagements et implications consentis par l'ensemble de la chaîne d'acteurs, passe par la rédaction d'un rapport synthétique et communicant.

→ À partir des outils mis à disposition par l'ADEME pour suivre l'activité des structures de mise en œuvre, une analyse à froid de la réussite du programme est réalisée.

B. Aider les décideurs à opérer des choix éclairés sur les nouvelles orientations du programme

L'étude vise à être exhaustive, tant sur l'apport de données chiffrées factuelles que sur l'intégration de contenus qualitatifs. Cela permet de mesurer les enjeux et marges de manœuvre dans le jeu d'acteurs afin d'augmenter l'accep-

tabilité et la sédimentation du programme dans toute la chaîne.

→ À travers l'analyse de territoires inspirants, les différentes mises en application et adaptation du programme par les territoires peuvent servir à alimenter les pistes d'amélioration du SARE.

C. Améliorer les contenus techniques du programme

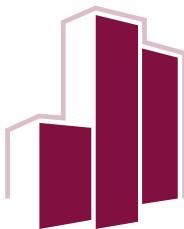
Par l'analyse des données quantitatives croisées avec les retours des acteurs, des adaptations apparaissent nécessaires pour répondre pleinement à la spécificité de la cible entrepreneuriale et maximiser les passages à l'acte.

→ La vision des acteurs sur le programme actuel et sur un possible dispositif futur a été recueillie grâce aux entretiens semi-directifs et aux Focus group. Cela a permis de construire des pistes de consolidation du dispositif tout en mesurant le niveau d'acceptabilité des pistes pressenties par les équipes de l'ADEME.

BILAN ET PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS

Les chiffres clés

du programme SARE PTP :
du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2023



15 118 actes réalisés
dont 11 663 actes : informations de premier niveau et 3 455 actes : visites énergétiques
10 751 entreprises touchées



561 conseillers énergie ayant réalisé au moins un acte pour le dispositif entre 2021 et 2023
300 conseillers énergie actifs en 2023
193 conseillers énergie identifiés comme référent PTP

1. Vision globale et évolutive

A. Implantation nationale du dispositif

On retrouve, dans l'évaluation du programme SARE d'août 2023 ³, l'historique de la mise en place du programme qu'il convient de rappeler :

La création du programme SARE a nécessité une phase de cadrage contractuelle nationale, un travail de concertation entre les niveaux nationaux et régionaux en 2019 et 2020, puis un travail d'articulation et de déclinaison avec les territoires au niveau local (2020 et 2021 voire 2022).

Faisant suite au plan de rénovation énergétique des bâtiments publié en avril 2018, le programme SARE résulte principalement de l'expression d'un objectif politique formulé auprès de l'ADEME en 2018 par le ministère de la

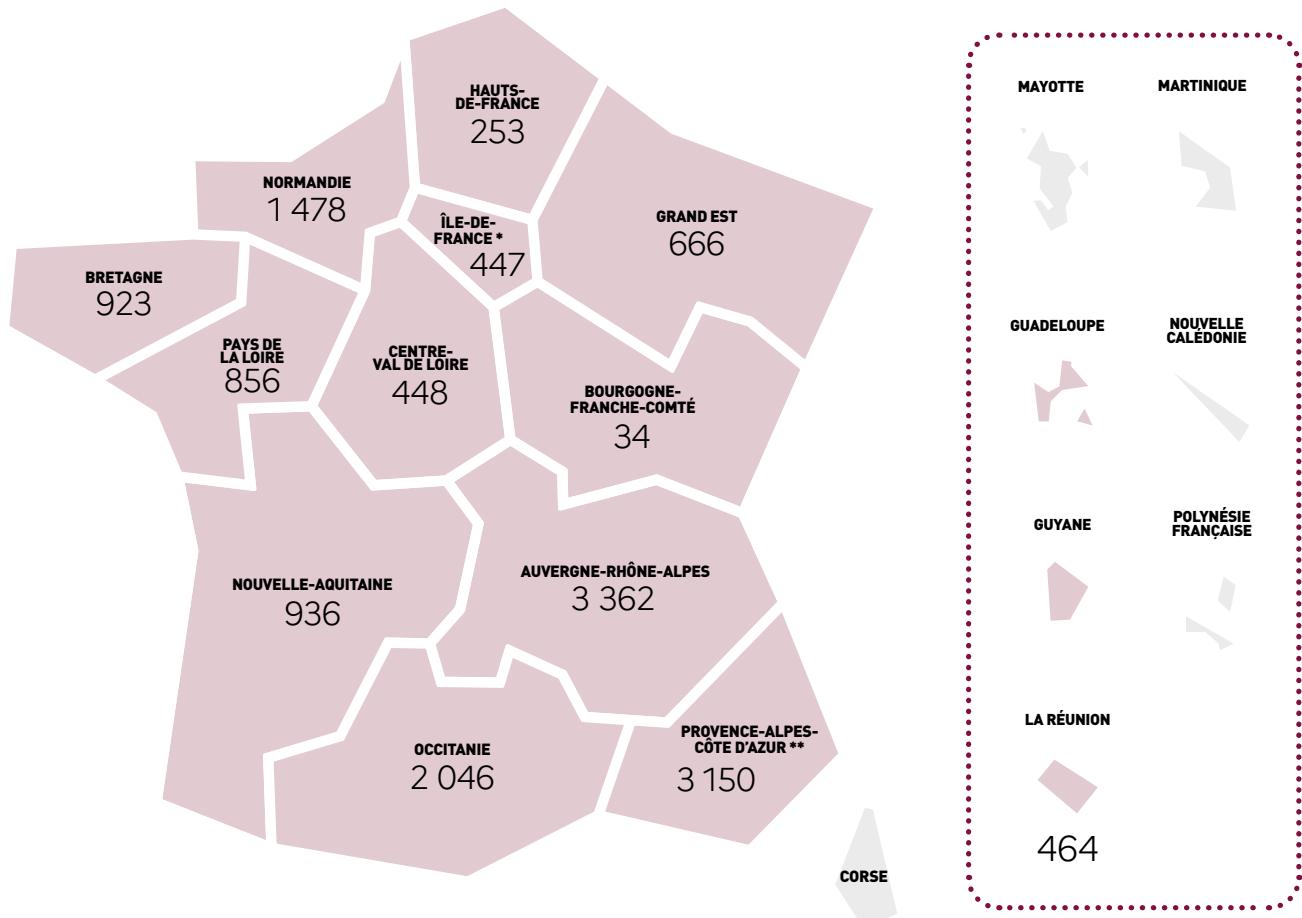
Transition écologique et solidaire et d'un besoin de faire émerger un nouveau mode de financement du réseau suite à la fin des financements ADEME.

En 3 ans, le dispositif s'est développé sur une très grande majorité du territoire, sans communication nationale, comme peut en bénéficier la cible des ménages à travers la marque France Rénov'.

À la fin de l'année 2023, des actes B1 et B2 étaient réalisés dans chaque région métropolitaine à l'exception de la région Corse.

Parmi les collectivités d'outre-mer, la Réunion se distingue par son activité sur le petit tertiaire privé. D'autres collectivités sont également partie prenante du dispositif SARE PTP : la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte ont déployé un service pour la cible PTP.

³ ADEME, Évaluation du programme SARE action 1.13 rapport final de phase, août 23 – Auxilia EDATER Eco2 initiative



* Ile-de-France : co-portage par le Grand Paris, le Val d'Oise, l'Essonne, les Yvelines et la Seine-et-Marne.

** Provence-Alpes-Côte d'Azur : co-portage par les Alpes-de-Haute-Provence, les Alpes-Maritimes, le Var, le Vaucluse, les Hautes-Alpes, la Métropole d'Aix-Marseille-Provence et la Métropole Toulon Provence Méditerranée.

Figure 4 : Nombre d'actes d'information de 1^{er} niveau et visite énergie réalisés par région au 31 décembre 2023

Les collectivités associées sont arrivées dans le programme entre la fin d'année 2019 et le milieu d'année 2021.

L'année **2021** marque le démarrage du dispositif avec une activation importante au sud-est notamment avec la forte implication de Nice Métropole sur l'acte information de 1^{er} niveau et de la Métropole de Lyon sur l'acte visite énergétique.

Les différentes actions de sensibilisation et formations déployées par l'ADEME en direction des conseillers énergie déjà impliqués auprès de la cible des ménages se mettent en place dès le mois de novembre 2021, débutant par la définition de la cible et la première formation intitulée « Initier des actions vers la cible PTP ».

En **2022** :

- 85 % du territoire est couvert par les actes B1 et B2,
- 1 % du territoire est couvert par seulement l'acte B1,
- 14 % du territoire n'est pas couvert (aucun des deux actes).

En 2022, le travail de sensibilisation de l'ADEME auprès des conseillers énergie s'intensifie avec la conception d'une étude sociologique destinée à comprendre la cible et mieux définir son intérêt pour la rénovation énergétique.

La quasi-totalité du territoire (91 %) est alors couverte au 31 décembre 2023

B. Les entreprises bénéficiaires

1. Les petites entreprises tertiaires privées en France

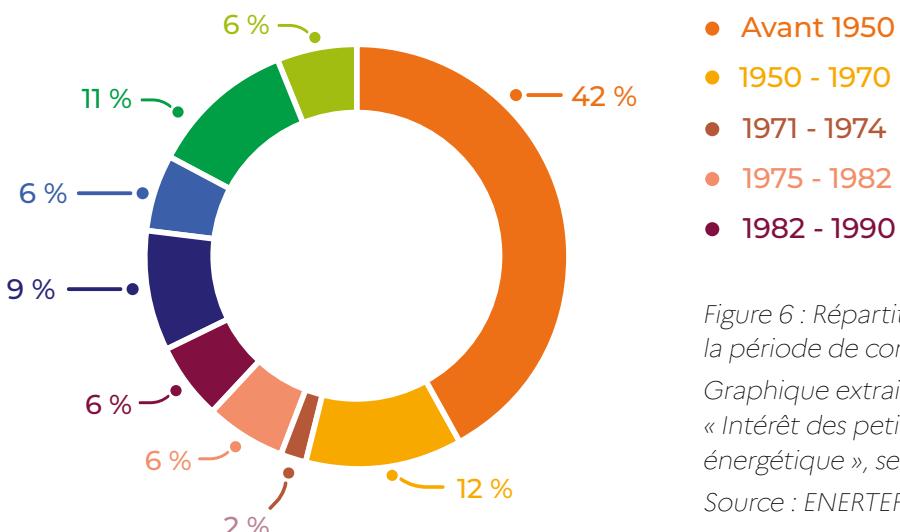
En septembre 2022, l'ADEME réalise une étude sociologique pour construire une catégorie d'entreprises susceptibles de rencontrer d'importants besoins de rénovation. La catégorie PTP pour Petit Tertiaire Privé est créée. Elle regroupe les entreprises de moins de 1 000 m² de surface d'exploitation qui sont réparties en 8 branches d'activités dont les 4 premières sont les plus actives dans le dispositif :

- Commerces
- Artisanat
- Restauration-Hébergements
- Bureaux
- Santé humaine et action sociale
- Espace de stockage
- Activité récréative
- Enseignement privé



Figure 5 : Rapport d'étude sociologique « Intérêt des petites entreprises tertiaires privées pour l'efficacité énergétique », ADEME, septembre 2022

Le PTP en France représente 39 % du parc tertiaire privé, un vivier de 280 millions de m² à convertir.



Leur parc est particulièrement ancien avec plus de la moitié (56 %) construit avant la 1^{re} réglementation thermique (1974).

- Avant 1950
- 1950 - 1970
- 1971 - 1974
- 1975 - 1982
- 1982 - 1990
- 1991 - 2000
- 2001 - 2004
- 2005 - 2012
- Après 2013

Figure 6 : Répartition des locaux du PTP selon la période de construction

Graphique extrait du rapport sociologique « Intérêt des petites entreprises tertiaires pour l'efficacité énergétique », septembre 2022

Source : ENERTER Tertiaire, Énergie Demain (2019)

La majorité du PTP se concentre sur le commerce, l'artisanat, la restauration-hébergements et les bureaux. Mais en région, c'est bien le commerce de proximité et l'artisanat qui recouvrent le plus grand potentiel de surfaces.



Figure 7 : Répartition des surfaces du PTP par catégorie d'activité

Synthèse du rapport sociologique « Intérêt des petites entreprises tertiaires pour l'efficacité énergétique », septembre 2022

Source : ENERTER Tertiaire, Énergie demain (2021)

2. Les petites entreprises tertiaires dans le dispositif

FICHE D'IDENTITÉ

L'entreprise type qui sollicite le dispositif :

- petite entreprise de moins de 5 salariés,
- majoritairement locataire de son lieu de travail,
- à la recherche de conseils avant tout techniques et financiers.
- qui exerce son activité dans des locaux très souvent anciens.

Les secteurs principalement demandeurs :

- l'artisanat,
- la restauration-hébergements,
- le commerce de proximité.



Une démarche motivée par un besoin de confiance

La principale motivation de l'entreprise pour solliciter un acte d'information de 1^{er} niveau (B1) est avant tout **un besoin d'information certifiée et neutre** pour pouvoir prendre des décisions liées à son investissement.

« C'est très difficile pour un chef d'entreprise, selon sa filière, de tout connaître et d'être aiguisé face à des propositions commerciales, comme un particulier en fin de compte. Donc il y a un besoin d'information aussi pour savoir déceler les « loups », ils ont besoin d'être éclairés », ALOEN - structures de mise en œuvre, Bretagne.

