



ILS L'ONT FAIT



# Informations et conseils en rénovation énergétique aux petites entreprises tertiaires privées

Retours d'expériences

## Les collectivités impliquées

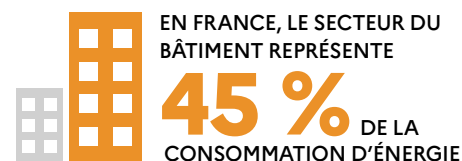
L'ADEME, aux côtés des collectivités, expérimente depuis 2021 un guichet d'information-conseil aux petites entreprises via le programme « SARE » (Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique).

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

Le service apporté à ces entreprises par les conseillers intègre deux volets principaux :

- De l'information de premier niveau de type juridique, technique, financier et social ;
- Du conseil personnalisé aux entreprises avec visite de l'entreprise donnant lieu à un pré-diagnostic énergétique.

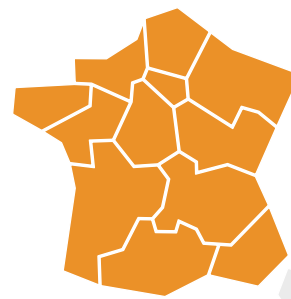
### CHIFFRES CLÉS



LES PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES PRIVÉES REPRÉSENTENT



LES TERRITOIRES CONCERNÉS  
AU 31.12.2023



# COLLECTIVITÉS

## Un premier élan à consolider

**LE PROGRAMME SARE A PERMIS AUX COLLECTIVITÉS D'EXPÉRIMENTER UN SERVICE D'INFORMATION-CONSEIL ADAPTÉ AUX PETITES ENTREPRISES TERTIAIRES PRIVÉES.**

**POUR LES RÉGIONS ET LES AUTRES COLLECTIVITÉS ENGAGÉES, CETTE PREMIÈRE IMPULSION MÉRITE D'ÊTRE RENFORCÉE. TÉMOIGNAGES.**

Le programme CEE SARE est porté au niveau national par l'ADEME et depuis 2022, par l'Anah. Sur les territoires, il est déployé et animé localement par 30 collectivités signataires principalement des Régions, et également des départements et des métropoles.

### Un accompagnement qui répond à un vrai besoin

L'existence d'un réel besoin d'accompagnement pour cette cible ne fait pas de doute. « En général, ces petites entreprises n'ont pas de personne dédiée à la réflexion sur la consommation d'énergie, explique Rémy Durand, de la direction Énergie-Économie circulaire-Biodiversité de la Région La Réunion. *Le poste énergétique peut avoir un impact relativement fort sur leur bilan, sans pour autant qu'ils aient l'impression d'avoir les moyens d'agir sur ces dépenses. Les propositions et les conseils donnés dans le cadre du programme SARE sont donc souvent bien perçus. Le fait de pouvoir s'appuyer sur un prestataire externe [conseiller] qui vient leur apporter des solutions concrètes ouvre leur vision sur des actions qu'ils peuvent mettre en place* ». « Contrairement aux grandes entreprises, les moyens et les connaissances internes pour agir sont souvent faibles dans le petit tertiaire privé, et **le gérant est souvent seul pour trouver des solutions et réaliser les démarches**, confirme Laetitia Bertin, cheffe de projet Rénovation énergétique des bâtiments pour Grenoble Alpes Métropole. **Il a donc besoin d'un réel appui et d'une aide à la décision.** La principale motivation d'entrée dans le service SARE est ainsi orientée principalement vers le besoin de conseils, et dans une moindre mesure par la recherche d'aides financières ».



### Partage d'expériences et échanges de bonnes pratiques

« **L'arrivée du programme SARE nous a aussi incités à créer un groupe de travail territorial** sur le sujet du petit tertiaire privé, qui réunit trois fois par an la Métropole, les chambres consulaires (CCI et CMA), et les agences locales de l'énergie et du climat (ALEC et AGEDEN), souligne également Laetitia Bertin. Ce lieu d'échanges nous permet de mieux orienter les entreprises vers les différents dispositifs en place et d'organiser ensemble des événements pour animer et mobiliser cette cible. Le programme SARE a aussi apporté un cadre de reporting pour communiquer entre territoires, une base commune pour échanger. Ce programme constitue une opportunité de partage d'expériences avec les autres territoires lors des groupes de travail de l'ADEME ».

### Une cible très diverse, avec une proportion significative de locataires

« Le petit tertiaire privé constitue une cible très diverse, qui va des commerçants aux professionnels du tourisme en passant par de petites entreprises industrielles. Les problématiques ne sont donc pas les mêmes, souligne Marianne Billard, chargée de mission Économie

circulaire et Climat-Air-Énergie de Quimperlé Communauté. **Les commerçants forment une cible spécifique car ils ne sont généralement pas propriétaires de leurs locaux** ». « La proportion de propriétaires qui entrent dans le dispositif est finalement plus élevée qu'attendu : 74 % de propriétaires tous secteurs confondus, avec une proportion de locataires plus élevée pour les commerces (40 %), précise Laetitia Bertin. Il semble nécessaire d'isoler la cible commerce qui présente des caractéristiques notables : plus souvent locataire, un besoin de réaliser des travaux rapidement, une opportunité de rénovation lors des changements de local ou de reprise d'activité, et un engagement dans un projet de rénovation motivé également par la mise en valeur de l'espace de vente ».

## Les leviers : gains financiers, confort et image

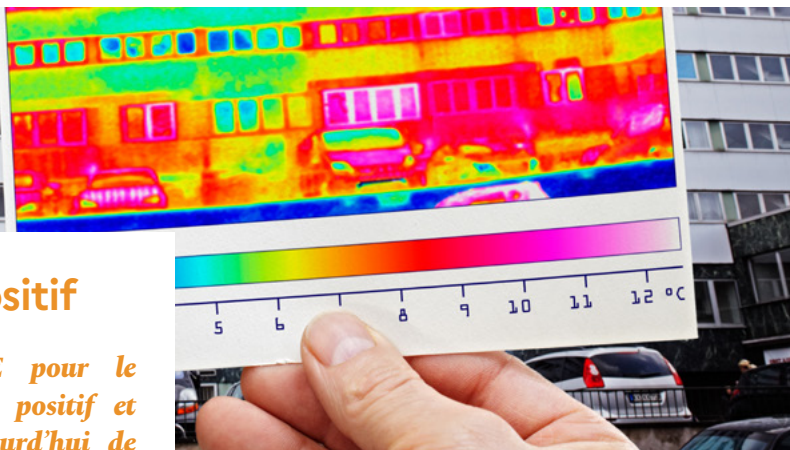
« Les gains financiers qui peuvent être obtenus avec des travaux de rénovation énergétique constituent le principal levier qui incite les entreprises à passer à l'acte », constate Rémy Durand. Il faut montrer que les actions qui peuvent être mises en œuvre permettront de diminuer les dépenses et apporteront un bénéfice, sans porter atteinte au commerce et au service apporté aux clients ». « **L'enjeu de confort est important mais l