Des besoins en information plus ou moins importants selon les filières

Selon le type d'activités réalisées par l'entreprise, la maîtrise de sa consommation énergétique aura des conséquences plus ou moins importantes sur son modèle économique. Par exemple, une boulangerie ne consommera pas la même quantité d'énergie qu'une librairie et ses besoins en information-conseil seront nécessairement différents. Les conseillers énergie du dispositif sont en capacité de renseigner de manière spécifique chaque typologie d'entreprise.

« Chaque professionnel est différent, aucun n'a les mêmes attentes, ni les mêmes enjeux. Le modèle n'est pas duplicable d'un garagiste à un coiffeur ou à un hôtel par exemple »
Conseillère, SPL Alec, Ain.

« [...] Certains n'ont pas des consommations énergétiques qu'ils estiment substantielles au point de s'intéresser en profondeur au sujet... Et puis on a d'autres filières qui sont par contre très impactées comme les boulangers, qui ont des consommations très importantes et sont majoritairement incités à utiliser des fours électriques, ce qui les a obligés à passer en tarif jaune et ce qui a forcément induit des coûts très importants, puisque pour certains, le prix du kilowattheure a été multiplié par 3 ou par 4 à certaines périodes, pendant la crise énergétique de 2022 », ALOEN - structures de mise en œuvre, Bretagne.

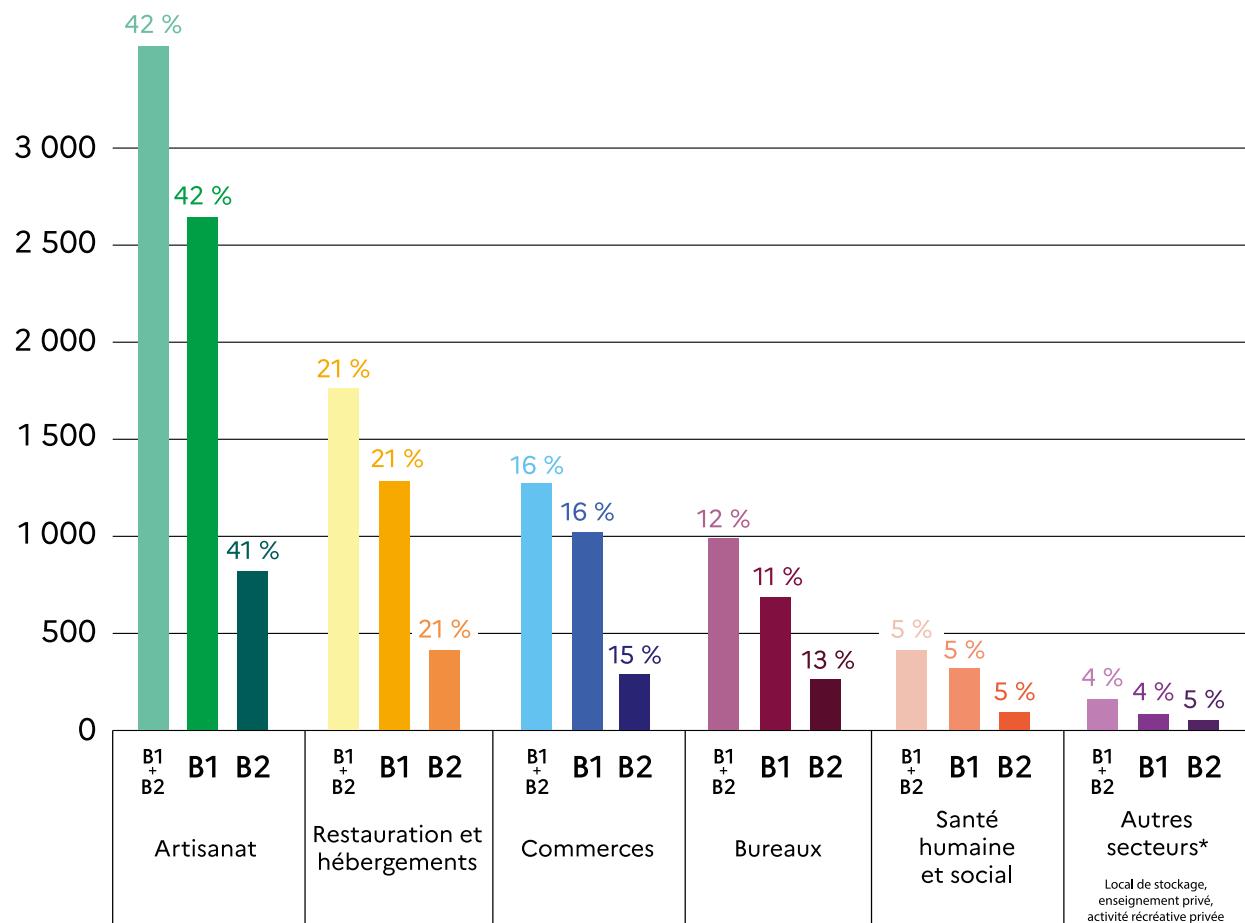


Figure 8 : Typologie des actes métiers d'information de 1^{er} niveau (B1) et de visite énergétique (B2) par secteur d'activité

Entre 2022 et 2023, **la répartition par filière en nombre d'actes reste relativement stable, à l'exception notable du secteur de l'artisanat** qui manifeste une intensification de son intérêt pour le programme (+50 % sur la période), sans doute influencé par le contexte énergétique mondial instable à cette époque.

Enfin, il est possible d'observer que la restauration-hébergements est la plus prompt à solliciter une visite énergétique (B2) suite à une information de 1^{er} niveau (B1).

Des besoins en informations concentrés sur les aspects financiers et techniques

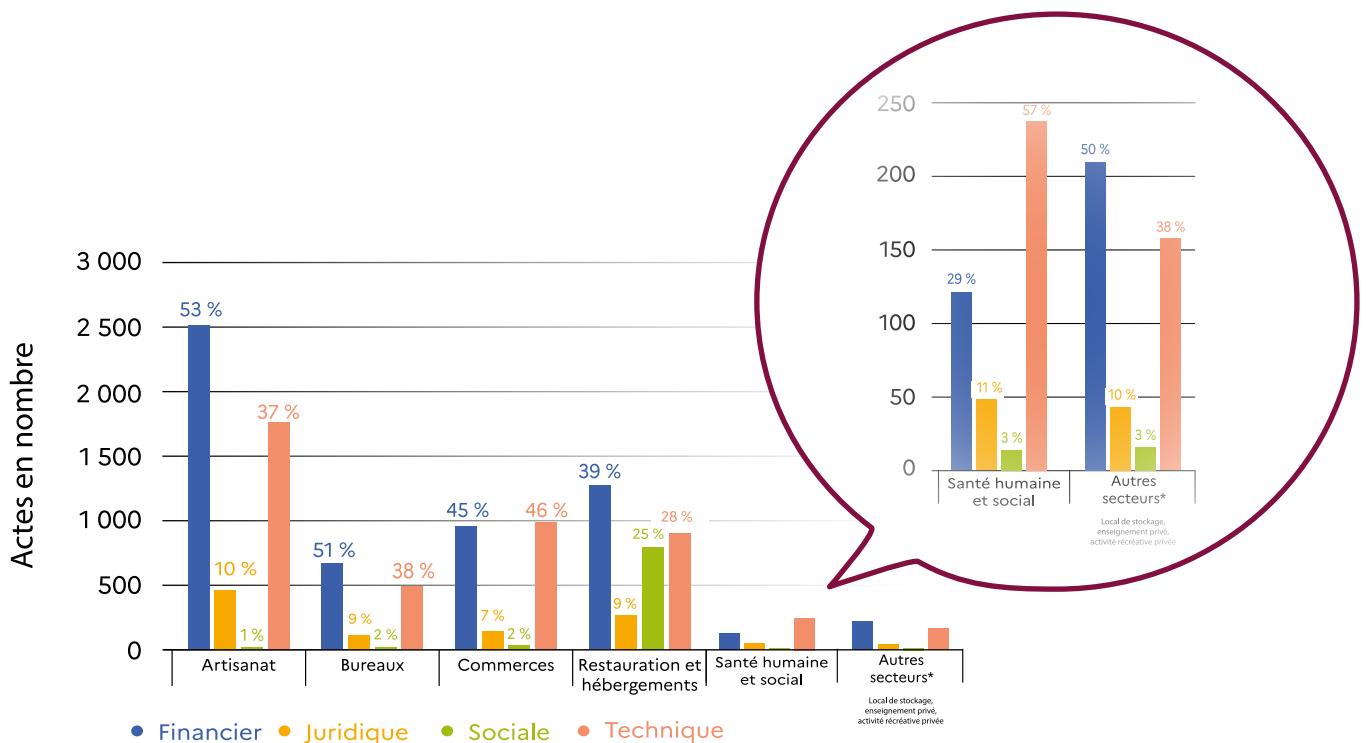


Figure 9 : Typologie d'informations sollicitée par secteur d'activité

L'exploitation des données quantitatives montre quelques spécificités :

- Le secteur de la restauration-hébergements recherche davantage d'informations relatives aux écogestes, aux usages, à la compréhension de la facture énergétique du projet de rénovation (ces informations sont regroupées dans la catégorie Social).
- Le secteur de la santé et de l'action sociale se concentre particulièrement sur les enjeux techniques, tout comme dans une moindre mesure le secteur de l'artisanat.

Une présence massive des locataires parmi les petites entreprises tertiaires privées

Le statut d'occupation du foncier influence également l'implication de la cible dans le dispositif.

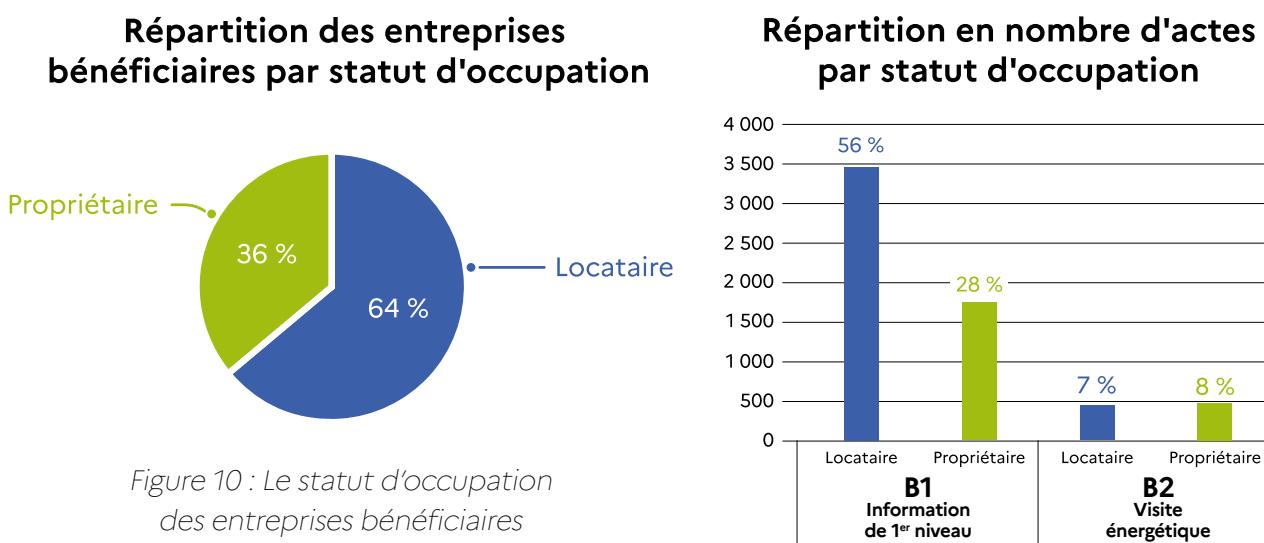


Figure 10 : Le statut d'occupation des entreprises bénéficiaires

On notera que les locataires, **présents à plus de 60 % dans le dispositif**, sont plus nombreux que les propriétaires à enclencher une première demande d'informations sur la rénovation énergétique.

Les entreprises du PTP sollicitant un acte de diagnostic sur site B2 sont locataires à 56 %.

Les entreprises unipersonnelles et les très petites entreprises (TPE), majoritairement représentées dans le programme

52 % des entreprises demandeuses ont moins de 5 salariés

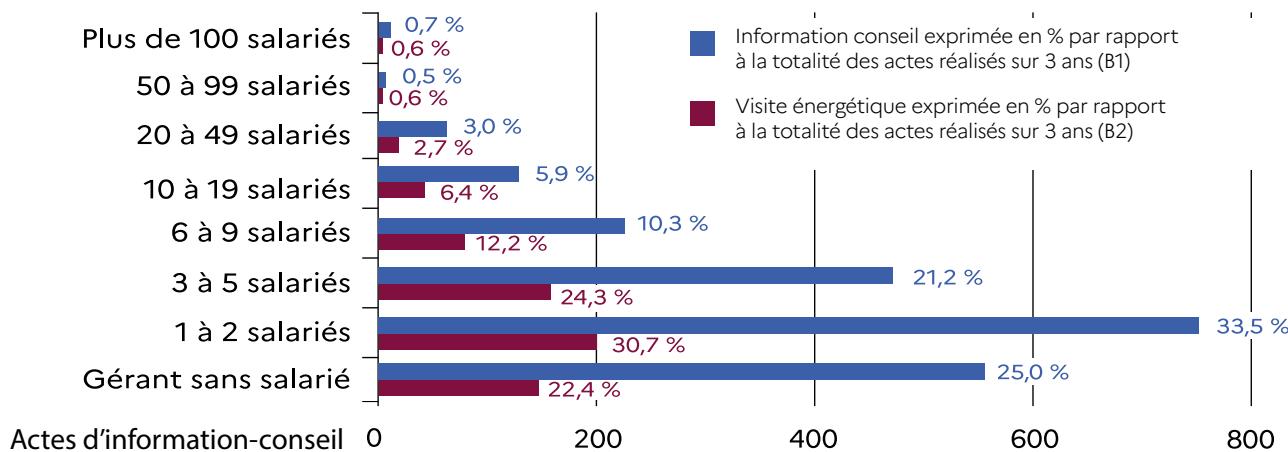


Figure 11 : L'influence de la taille de l'entreprise en ETP sur le nombre d'actes

Les entreprises de petite envergure salariale sont les plus présentes dans le programme, que cela soit pour une information de 1^{er} niveau (B1) ou une visite énergétique (B2).

Entre 2022 et 2023, la présence des entreprises de moins de 5 salariés augmente de 22 % dans le programme :

- La cible unipersonnelle reste également une cible crédible. En effet, on observe une stabilité de la demande entre l'information de 1^{er} niveau (B1) et la visite énergétique (B2), malgré le manque de temps des entrepreneurs individuels.

- Les entreprises dont les effectifs sont compris entre 10 et 19 salariés font une importante percée sur la période avec 43 % d'augmentation entre 2022 et 2023.
- Les grands groupes sont très peu représentés, leur surface d'exploitation étant souvent supérieure aux 1 000 m² de surface, dimension limite pour entrer dans le programme.

Près de 70 % des entreprises se chauffent à l'électricité

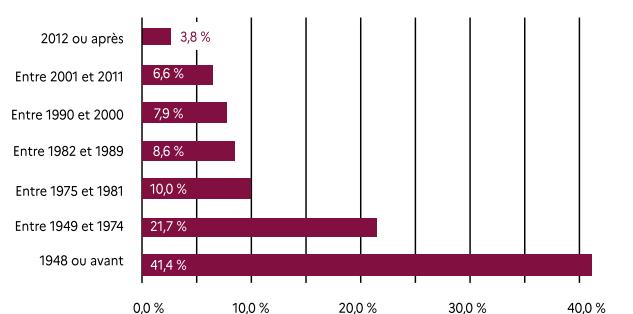


Figure 12 : Année de construction des bâtiments bénéficiaires du programme (échantillon de 209 bâtiments bénéficiaires du dispositif)

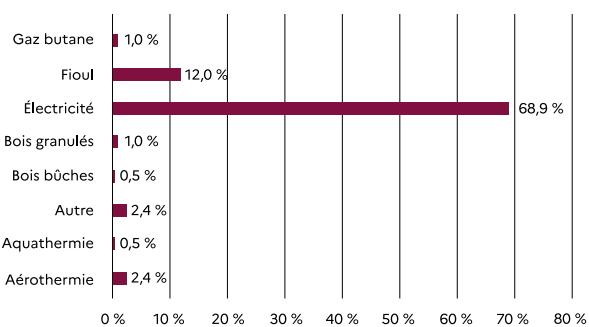


Figure 13 : Modalité de chauffage des bâtiments bénéficiaires du dispositif (échantillon de 209 bâtiments bénéficiaires du dispositif)

CE QUE PENSENT LES ENTREPRISES

Les petites entreprises tertiaires privées, quand elles font appel au dispositif, expriment une forte satisfaction.

Elles se sentent entendues, comprises dans leur difficulté et apprécient la dimension de « service public » du programme à travers la double caractéristique de la neutralité et gratuité.

Le programme répond en cela au besoin de réassurance du secteur économique et notamment des acteurs économiques de petites envergures, fragilisés par les crises énergétiques et économiques successives.

« La rénovation énergétique, c'est quand même un grand bazar. Nous, on n'est pas du métier, donc c'est toujours hyper-appréciable d'avoir quelqu'un qui va au moins nous donner les pistes de démarrage. Notre conseiller nous a expliqué quelles aides on avait la capacité d'avoir, qui contacter et comment faire pour les avoir en fonction des travaux qu'on allait faire. » Clos Marine (crêperie et gîte), Plouhinec, Morbihan

« Le conseiller a été très disponible, très réactif, compréhensif aussi parce que ce n'est pas toujours évident de rentrer dans ce monde-là en tant que femme et qu'on n'est pas du Bâtiment. Donc, oui, il a pu être éclairant en fait et puis il a été hyper-disponible ; j'avais, entre guillemets, son « 06 », je l'appelais dès que j'avais une question, et j'avais ma réponse, il était très disponible. » Entreprise Elan Relation'Elles – Grenoble

On appréciera la forte présence des entrepreneurs locataires dans le programme qui cherchent à optimiser leurs outils de production à travers le bâti. Leur engagement pose en creux, la problématique de l'aide à l'investissement pour compléter le dispositif d'information-conseil du programme SARE.

« Cela [les travaux de rénovation énergétiques] atteignait au moins 50 000 € et vue la conjoncture actuelle, je ne suis pas capable de sortir une telle somme aujourd'hui. Ce n'est pas une question de rentabilité de l'investissement, mais de capacité d'investissement. Aujourd'hui, ma trésorerie ne me le permet pas. »

Entreprise NH Sport & Wellness – Lorient.

L'investissement des structures et des conseillers énergie est également apprécié par les entreprises du PTP.

Ces dernières témoignent d'un besoin d'accompagnement à long terme avant de passer à l'action travaux.

« Mon conseiller ALEC a été en appui pendant trois mois sur mon dossier : sur la simulation des financements, sur l'accompagnement des matériaux, de relire ensemble ce qui passait et ce qui ne passait pas, la réglementation, si je rentrais dans les critères qui étaient demandés suite au diagnostic (...). »

Entreprise Elan Relation'Elles – Grenoble

C. Le service apporté

Nombre total d'information et de visite énergétique réalisé sur 3 ans entre 2021 et 2023 :

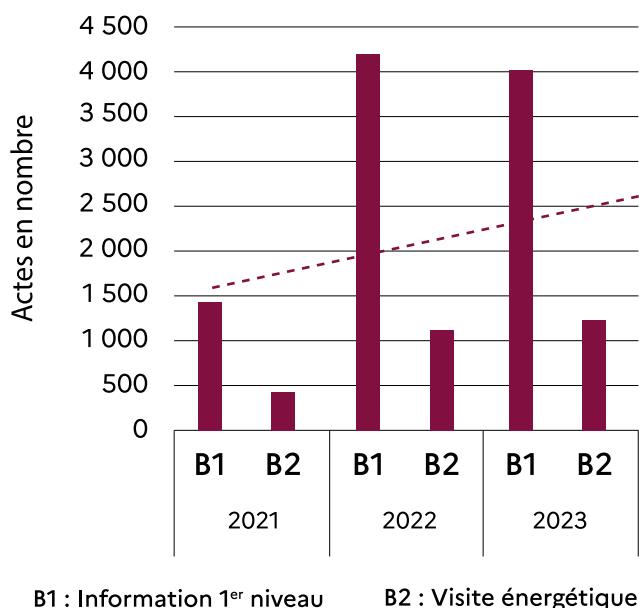
15 118

Animation C2*
742

Information de 1^{er} niveau B1
11 663

Visite énergétique B2
3 455

*Pour l'acte C2 il convient de noter que le nombre d'actes correspond au nombre d'actions d'animation rapportées sur la plate-forme par les conseillers énergie (et non déclarées car la déclaration n'est pas obligatoire pour obtenir le financement de cet acte).



Le graphique montre une tendance à l'augmentation du nombre d'actes B1 et B2 : l'information de 1^{er} niveau (B1) présente une accélération conséquente entre 2021 et 2022 pour se stabiliser autour de 4 000 actes entre 2022 et 2023. La visite diagnostic est elle, en croissance constante sur les trois années.

La ligne de projection tendancielle* démontre un potentiel d'augmentation régulier.

*Une ligne de tendance (ou ligne de meilleur ajustement) est une ligne droite ou courbe qui visualise la direction générale des valeurs. Elle est généralement utilisée pour montrer une tendance au fil du temps et peut également être étendue pour prévoir les données futures.

Figure 14 : Évolution des actes B1 et B2 sur trois ans

UN DISPOSITIF À FORT POTENTIEL

Avec le déploiement d'un plan de communication national, il est permis d'imaginer une montée en puissance du nombre d'actes.

En effet, les présentes réalisations sont le fruit de :

- La motivation des acteurs à s'impliquer dans le dispositif et à toucher le vivier peu connu des petites entreprises (cf. chapitre Structures de mise en œuvre et conseillers énergie),
- Le rôle d'animation de l'ADEME qui forme et coordonne des collectivités associées et des structures de mise en œuvre sur l'ensemble du territoire national (cf. les animations nationales) et permet au réseau de développer une certaine maturité.

1. Action de sensibilisation, de communication et d'animation (C2)

Ces actions sont réalisées territorialement par la structure de mise en œuvre (ou par une autre structure mandatée par la collectivité associée) en partenariat possible avec un acteur local ou une collectivité.

À rappeler que la communication du dispositif est portée par les acteurs régionaux. Il n'existe pas de campagne de communication nationale ni de marque ombrelle. Ces actions d'animation revêtent par conséquent un aspect primordial au fonctionnement du dispositif.

CHIFFRES CLÉS

742 animations rapportées sur l'outil Sarenov'

54 entreprises touchées par animation en moyenne

70% des SMO interrogées proposent leurs propres animations

Le type d'animation le plus utilisé dans le réseau

Animation sur le bouclier tarifaire Conférence sur la gestion de l'énergie pour la cible du tourisme Visite de sites touristiques exemplaires
Table ronde sur la rénovation énergétique Webinaire d'information sur les aides financières en matière de rénovation énergétique

Présentation à des associations de chefs d'entreprises sur la ville du Bouscat (33) Réunion d'information pour les commerçants d'un centre-bourg

Le phoning AG des Gîtes de France Réunion des entrepreneurs locaux Présentation des dispositifs à des élus

Porte-à-porte commerces

Actes B1 Atelier d'information

Sensibilisation des EPCI

Intervention en club entreprise Petit déjeuner entreprises

Distribution de flyers Mailing aux artisans réalisant les travaux Partenariat avec la CCI Animation écogestes en entreprise

Réunion d'informations vers les hébergeurs touristiques Réunions en partenariat avec le guichet Rénov'Occitanie Déjeuner de la rénovation avec les acteurs du PTP

La communication des aides financières concernant l'amortissement de la hausse des factures d'énergie Réseaux sociaux Présentation auprès des entreprises d'une ZA

Animation autour du pilotage des consommations électriques : contrat et factures

Source : Enquête Conseillers énergie

La structure de mise en œuvre est la plus souvent force de propositions quant aux animations : c'est elle qui les conçoit et les anime. Les autres actions s'appuient sur d'autres dynamiques existantes pour valoriser le dispositif, telles que les rencontres inter-entreprises, les salons de rénovation...

Les constats des conseillers énergie :



Figure 15 : Extract de l'enquête Conseillers énergie

Question 3.F.2 – Si vous avez participé à des actions d'animation territoriale, diriez-vous que celles-ci ont permis de :

Les conseillers énergie constatent que les animations permettent majoritairement de toucher plus d'entreprises. Dans une part importante, elles favorisent le bouche-à-oreille entre entrepreneurs et engendrent une augmentation du nombre d'actes d'information dans les semaines qui suivent l'animation.

Pour les conseillers énergie, les méthodes d'animation les plus efficaces pour générer des conversions de l'acte B1 vers l'acte B2 sont l'organisation d'ateliers participatifs à destination des entreprises et la présentation du dispositif lors d'événements de rencontres d'entreprises.

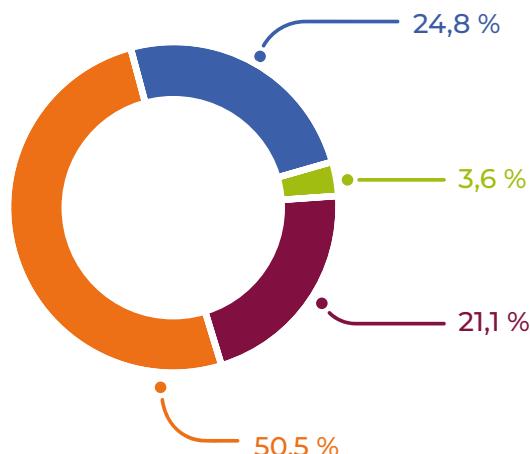
Il est à noter que d'être identifié par l'écosystème entrepreneurial local et construire des partenariats demande un investissement en temps, notamment pour les structures de mise en œuvre autres que les chambres consulaires.

D'ailleurs, les conseillers énergie évoquent le manque de temps à 52 % comme étant le frein principal pour renforcer les actions d'animation sur leur territoire.

« Aujourd'hui, la prospection sur le terrain, le démarchage des entreprises en porte-à-porte et l'organisation d'animations sont nécessaires à la constitution d'un vivier. »
Extract de l'enquête Conseillers énergie – Question 3.E

De plus, selon eux, l'échelle d'une région paraît trop importante pour toucher les entreprises au niveau local.

Pour les conseillers énergie le meilleur échelon d'intervention pour communiquer sur le dispositif est l'échelon intercommunal (50 %).



- L'échelon communal
- L'échelon intercommunal
- L'échelon départemental
- L'échelon régional

Figure 16 : Extract de l'enquête Conseillers énergie

Selon votre expérience, quel est le meilleur échelon d'intervention pour mobiliser les entreprises du PTP ? 109 réponses

Il semble important pour les conseillers énergie de renforcer le financement de ces actions d'animation afin de pouvoir y consacrer plus de temps. En effet, la communication et l'animation sont le premier maillon de la chaîne. Les petites entreprises sont une cible qu'il faut prospecter et mobiliser.

Les entreprises répondent à une culture propre que les conseillers doivent s'approprier en pénétrant leurs réseaux et leurs espaces de confiance.

« Ce temps-là (l'acte C2), on l'utilise pour les échanges avec la CMA, avec les chambres consulaires, on l'utilise pour aller sur les assemblées générales, sur des temps forts du territoire »
Structure de mise en œuvre ALOEN Bretagne

Les conseillers énergie sont convaincus à 60 % que c'est à eux et à leur structure de mobiliser la cible en continuant à opérer cette animation territoriale locale du dispositif.

Le Focus group « Conseillers » confirme cette tendance partagée par tous les types des structures de mise en œuvre :

« C'est ceux qui donnent le conseil qui sont les mieux placés pour mobiliser ». « Il faut qu'on reste proche des entreprises sur le terrain ». « Faire de la stratégie territoriale fait partie du job de conseiller ».

2. Information de 1^{er} niveau (B1)

L'information fournie est adaptée à l'entreprise ou à son représentant (MOE, artisan, etc.), neutre, gratuite, et cohérente avec les messages du plan de rénovation énergétique des bâtiments. Elle vise à permettre aux petites entreprises tertiaires privées 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).

Durée

La durée moyenne de l'acte B1 est de **45 minutes**. Cette durée peut être considérée comme conséquente pour une information de premier niveau, elle prend au contraire tout son sens lorsqu'on considère :

- Le besoin de confiance des entreprises
- La diversité des thématiques possiblement abordées lors de l'échange
- La spécificité métier de chaque filière professionnelle
- La spécificité d'usage de chaque bâtiment (ancienneté, emplacement...).

FICHE D'IDENTITÉ

Information de 1^{er} niveau : juridique, technique, financière et sociale

Nombre d'actes pour les 3 ans : 9 656

Nombre d'actes par an :

En 2021 : 1 430

En 2022 : 4 194

En 2023 : 4 026

Nombre d'actes multiplié par 3 entre 2021 et 2022

Durée : 45 min en moyenne

2 types d'information majoritairement demandées :

- Informations techniques
- Informations financières



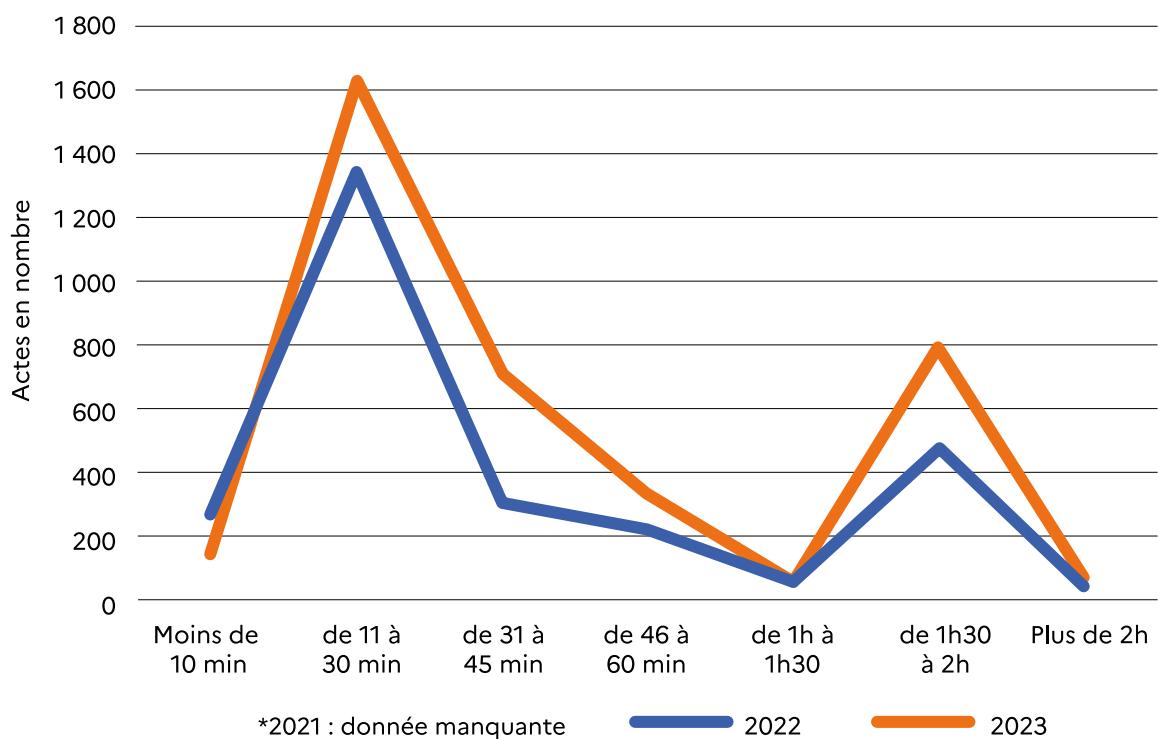


Figure 17 : Évolution de la durée de l'acte B1

Sur le graphique, on distingue deux pics :

Le 1^{er} montre une information courte d'une durée de 10 à 30 minutes. C'est un renseignement de premier niveau lors duquel l'entreprise recueille les éléments fondamentaux tels que son éligibilité au dispositif ;

Le 2^e traduit un temps plus long, d'1h30 en moyenne, où les particularités de son projet peuvent être abordées telles qu'un conseil sur un équipement ou un dossier d'aides à l'investissement.

Nature de l'information délivrée

L'information est majoritairement de nature financière et technique.

Les éléments juridiques et sociaux sont abordés souvent en même temps que les enjeux financiers et techniques.

Les conseils relatifs à l'optimisation du matériel déjà en place, permettent aux conseillers énergie de proposer plus facilement une visite sur site.



3. Visite énergétique (B2)

Une visite sur site est réalisée par le conseiller énergie. Elle prend en compte les besoins de l'entreprise, sa capacité financière ainsi que les caractéristiques techniques du local. Le conseil personnalisé se matérialise par un pré-diagnostic énergétique écrit et transmis à l'entreprise.

Durée de l'acte

2021	3 heures
2022	5 heures 50 minutes
2023	5 heures 40 minutes

En 2022, la visite dans le local de l'entreprise devient obligatoire (possible sur rendez-vous en 2021). Cela explique l'augmentation de la durée de l'acte à partir de l'année 2022.

CHIFFRES CLÉS

2 799 actes sur 3 ans

Nombre d'actes par an :

En 2021 : 434

En 2022 : 1 120

En 2023 : 1 241

Nombre d'actes multiplié par 2,5 entre 2021 et 2022

Durée moyenne de l'acte : 5h40

L'acte B2 par filière

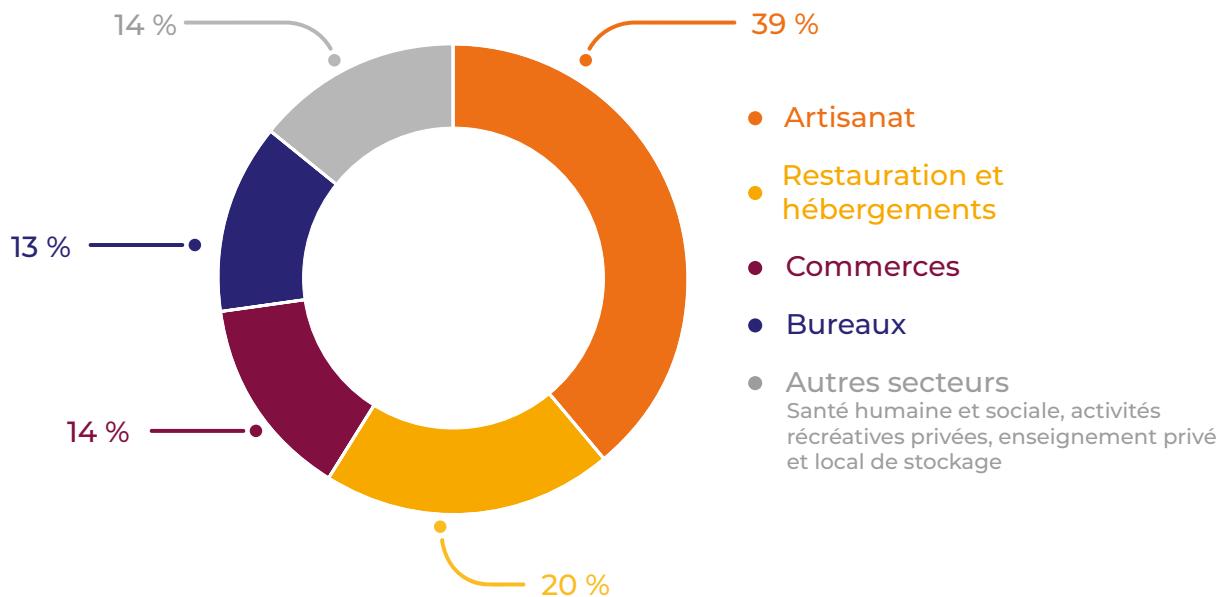


Figure 18 : Nombre d'actes B2 par filière

Entre 2022 et 2023, on observe une augmentation du nombre de visites énergétiques dans les secteurs de la restauration-hébergements, du commerce et particulièrement dans le secteur de l'artisanat. L'entrée des structures de mise en œuvre du type consulaire (CCI et CMA) dans le dispositif, influence ce résultat.

L'ACTE B2, UN SERVICE DE DIAGNOSTIC GRATUIT

Moment charnière et pédagogique, le diagnostic permet au conseiller énergie de se déplacer et de réaliser un compte rendu personnalisé. Cela donne à l'entreprise la possibilité de faire le point, d'avoir une idée de l'ordonnancement et de la typologie des travaux à effectuer, d'analyser ses contrats d'énergie, de faire le point sur le budget à prévoir et connaître les aides dont elle peut bénéficier.

Les entreprises souhaiteraient prolonger les actions du dispositif.

« *L'information conseil, c'est bien mais pas suffisant. Un accompagnement renforcé est nécessaire.* » Focus group Entreprises

4. Le continuum des actes

La réalisation des actes suit un enchaînement logique : d'abord la sensibilisation pour faire connaître le dispositif puis vient le temps de l'information personnalisée et enfin le moment de la visite sur site. L'objectif est de fournir les informations nécessaires à l'entreprise pour que cette dernière engage les travaux de rénovation.

Animation (C2) > Information (B1) > Visite énergétique (B2) > Travaux

B1 vers B2

Un taux de transformation de B1 à B2 de 29 %

Dans 5 % des cas, l'acte B1 est suivi par un nouvel acte d'information B1.

Il arrive dans 9 % des cas que le premier acte reporté par le conseiller énergie soit un acte B2.

Enfin, on retiendra la réactivité des conseillers énergie, qui après un acte d'information de 1^{er} niveau (B1) déclarent à 75 % pouvoir proposer un visite énergétique (B2) dans un délai de 2 à 4 semaines.

Après une visite énergétique, les entreprises bénéficiaires reviennent vers leur conseiller pour un nouveau conseil à 6 %

B2 vers l'acte travaux

La majorité des conseillers énergie déclarent ne pas avoir de visibilité sur les suites données à l'acte B2. Ils ne savent pas si le demandeur réalise les travaux. Seulement 7 % indiquent avoir eu connaissance de réalisation de travaux après une visite énergétique.



2. Organisation et déploiement du dispositif sur les territoires

A. Les collectivités associées

Les collectivités associées sont les collectivités signataires des conventions territoriales du programme SARE. Elles déplient et animent le dispositif SARE PTP localement, pilotent le budget de cofinancement du service et fixent les objectifs et modalités de mises en œuvre sur leur territoire, notamment par le biais d'avenant à la convention.

Ce processus à la fois étendu dans le temps et multiscalaire (national, régional et local) a nécessairement impacté la nature des concérations avec les territoires, conduisant à une méthode principalement descendante bien que tenant compte dans la mesure du possible des démarches existantes dans les territoires.



À la fin de l'année 2023, on compte 30 collectivités signataires du Programme SARE dont :
10 Régions via leur service transition énergétique
14 Départements via leurs services cohésion sociale
3 Métropoles

EN COMPLÉMENT

Une adhésion confirmée et réaffirmée

La note rédigée par l'ADEME « Note d'intention pour la pérennisation et le développement de l'accompagnement à la rénovation énergétique des petites entreprises tertiaires privées – Perspectives post-SARE » décrit : « en termes de couverture, **toutes les collectivités associées se sont engagées sur cette cible malgré le caractère optionnel.** En amont de la démarche engagée par cette note, les collectivités associées du programme SARE ont été consultées par les équipes de l'ADEME. Les conclusions de cette consultation confirment la volonté de maintenir et développer le service offert aux petites entreprises tertiaires privées ».

Les rencontres en lien avec la présente étude ont réaffirmé la motivation des acteurs à poursuivre le déploiement du dispositif SARE PTP.

La Région, un maillon essentiel entre national et local

Les acteurs conseillers, structures de mise en œuvre et les collectivités associées considèrent la collectivité régionale comme un échelon pertinent pour déployer le dispositif SARE PTP de façons cohérente et coordonnée.

Un axe d'évolution : renforcer l'intersectorialité au sein des collectivités entre les services de transition écologique et de développement économique

Le champ de la rénovation énergétique pour les entreprises du PTP recouvre deux pôles distincts au sein des administrations : le pôle transition environnementale / développement durable et le Pôle développement économique.

Les deux expertises sont nécessaires : l'une possédant la compétence technique et l'autre la connaissance de la cible.

« La direction Transition énergétique, notre champ d'action, c'est vraiment les particuliers, maisons individuelles et copropriétés, et dans ce domaine-là, on a des entrées, on connaît les problématiques, etc. Et donc la partie économie, tout ce qui touche les industries ou le petit tertiaire privé, jusqu'à présent, ce n'était pas le domaine de compétence de la direction Transition énergétique. [...] Mais parce qu'il manquait justement de cette connaissance du terrain, on n'avait pas de réseau avec les chargés de mission économie de chaque EPCI, du coup on n'a pas su vraiment exploiter tout le potentiel du territoire et toutes les opportunités du territoire. On a perdu un an dans la mise en place. » Structure de mise en œuvre Grenoble Agglomération Métropole

Pour certains territoires, la démarche de rapprochement interservices est en cours.

« On est aussi en train de créer des liens avec les services de développement économique pour pouvoir mieux embarquer les objectifs environnementaux dans les aides au développement économique qui ne sont pas aujourd'hui forcément fléchées par rapport à de la transition écologique et pour laquelle il y a des envies, des aspirations, et pour laquelle nous, on pourrait imaginer d'avoir un peu plus de fléchage des aides en fonction de si c'est des travaux énergétiques performants ou pas. » ALOEN - Structure de mise en œuvre Bretagne PRI

B. Les structures de mise en œuvre (SMO)

Les structures de mise en œuvre sont mandatées selon deux modalités :

- En conventionnement direct avec la collectivité associée du programme SARE,
- En conventionnement direct avec un EPCI, lui-même en convention avec une collectivité associée. Dans ce cas, le service de la collectivité porteur du partenariat est majoritairement le service du développement économique.

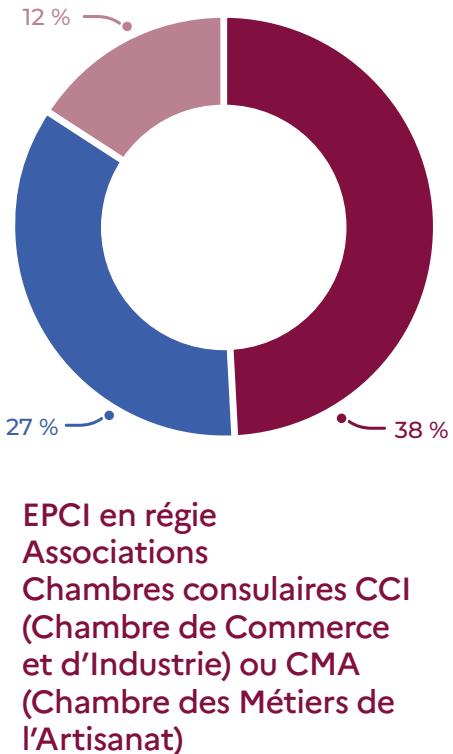
Le service peut également être effectué en régie d'une collectivité.

La relation contractuelle avec la collectivité associée du programme SARE ou la collectivité intermédiaire peut être de différentes natures :

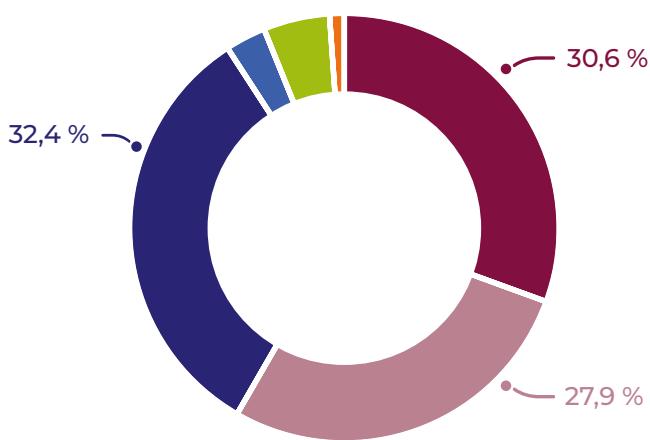
- Marchés publics,
- Appel à manifestation d'intérêt et soutien d'expérimentation,
- Société publique locale (SPL), qui permet de ne pas relancer de marchés ouverts. Dans ce cas, la collectivité est actionnaire de la SPL et participe ainsi à son conseil d'administration (Cf. Le Territoire inspirant de la Réunion, page 35).

CHIFFRES CLÉS

207 structures différentes ont réalisé au moins un acte B1 ou B2



L'enquête réalisée auprès des conseillers énergie indique que les structures ont un champ d'intervention géographique à majorité départementale, suivie de très près par des couvertures intercommunales, voire sur plusieurs intercommunalités.



- Communal
- Intercommunal
- Sur plusieurs intercommunalités
- Départemental
- Sur plusieurs départements
- Régional

Figure 19 : Extract de l'enquête Conseillers énergie

Champ d'intervention sur la cible PTP
111 réponses

Les typologies de structures

Les typologies majoritaires

Les structures de mise en œuvre privées à but non lucratif (Associations, CPIE)

Les structures de mise en œuvre associatives sont impliquées depuis longtemps dans les territoires. Elles développent de façon indépendante un quasi service public auprès des ménages et des entreprises dans une perspective militante de changement d'usages des comportements. Elles possèdent une forte expertise technique et déplacent une motivation forte à la mise en œuvre du dispositif. Par ailleurs, elles sont moins familières de la cible entreprise. On y retrouve le réseau des associations de type ALEC (Agence locale de l'énergie), acteur historique de la rénovation énergétique ainsi que les réseaux des Centres Permanents d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE).

« Nous intervenons sur 3 territoires : Lorient Agglomération, Quimperlé Communauté et Blavet Bellevue Océan Communauté. Par ailleurs, on intervenait sur l'accompagnement des entreprises depuis plus longtemps : historiquement, ALOEN était engagée dans le cadre du Fonds Chaleur et d'autres programmes, notamment « Commerçants éclairés » et la boucle énergétique. Donc, on avait déjà une base d'accompagnement des entreprises. » Structure de mise en œuvre - ALOEN Bretagne

Les chambres consulaires

Fins connaisseuses des tissus économiques locaux, les CCI et CMA ont pour mission l'accompagnement des entreprises et l'appui aux territoires. Elles peuvent compter sur une parfaite connaissance des acteurs économiques et s'appuient sur les réseaux d'entreprises et rencontres programmées par la Chambre pour communiquer sur le programme.

Elles doivent, pour autant, réaliser une véritable montée en compétences sur l'expertise technique de la thermique d'un bâtiment. L'importance des formations et de l'accompagnement ADEME prend ici toute sa mesure.

« Sur l'historique de la mission auprès des entreprises, pour nous, CCI de Nice, l'accompagnement des entreprises du territoire sur les sujets énergie, ça remonte à une dizaine d'années. En fait, on a ici une particularité : au niveau énergétique, nous dépendons d'une ligne haute tension unique et qui rencontre des problèmes réguliers d'approvisionnement. La chambre de commerce s'est emparée du sujet assez tôt, dans son rôle de représentation du tissu économique, pour pouvoir échanger avec les pouvoirs publics, les transporteurs et distributeurs d'électricité. La rénovation énergétique intervient dans cette continuité. » Structure de mise en œuvre - CCI de Nice Côte d'Azur

Les EPCI et les Départements

Si les intercommunalités sont largement représentées dans la réalisation d'au moins un acte, chaque structure en réalise un faible nombre. En général, le service Développement Économique de l'EPCI réalise l'information-conseil. Le volet visite énergétique, quant à lui, est confié aux réseaux des ALEC, historiquement soutien des collectivités sur les aspects bâtimentaires.

Les Départements s'appuient la plupart du temps sur leur service Solidarité pour porter le dispositif.

Les typologies minoritaires

Les groupements publics

Certains territoires optent pour des formats de type **Société d'Économie Mixte, Groupe-ment d'intérêt Public, Pôle d'équilibre territorial et rural ou Syndicat Mixte** permettant de déployer des modèles 100 % public sur plusieurs intercommunalités.

Les Parcs Naturels Régionaux réalisent en de rares occasions des actes.

Structures de mise en œuvre adossées aux EPCI, les **agences d'urbanisme** et le réseau des CAUE œuvrent dans une mesure relative (4 actes pour le CAUE de Dordogne) à la vie du dispositif.

Les structures de mise en œuvre privées (Bureaux d'études)

Quelques bureaux d'études spécialisés dans l'audit énergétique peuvent être mandatés par une collectivité pour réaliser l'acte de visite énergétique (B2). C'est par exemple le cas de la Région La Réunion.

« On a réussi à contractualiser avec les deux chambres consulaires, la Chambre des métiers et de l'artisanat (CMA) et la Chambre de commerce et d'industrie (CCI), et puis également avec des partenaires privés, deux bureaux d'études, qui, pour l'un d'eux vient compléter l'offre de la CMA. La CMA réalise l'acte B1 et elle oriente ensuite de façon privilégiée ses ressortissants vers un bureau d'études pour la réalisation des actes B2, et puis un autre bureau d'études qui est également en mesure de réaliser des actes B1 et B2. Et on a maintenu la possibilité pour la SPL Horizon Réunion de réaliser ces actes également ». Porteur associé - Région La Réunion

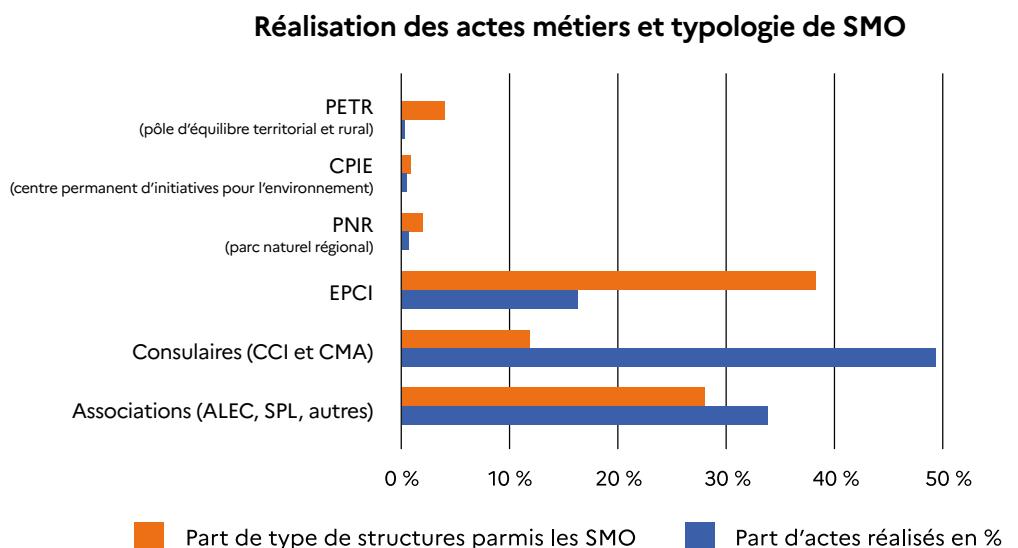


Figure 20 : Comparatif entre présence du type de SMO dans le programme et nombre d'actes réalisés (B1 et B2)

Ce comparatif permet de constater que certains types de structures de mise en œuvre réalisent beaucoup d'actes malgré le fait qu'ils soient peu nombreux. Ainsi les consulaires réalisent quasiment 50 % des actes tout en représentant 12 % des structures de mise en œuvre.

A contrario, les EPCI sont les structures de mise en œuvre les plus représentées (38 %) et réalisent 16 % des actes. Les associations sont présentes à 28 % et réalisent 34 % des actes.

D'un point vue évolutif, si les associations réalisent la majorité des actes au début de l'expérimentation, les consulaires réalisent le plus grand nombre d'actes dès l'année 2.

Les synergies avec le secteur économique sont un atout permettant de maximiser le nombre d'entreprises touchées.

TYPOLOGIE DES STRUCTURES DE MISE EN ŒUVRE	B1			B2		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Associations (ALEC, autres)	403	1 420	1 427	142	284	453
Consulaires (CCI et CMA)	357	1 777	3 348	120	448	959

Une observation détaillée des chiffres montre que les EPCI effectuant des actes en régie enregistrent de petits scores (1 à 2 actes par an et par EPCI) mais en grande quantité. Cette micro-granularité du programme avec un très faible nombre d'actes réalisés par an interroge sur la capacité de déploiement des intercommunalités.

Les chambres consulaires, de l'autre côté du spectre, parviennent à massifier les contacts de par les réseaux préexistants mais il est difficile de démontrer des passages à l'acte travaux en proportion.

Entre les deux, les structures de mise en œuvre associatives semblent atteindre un plafond dans la capacité à déployer plus intensément le programme sans visibilité à long terme et sans communication nationale.

EN COMPLÉMENT

- **Un engagement important**

On retiendra un engagement fort des structures dans le dispositif. Leur rapide compréhension du potentiel représenté par la cible Petit Tertiaire Privé a permis d'engager un travail dans chaque territoire en respectant les équilibres locaux entre structures opératrices.

- **Une liberté d'articulation locale propice à l'efficience du programme**

En effet, chaque porteur associé a pu opérer des décisions de délégation de la mission d'information-conseil aux prestataires de leur choix, dessinant ainsi une déclinaison du dispositif efficace car cohérente avec les usages locaux.

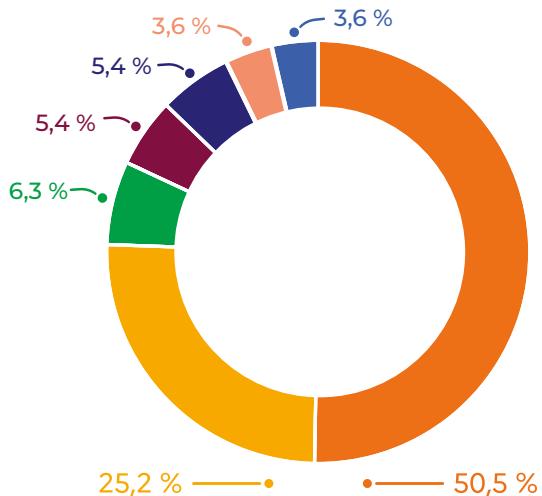
- **Une complémentarité entre structures de mise en œuvre à renforcer**

Enfin, on retiendra l'excellente complémentarité des compétences des structures de mise en œuvre, notamment entre des consulaires déjà impliqués dans une relation de confiance avec les bénéficiaires et les associations expertes des diagnostics énergétiques.



C. Les conseillers énergie

La majorité des conseillers déclarent travailler à temps partiel sur la cible PTP



- 0 % consacré au PTP, je n'ai pas le temps
- Entre 0 et 20 % de mon activité, consacré au PTP
- Entre 20 et 40 % de mon activité, consacré au PTP
- 50 % de mon activité, consacré au PTP
- Entre 50 et 75 % consacré au PTP
- Plus de 75 % consacré au PTP
- Je suis à plein temps sur le PTP

Figure 21 : Extract de l'enquête
Conseillers énergie

Question 2b - Quelle serait la part de votre travail consacrée au PTP ? 111 réponses



FICHE D'IDENTITÉ

561 conseillers énergie ont réalisé un acte B1 ou B2 entre 2021 et 2023

300 conseillers énergie actifs en 2023

193 conseillers énergie référencés comme experts PTP

68,5 % sont en CDI

15 % des conseillers énergie réalisait déjà des actions auprès de la cible PTP avant la mise en place du dispositif SARE PTP

La formation initiale des conseillers énergie est répartie en 3 catégories majoritaires :

- Ingénierie énergétique
- Ingénierie environnementale
- Commerce et marketing

On peut souligner l'investissement des structures de mise en œuvre qui consacrent un temps conséquent à la vie du programme SARE PTP.

L'enquête auprès des conseillers énergie donne une tendance, les structures de mise en œuvre qui déclarent se consacrer à 0,75 ETP aux petites entreprises tertiaires privées sont :

- Les chambres consulaires de la Réunion et de la Lozère, de la Normandie et de la Seine-Maritime,
- L'ALEC de l'Isère.

Les structures de mise en œuvre qui déclarent consacrer un ETP complet aux entreprises sont :

- Les Chambres consulaires du Gard et du Tarn,
- L'ALEC de Guyane et du Morbihan.

Enfin, plus de 50% des répondants indiquent que la mission PTP est portée par plusieurs collaborateurs au sein d'une même structure. La catégorie « trois personnes ou plus » regroupent même plus d'un tiers des réponses.

3. Des territoires inspirants

Les territoires inspirants choisis permettent d'observer les différentes adaptations et propositions déployées par les collectivités associées elles-mêmes pour améliorer l'efficience du dispositif SARE PTP.

Chacun, fort d'une expérience de trois années, peut inspirer les contours d'un futur dispositif.

A. Occitanie

Particularités de l'expérience locale

- **Une organisation régionale sous forme de guichet unique**
- **Une couverture totale du territoire régional via le réseau des CCI et CMA**
- **Un financement complémentaire des structures de mise en œuvre**
- **Une offre d'accompagnement au-delà des actes métiers du SARE PTP**

Couverture infrarégionale

La Région Occitanie en tant que collectivité associée couvre les 12 départements de la Région.

Articulations locales

La Région déploie le service au sein des chambres consulaires (CCI et CMA). Chaque département dispose de 2 conseillers énergie consulaires, soit 26 conseillers énergie au total.

Un guichet unique nommé Rénov'Occitanie (<https://renovoccitanie.laregion.fr>) s'adresse aux ménages et aux entreprises. Le site comporte notamment un annuaire des conseillers énergie à contacter par territoire.

« En Occitanie le modèle est simple. La Région finance l'ensemble des structures de mise en œuvre dans chaque département (CCI), cofinance nos postes avec l'aide à l'acte de l'ADEME, ce qui nous permet d'avoir plus de souplesse dans nos accompagnements. » Collectivité associée - Région Occitanie

Initiatives locales

- La subvention attribuée aux structures est abondée par rapport au financement suggéré dans le programme SARE. En effet, la Région a fixé le montant de ses actes métiers et compense le reste à charge sur son budget propre (le cofinancement est de 26 % au lieu des 50 % prévus dans le programme SARE).
- Le dispositif local prévoit une 3^e étape d'accompagnement post B2 « Bénéficier d'un suivi ».
- Une marque régionale a été créée : Rénov'Occitanie. Elle se matérialise par une plateforme qui centralise les informations et les actualités propres à la rénovation énergétique. Elle propose également un agenda de rencontres et de webinaires locaux organisés par le réseau des CAUE et d'autres experts.
- Une réflexion sur une aide financière aux travaux dédiée est en cours.

« En Occitanie on se rend compte que malgré un dispositif qui est bien articulé en région, on a très peu de B2. L'essentiel de conseil porte sur la sobriété et l'efficacité. Je pense qu'il faudrait parler plus de sobriété que de rénovation dans notre communication. » Collectivité associée - Région Occitanie



B. Bretagne

Particularités de l'expérience locale

- Un réseau de structures historiques qui soutient l'implantation du dispositif
- Une coordination régionale réalisée par une structure de mise en œuvre

Couverture infrarégionale

La collectivité associée est la région Bretagne. Les 4 départements de la région sont couverts par le programme, dont 52 EPCI sur 60 (dont 2 Métropoles).

Articulations locales

La Région est proactive sur le dispositif grâce à un écosystème historique notamment d'ALEC telle qu'ALOEN.

Cette structure prend également part à l'animation régionale du dispositif grâce à une convention tripartite entre elle, la Région et le réseau d'agence Breizh ALEC. Cette pratique favorise une coordination à l'échelle régionale des actions et permet d'animer le réseau des structures de mise en œuvre (par exemple des visites d'entreprises collectives sont organisées sur le territoire).

22 structures de mise en œuvre sont actives sur la cible PTP dans la Région selon le Tableau de bord Sare, outil de suivi et de reporting national du programme.

Initiatives locales

Structure très active, ALOEN s'articule avec les chambres consulaires. Son conseil est réputé pour sa qualité, à la limite de l'audit énergétique. ALOEN surpassé en cela la demande du programme SARE.

« Il y a un gros travail à mener avec les chambres consulaires pour que nous soyons mieux informés, pour mieux les orienter aussi vers les dispositifs de soutien aux entreprises qui sont en difficulté. Il y a un vrai enjeu de formation pour les conseillers, selon moi, pour mieux nous insérer dans le parcours

d'accompagnement des entreprises... Parce que parfois, les chambres consulaires n'ont pas cette chance de pouvoir se déplacer sur site. Nous avons mené une action avec eux : ils mènent une campagne d'appel, par exemple auprès des boulangers pour leur présenter le programme. Nous nous déplaçons. » Structure de mise en œuvre - ALOEN Bretagne

C. La Réunion

Particularités de l'expérience locale

- La création d'une société publique locale (SPL) pour animer le dispositif en région
- Une communication adaptée aux particularités extra marines
- Un travail partenarial entre consulaires et bureaux d'études

Couverture infrarégionale

5 EPCI sont couverts par le dispositif, soit la totalité de l'île.

Articulations locales

La Région, via une Société Publique Locale, la SPL Horizon, démarre simultanément l'information-conseil à la rénovation énergétique vers les ménages et les entreprises tertiaires privées.

La SPL réalise les premiers actes rapidement tout en prenant attache avec les EPCI et en négociant avec les chambres consulaires pour leur confier le dispositif.

« C'est-à-dire qu'on a toujours considéré, dès le départ, que la SPL n'était peut-être pas, pour ce volet petit tertiaire, le meilleur des interlocuteurs, qu'elle était en mesure de « faire le job » mais que d'autres acteurs, notamment les chambres consulaires, qui sont beaucoup plus proches du monde du petit tertiaire et des professionnels, étaient plus pertinentes pour toucher le petit tertiaire, que la SPL dont le public principal est plutôt le grand public. Malgré tout et avec la volonté de commencer dès le départ, on a dit « bon, on commence avec la SPL ». Ça s'est poursuivi encore pas mal de temps, parce que les discussions avec les chambres consulaires

ont pris du temps. On a lancé un AMI (appel à manifestation d'intérêt) fin 2022 pour essayer d'identifier des prestataires susceptibles de réaliser les actes B1 et B2 et l'animation autour de ce secteur-là. Ce premier AMI a été infructueux, donc on a continué de discuter avec les acteurs du territoire, et on a finalement, réussi à contractualiser avec les deux chambres consulaires, la Chambre de métiers et de l'artisanat (CMA) et la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) »

Collectivité associée - Région La Réunion

La SPL complète l'offre pour son volet technique avec l'intervention de deux bureaux d'études pour la réalisation de la visite énergétique.

« Afin de compléter l'offre d'un point de vue qualitatif, le Porteur Associé propose que l'acte B1 soit réalisé par les consulaires quand l'acte B2 est renvoyé vers un bureau d'étude. On travaille aussi avec des partenaires privés, deux bureaux d'études, qui, pour l'un d'eux vient compléter l'offre de la CMA en se positionnant sur l'acte B1 et elle oriente ensuite de façon privilégiée ses ressortissants vers un bureau d'études pour la réalisation des actes B2, et puis un autre bureau d'études (LET Réunion) qui est également en mesure de réaliser des actes B1 et B2. Et on a maintenu la possibilité pour la SPL Horizon Réunion de réaliser ces actes également. Donc aujourd'hui, on a cinq acteurs sur le territoire qui sont en mesure de proposer cette offre-là, avec une coordination et une animation autour de ces acteurs qui sont faites aussi par la SPL Horizon Réunion »

Collectivité associée - Région La Réunion

Initiatives locales

Centralisation de l'animation par la SPL

Si l'offre de formation distancielle ADEME convient à la Collectivité associée, celle-ci n'est simplement pas disponible sur le fuseau horaire de l'île rendant difficile la rencontre avec les autres structures de mise en œuvre métropolitaines. C'est ainsi que la SPL Horizon a rapidement opté pour une autonomisation du volet animation/formation tout en poursuivant son implication dès que possible dans le réseau ADEME.

« [...] cela a permis d'organiser une formation autour de cette thématique de la maîtrise de l'énergie dans le petit tertiaire pour donner aux opérateurs une méthodologie d'approche pour la réalisation de ces actes B1 et B2. »

Collectivité associée - Région La Réunion

Une animation des 5 structures de mise en œuvre est réalisée, avec des rencontres environ tous les trois mois pour faire remonter les problèmes rencontrés par les conseillers énergie et leur permettre d'échanger sur les solutions qu'ils peuvent proposer.

La réalisation de support de communication a aussi été anticipée en local :

« Alors, il y a deux choses. Il y a une vidéo effectivement qui a été faite au moment où la formation a été réalisée. C'est une vidéo de présentation du SARE pour le petit tertiaire³, qui a été réalisée et mise à disposition des différentes structures de mise en œuvre pour qu'elles puissent l'utiliser pour expliquer un peu ce que c'est auprès de leurs ressortissants. »

Entretien Rémy Durand, Région La Réunion

Enfin, la collectivité associée a imaginé une communication sur le dispositif SARE PTP à destination des acteurs du bâtiment, principaux acteurs de la rénovation :

« Nous avons confié une mission spécifique d'animation à la Fédération Réunionnaise du Bâtiment et des Travaux Publics (FRBTP) pour s'appuyer aussi sur les acteurs de la rénovation énergétique et faire la promotion du dispositif »

Porteur associé - Région La Réunion



³ [www.info-énergie.re](http://www.info-energie.re) : page « Je rénove - L'accompagnement à la rénovation énergétique en faveur du secteur Tertiaire privé »

D. Bourgogne-Franche-Comté

Particularités de l'expérience locale

- **Préexistence d'un dispositif d'information au SARE PTP**
- **Région proposant un double pilotage du dispositif avec ses services Économie et Environnement. Deux territoires d'expérimentation gérés à 100 % par les chambres consulaires.**

Couverture infrarégionale

Expérimentation réalisée uniquement sur 2 Métropoles de la Région :

- Grand Besançon (Doubs – 68 communes)
- Dijon Métropole (Côte d'Or – 16 communes)

Articulations locales

La Région, à travers ses services « Transition écologique » et « Développement Économique », porte le SARE PTP et confie l'opérationnalité des deux expérimentations aux chambres consulaires du commerce, de l'industrie et de l'artisanat, où chacune emploie deux conseillers spécialisés au conseil à la rénovation énergétique des petites entreprises.

Antériorité de l'action

Un dispositif similaire aux informations de 1^{er} niveau B1 préexiste en région. Nommé Réseau de la transition écologique et économique (RT2E), il dépend de la direction de la transition écologique.

La Région possède également un réseau RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) qui travaille en synergie avec le réseau RT2E et propose des événements, des animations et des communications sur les dispositifs existants. Il recoupe en soit l'acte C2.

Ces deux réseaux expliquent l'absence d'engagement de la collectivité associée sur la réalisation d'actes C2 et B1 et la concentration de son engagement sur l'acte B2 exclusivement.



2021

2022

2023

RT2E (ÉQUIVALENT B1 C2) OPÉRATEURS CCI ET CMAR

DÉMARRAGE DE L'EXPÉRIMENTATION

COVID

CONSTRUCTION DE L'OFFRE C2
AVEC LES DEUX CHAMBRES
CONSULAIRES

1ERS ÉCHANGES AVEC LA
DIRECTION ÉCONOMIQUE

FORMATION ADEME
DES 4 CONSEILLERS ÉNERGIE

ÉCHANGE AVEC LES EPCI
POUR ORGANISER LA
COMMUNICATION EN LOCAL

CHOIX DES DEUX TERRITOIRES
D'EXPÉRIMENTATION

Découverte des
dispositifs
d'aides à
l'investissement
sur NEVERS

Figure 22 : Processus d'intégration du dispositif en région

La prise de contact entre les consulaires, les structures de mise en œuvre et les développeurs économiques des territoires a permis de découvrir l'existence du dispositif d'aide à l'investissement de l'agglomération de Nevers, jusqu'alors inconnu des services de la Région.

« La CMA nous fait remonter l'existence d'un territoire sur l'agglomération de Nevers qu'a monté un règlement d'intervention proposant des aides aux travaux justement, à la fois pour les propriétaires et les locataires, notamment pour des changements de vitrine et de l'isolation. Donc ce qui a été décidé, c'est qu'en 2024, on relance une expérimentation qu'on poursuit sur les deux territoires Dijon Métropole et Grand Besançon Métropole, mais on fait aussi rentrer l'agglomération de Nevers dans l'expérimentation, de façon à voir si le fait de bénéficier des aides aux travaux proposées par des territoires permet d'avoir déjà plus d'entreprises qui vont chercher du conseil, et ensuite si le conseil donne suite à des travaux. [...] On n'a pas su vraiment exploiter tout le potentiel et toutes les opportunités du territoire. Personne ne nous a fait remonter, même au niveau de la direction de l'économie, qu'il y a certains territoires qui auraient pu être plus judicieux pour tester l'acte B2. Finalement, on se rend compte qu'on a perdu un an et qu'on aurait dû les faire rentrer tout de suite » Collectivité associée - Région Bourgogne-Franche-Comté

Ce retour d'expérience suggère la nécessité **d'un travail systématique en interservices entre directions écologique et économique** afin de construire un diagnostic de territoires à la maille fine, à même de lancer des expérimentations pertinentes.

Aujourd'hui, la direction de la transition écologique de la région Bourgogne-Franche-Comté souhaiterait voir le dispositif SARE PTP repris en totalité par la direction du développement économique, selon eux, plus compétente.

Autres inspirations :

Normandie : afin de couvrir les zones blanches de son territoire, la Région Normandie s'appuie sur le réseau des Chambres des métiers et de l'artisanat pour faire connaître et déployer le dispositif.

Centre-Val de Loire : En complément du dispositif, le territoire a mis en place l'initiative « CAP TE » qui vise à accompagner financièrement et techniquement les entreprises dans leurs actions de transition écologique.

Grenoble Alpes Métropole : proactive sur le soutien des entreprises à la transition énergétique de leurs bâtiments, La Métropole a créé l'aide « Mur Mur » dédié à financer la rénovation énergétique des PME. L'attribution de cette aide est conditionnée à la réalisation d'une visite énergétique (B2) au préalable.

CE QU'IL FAUT RETENIR

L'expérimentation nécessite une interprétation locale pour être opérationnelle dans les territoires. Les collectivités associées construisent donc des services publics sur mesure.

Ces six exemples montrent plusieurs façons d'agir selon lesquelles un futur dispositif pourrait s'appuyer :

- L'articulation entre services économiques et environnementaux des collectivités régionales pour élaborer des diagnostics territoriaux de l'existant à la maille fine (service de développement économique des EPCI),
- Une communication centralisée au niveau régional via un guichet unique et une marque, afin de centraliser la demande et de les redistribuer vers les bons interlocuteurs sans errance,
- Des modèles d'articulation qui respectent l'historique des territoires et les acteurs déjà en place,
- La nécessité d'une montée en compétence des conseillers énergie via une formation spécifique à la cible des petites entreprises tertiaires privées,
- Des aides à l'investissement comme levier important à l'adhésion de la cible au dispositif SARE PTP en apportant une réponse concrète,
- Une animation centralisée par la création d'un réseau coordonné entre conseillers énergie en région mais aussi en inter région,
- Un accompagnement sur une longue durée incluant la possibilité d'un audit et d'une aide à la maîtrise d'ouvrage qui maximise le passage à l'acte travaux,
- Une articulation entre experts techniques et experts du monde économique bénéfique au programme.

4. Valorisation des actions nationales de l'ADEME à la structuration du réseau

L'équipe SARE PTP de l'ADEME anime l'ensemble de la chaîne des acteurs du dispositif, composée par les collectivités associées, les structures de mise en œuvre et leurs conseillers énergie.

Depuis 3 ans, l'ADEME déploie 4 types d'actions qui concourent à la dynamique du SARE Petit Tertiaire Privé :

A. Former les conseillers énergie aux spécificités de la cible

Une formation de 4 jours a été conçue par l'ADEME à destination du réseau SARE. Elle est prise en charge par le programme SARE et accessible au réseau de conseillers énergie.

Cette formation en e-learning est complétée par 4 classes virtuelles avec un formateur technique.

13 sessions de formation entre mai 2022 et décembre 2023 ont été réalisées.

141 participants en ont bénéficié.

La cible tertiaire et en particulier des petites entreprises tertiaires privées étant peu traitée jusqu'ici, l'ADEME a créé du contenu pédagogique, concernant :

- La technique : comment analyser les besoins en rénovation énergétique ? Il faut ainsi lier bâtiments et activités de l'entreprise. Les besoins et les recommandations ne seront pas les mêmes pour un coiffeur ou un bureau.
- La posture du conseiller énergie : s'adresser à un chef d'entreprise, comprendre ses enjeux et adapter son discours (manque de temps, méconnaissance du sujet de la rénovation énergétique).

Toutes les informations relatives à la formation « Conseiller une entreprise du petit tertiaire privé dans un projet d'amélioration de l'efficacité énergétique » sont disponibles sur le site ADEME Formation.⁴

Le réseau de conseillers énergie peut également bénéficier de formations métiers telles que des formations sur les systèmes de chauffages, le solaire, l'enveloppe, les méthodes de pose...

Actualités du Petit Tertiaire Privé

Conseillers, à vos réponses!

21/02/2024

[Webinaire GT PTP] - Dynamiques et perspectives 2024 - Replay

05/02/2024

[Webinaire PTP] : Présentation du programme CEE Baisse Les Watts

14/11/2023

Support Webinaire] Petit Tertiaire Privé_1 12 2022

Présentation du 1er décembre 2022 à destination des conseillers petit tertiaire privé du programme SARE en collaboration avec le CLER et le réseau FLAME. Introduction : Contexte et actualités Compréhension

Etre assujetti ou non au dispositif Eco énergie tertiaire ? Quelques éléments de compréhension

La réglementation Éco Énergie Tertiaire impose la réduction des consommations d'énergie finale de

Les aides financières pour les entreprises

FOCUS SUR... Focus Petit Tertiaire Privé guide à destination

Capture d'écran de la plateforme IntraRénov'

⁴ www.formations.ademe.fr

B. Animer et modérer les échanges entre pairs et assurer l'accompagnement des conseillers énergie tout au long du programme

Via un outil collaboratif appelé IntraRénov', l'ADEME anime la communauté Petit tertiaire privé en :

- Communiquant les évolutions réglementaires ou légales ainsi que les dispositifs intéressants à connaître,
- Modérant un forum d'échanges entre pairs,
- Hébergeant une dropbox de partage de documents,
- Organisant des temps d'échanges via des webinaires ou autre temps de travail.

Figure 23 : Extrait du pad de travail en ligne (Klaxoon) - Focus conseillers énergie du 3 avril 2024



C. Créer du contenu théorique et opérationnel pour soutenir le travail de terrain

L'ADEME génère des contenus de communication interne. À partir de témoignages et de retours d'expériences des acteurs du dispositif, des fiches et des vidéos sont réalisées, à destination du réseau.

L'ADEME conçoit des contenus tels que l'étude sociologique de la cible Entreprises du PTP ainsi que les contenus pédagogiques de la formation. Elle pilote et crée la bibliographie sur la cible ainsi que des supports métiers tels qu'une trame de compte rendu B2 type.

D. Coconstruire les dispositifs avec les acteurs

L'ADEME applique une vision de coconstruction dès que cela est possible. Par exemple ici, elle organise des Focus group afin de recueillir les visions métiers et identifier les axes d'évolution désirés.

EN COMPLÉMENT

Une animation favorable au programme

Le déploiement d'un programme national dans les territoires peut être sujet à interprétation par les structures de mise en œuvre.

Réaliser une animation nationale du programme permet une application harmonisée sur les territoires.

Animer pour renforcer les conseillers énergie dans l'exercice de leur métier

Le croisement des données relatives aux posts réalisés par l'ADEME sur l'Intrarénov, l'outil collaboratif du dispositif et à la déclaration d'actes B1 sur Sarénov', l'outil de reporting du dispositif montre une corrélation entre animation du dispositif et réalisation d'actes. Le déploiement du dispositif sur 3 ans semble être influencé par la communication entretenue par l'ADEME avec les conseillers énergie via la plateforme IntraRénov'.

Par un apport en ressources (actualités, contenus, levée de freins, veille...), l'ADEME facilite la prise en main de la cible par les conseillers énergie.

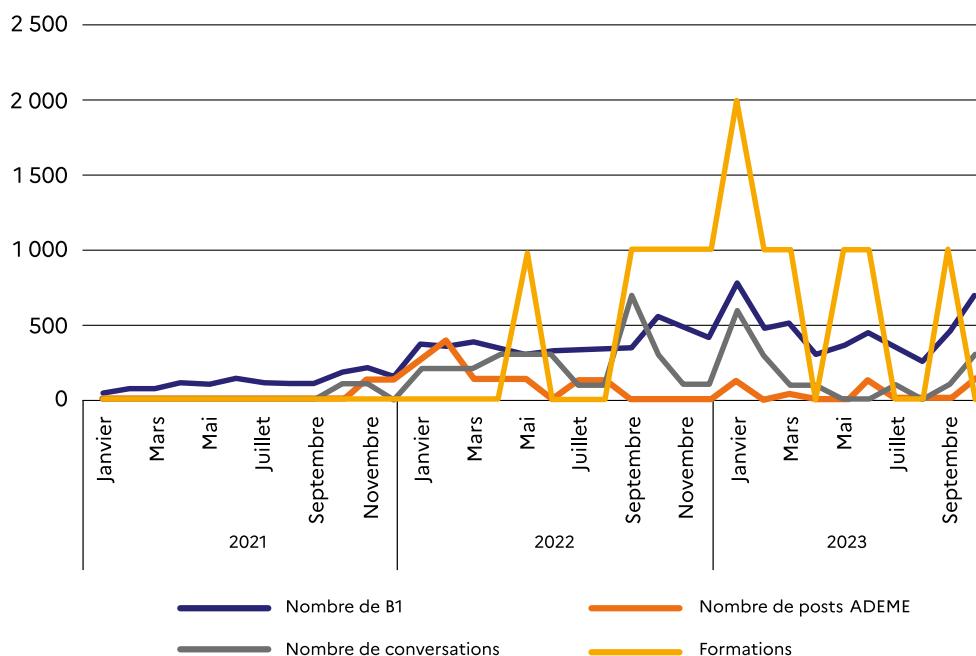


Figure 24 : Relation entre animation du réseau / formation et nombre d'actes sur 3 ans

« Capitaliser et développer les ressources et compétences existantes déjà identifiées est un gage d'efficacité. » - Focus group Conseillers

5. Exercice de prospective sur l'évolution du dispositif

A. Les Focus group pour partager et enrichir les pistes de développement

Le programme SARE prendra fin au 31 décembre 2024 et à cette date, le financement du dispositif s'arrêtera. Il n'y a pas aujourd'hui de scénario privilégié à l'issue du dispositif.

L'objectif des Focus group est de présenter les résultats du diagnostic et de recueillir la vision future du dispositif et les besoins afférents en répondant aux items suivants :

- Intérêt des collectivités locales, des Régions, de l'ADEME et de ses directions régionales à la poursuite du dispositif ;
- Réflexions autour de l'identification du service actuel et futur ;
- Réflexions sur l'évolution technique du dispositif (périmètre, couverture, gouvernance, financement).

B. Les points saillants à retenir

• Un intérêt toujours vif des acteurs pour le dispositif

La communication

Un besoin d'une plus grande lisibilité et d'une communication nationale comme peut en bénéficier la cible des ménages à travers la marque France Rénov'.

Les acteurs présents dans les Focus group retiennent :

- Le modèle du guichet unique en Région associé à une marque nationale,
- Un meilleur travail interservices entre environnement et économie au sein des collectivités porteuses et opératrices pour une meilleure connaissance des territoires et de leurs potentiels,

- La clarification de la place du service d'information-conseil dans une offre plus vaste. À quel endroit de l'accompagnement se situe-t-il ? Comment mieux identifier ses bénéfices pour la cible ?
- Le besoin de faire appel à des structures de mise en œuvre qui savent parler aux entreprises.

Ouverture du périmètre de la cible

Conséquence du manque de lisibilité de l'offre, les acteurs s'interrogent sur le dimensionnement de la cible via la catégorie Petit Tertiaire Privé qui limite l'information et le conseil à une surface inférieure à 1 000 m². Cette restriction limite ainsi l'accompagnement des petites entreprises qui en aurait besoin et qui n'auraient pas les moyens d'avoir en interne des personnes dédiées à la rénovation du patrimoine, comme par exemple une moyenne surface de vente alimentaire.

Les acteurs proposent ainsi une ouverture du programme aux Petites et Moyennes Entreprises (PME), périmètre mieux reconnu par les acteurs de tous horizons.

Si cette ouverture advient, il faudra prévoir un travail de spécialisation des différentes filières économiques via la création de nouvelles ressources et contenus techniques.



Accompagnement renforcé

Un accompagnement régulier et sur le long terme, souhaité par tous

Les acteurs remontent le besoin d'un modèle d'accompagnement plus souple et plus long où le suivi ne serait pas corseté par la réalisation d'actes rémunérés.

La rémunération à l'acte compte pour beaucoup dans le modèle actuel d'accompagnement.

Il s'agirait pour eux, de passer d'un paiement à l'acte à la rémunération de temps de travail favorable à un accompagnement plus personnalisé, nécessaire au programme.

De même, ils plébiscitent un logiciel de mesure de la consommation énergétique pour pouvoir monitorer et évaluer leurs actions de conseils avec les cibles.

Des aides à l'investissement pour les entreprises

Booster l'investissement des TPE

Les acteurs constatent une capacité d'investissement peu élevée pour des entreprises de petite taille.

Des aides aux travaux mais également à des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage semblent nécessaires pour permettre de massifier le passage à l'acte.

Ils suggèrent également que le montant de ces aides soit indexé sur le gain énergétique réalisé, d'où l'importance d'outils de mesure fiables et partagés.

Des aides nationales existent mais semblent trop faibles ou mal adaptées pour atteindre le but recherché.

L'amplification d'aides nationales pourrait être couplée à l'engagement des collectivités associées dans un soutien local complémentaire à l'information conseil de l'ADEME.

Animation du réseau

Un plébiscite du travail d'animation du réseau par l'ADEME

L'ensemble des acteurs salue le travail d'animation de l'ADEME. Celui-ci favorise un sentiment de communauté apprécié.

Les conseillers énergie remontent un besoin en formation plus spécifique (type de filière) et de préférence en présentiel.

Mode de conventionnement

Liberté de conventionnement et élargissement du cercle de partenaires

On constate une forte hétérogénéité des modes de conventionnement.

Tous les acteurs s'accordent pour demander la préservation des modèles locaux d'articulation propres à chaque territoire, reflet d'une histoire et d'un mode d'organisation local.

Ces modes de conventionnement libres et respectueux des équilibres territoriaux en place peuvent pour autant évoluer.

Deux facteurs plaident pour un conventionnement pluri parties prenantes où les rôles de chacun seraient définis en fonction des compétences en présence (communication, mobilisation, acte technique...):

- le besoin d'une meilleure communication entre services d'une même collectivité (environnement et économique),
- les besoins de complémentarité entre structures de mise en œuvre consulaires et associatifs.





CONCLUSION / PERSPECTIVES

La rénovation énergétique des bâtiments reste, pour la France, un défi majeur de la lutte contre le réchauffement climatique où tous les pans de la société doivent être impliqués dans une action locale concrète et coordonnée.

Avec le dispositif expérimental d'information et conseil aux petites entreprises tertiaires privées, l'ADEME a lancé depuis 2020, un formidable chantier de rénovation pour les acteurs du monde économique en Métropole et dans les territoires ultramarins.

En s'appuyant sur un trépied méthodologique autour de la formation, la coordination et l'animation, l'ADEME a su en trois ans et sans campagne massive de communication, tisser un réseau d'engagement avec l'ensemble de la chaîne des acteurs.

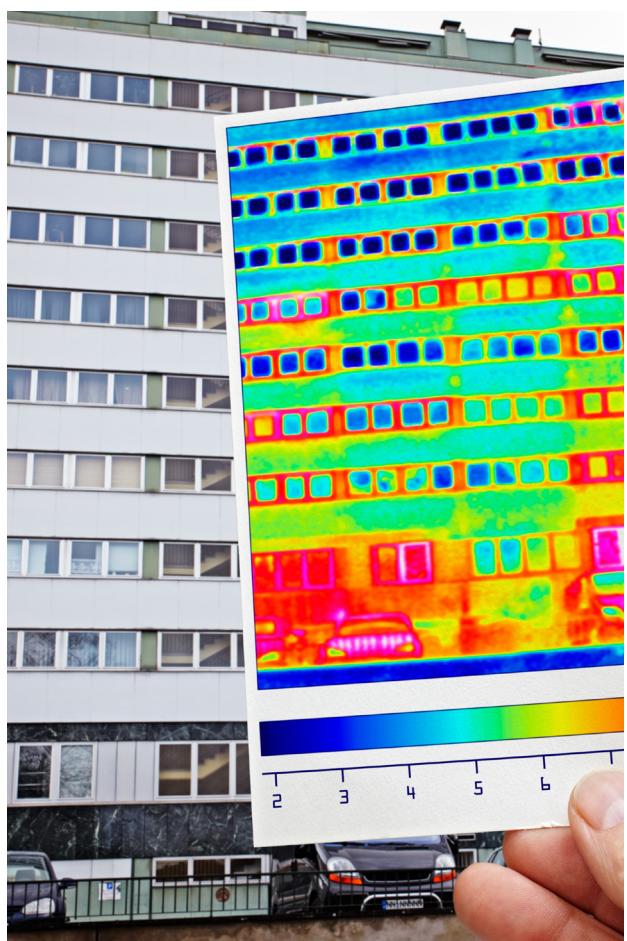
Aujourd'hui, 85 % du territoire national est couvert par le dispositif. Il est un dispositif structurant dont la présente expérimentation a pu démontrer l'efficacité dans les modes de coordination comme dans l'intérêt porté par les entreprises bénéficiaires.

Le dispositif doit néanmoins opérer un certain changement d'échelle pour déployer tout son potentiel. Plusieurs pistes sont ainsi évoquées par les acteurs : une communication plus massive à l'échelle nationale, des aides connexes pour un accompagnement au passage à l'acte, l'ouverture de l'accompagnement à l'ensemble des TPE/PME, à l'ensemble des TPE/PME, une aide financière aux travaux...

Artisanat, restauration-hébergements, commerces et bureaux sont les secteurs les plus en demande d'accompagnement.

Et c'est sans doute là que réside le potentiel du dispositif : réussir à toucher des entreprises de petite envergure, intégrées dans la maille fine des territoires ruraux et péri-urbains.

Au-delà des enjeux opérationnels de la décarbonation de notre société, c'est également un nouveau dialogue qui s'ouvre avec les acteurs économiques autour des enjeux environnementaux de la transition avec le souci, pour l'ADEME et ses partenaires, de comprendre et répondre aux problématiques des entrepreneurs.



RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ADEME, Évaluation du programme SARE : action 1.13 – Rapport final de la phase 1 / Août 2023
- ADEME, Le Petit Tertiaire Privé dans le programme SARE : tour d'horizon 2022. État du déploiement et proposition de suite à donner à l'accompagnement des petites entreprises tertiaires privées
- ADEME, Note d'intention pour la pérennisation et le développement de l'accompagnement à la rénovation énergétique des petites entreprises du secteur tertiaire privé – Perspectives « post-SARE »

PROGRAMME CEE SARE

- Arrêté du 5 septembre 2019 portant validation du programme « Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique » dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie
- ADEME, Évaluation du programme SARE action 1.13 rapport final de phase, août 23
- ADEME, 2021 : déploiement du programme SARE
- Site France Renov', <https://france-renov.gouv.fr/ preparer-projet>
- Présentation du programme SARE, www.ecologie.gouv.fr/sare-service-daccompagnement-renovation-energetique

OUTILS DE REPORTING ET INGÉNIERIE TECHNIQUE

- ADEME, Les outils internes du programme SARE, mars 2023
- Guide des actes métiers du programme SARE

CIBLE PTP

- ADEME, Le Petit Tertiaire Privé dans le programme SARE Tour d'horizon 2022
- ADEME, Rapport d'étude sociologique Intérêt des petites entreprises tertiaires privées pour l'efficacité énergétique, septembre 2022



TERRITOIRES ET OPÉRATEURS

- Région Réunion, Appel à Manifestation d'Intérêt pour la mobilisation des professionnels en faveur de la rénovation énergétique de l'habitat et du petit tertiaire Programme SARE Réunion, avril 2022
- Rapport d'information (...) en conclusion des travaux de la mission d'évaluation et de contrôle (MEC) sur les chambres consulaires, leurs missions et leurs financements, Monique Rabin ; Catherine Vautrin, Assemblée nationale. Commission des Finances, de l'Économie générale et du Contrôle budgétaire, septembre 2015
- CCI Nice Côte d'Azur, Accompagnement à la rénovation énergétique dans le petit tertiaire
- Réseau FLAME, www.federation-flame.org
- Réseau CLER, <https://cler.org/le-reseaux/adherents/>

PROSPECTIVE

- ADEME, Note d'intention pour la pérennisation et le développement de l'accompagnement à la rénovation énergétique des petites entreprises du secteur tertiaire privé – Perspectives « post-SARE »
- ADEME, État des lieux de l'info/conseil aux petites entreprises tertiaires privées, février 2024



INDEX DES FIGURES

Figure 1 : Modèle type d'articulation territoriale du dispositif SARE PTP

Figure 2 : Extrait du pad de travail en ligne (Klaxoon) - Focus conseiller énergie du 3 avril 2024

Figure 3 : Modélisation du processus de la mission

Figure 4 : Actes information de 1^{er} niveau et visite énergétique réalisés au 31 décembre 2023

Figure 5 : Rapport d'étude sociologique « Intérêt des petites entreprises tertiaires privées pour l'efficacité énergétique », ADEME, septembre 2022

Figure 6 : Répartition des locaux du PTP selon la période de construction

Figure 7 : Répartition des surfaces du PTP par catégorie d'activité

Figure 8 : Typologie des actes métiers d'information de 1^{er} niveau (B1) et de visite énergétique (B2) par secteur d'activité

Figure 9 : Typologie d'informations sollicitées par secteur d'activité

Figure 10 : Le statut d'occupation des entreprises bénéficiaires

Figure 11 : L'influence de la taille de l'entreprise en ETP sur le nombre d'actes

Figure 12 : Année de construction des bâtiments bénéficiaires du programme (échantillon de 209 bâtiments bénéficiaires du dispositif)

Figure 13 : Modalité de chauffage des bâtiments (échantillon de 209 bâtiments bénéficiaires du dispositif)

Figure 14 : Évolution des actes B1 et B2 sur trois ans

Figure 15 : Extract de l'enquête Conseillers énergie

Figure 16 : Extract de l'enquête Conseillers énergie

Figure 17 : Évolution de la durée de l'acte B1

Figure 18 : Nombre d'actes B2 par filière

Figure 19 : Extract de l'enquête Conseillers énergie

Figure 20 : Comparatif entre présence du type de SMO dans le programme et nombre d'actes réalisés (B1 et B2)

Figure 21 : Extract de l'enquête Conseillers énergie

Figure 22 : Processus d'intégration du dispositif en région

Figure 23 : Extrait du pad de travail en ligne (Klaxoon) – Focus conseillers énergie du 3 avril 2024

Figure 24 : Relation entre animation du réseau / formation et nombre d'actes sur 3 ans

L'ADEME EN BREF

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique -, nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, du ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

www.ademe.fr

Les collections de l'ADEME

ILS L'ONT FAIT

L'ADEME catalyseur :

Les acteurs témoignent de leurs expériences et partagent leur savoir-faire.

EXPERTISES

L'ADEME expert :

Elle rend compte des résultats de recherches, études et réalisations collectives menées sous son regard.

FAITS ET CHIFFRES

L'ADEME référent :

Elle fournit des analyses objectives à partir d'indicateurs chiffrés régulièrement mis à jour.

CLÉS POUR AGIR

L'ADEME facilitateur : Elle élabore des guides pratiques pour aider les acteurs à mettre en oeuvre leurs projets de façon méthodique et/ou en conformité avec la réglementation.

HORIZONS

L'ADEME tournée vers l'avenir :

Elle propose une vision prospective et réaliste des enjeux de la transition énergétique et écologique, pour un futur désirable à construire ensemble.



RÉSUMÉ

Trois ans après son démarrage, le dispositif expérimental pour la rénovation énergétique des petites entreprises tertiaires privées tire un bilan positif de son action.

Ce document s'appuie sur un corpus composé des données fournies par les logiciels de suivi du dispositif, de l'analyse des productions documentaires de l'ADEME, d'une enquête dédiée réalisée auprès des conseillers énergie et d'entretiens individuels et collectifs sur le bilan et le futur du programme avec toutes les typologies d'acteurs.

Ce rapport propose un panorama synthétique et complet du dispositif :

- une analyse du service apporté aux entreprises réalisé par les conseillers énergie des structures partenaires de l'ADEME
- une observation des différentes formes d'articulation des coopérations dans les territoires
- une description des actions d'animation et de formation de l'ADEME propice à la consolidation du réseau des partenaires en région
- un focus sur les territoires inspirants
- des propositions d'évolution du dispositif afin d'optimiser son déploiement

Le dispositif d'information-conseil aux petites entreprises tertiaires privées a permis la constitution d'un réseau de partenaires opérationnels fiables et engagés. Cette expérimentation a permis la construction d'un parcours d'accompagnement adaptée aux entreprises. Avec la perspective possible d'un changement d'échelle, le dispositif pourrait libérer son plein potentiel au service de la lutte contre le réchauffement climatique.

agirpourlatransition.ademe.fr

012621



www.ademe.fr

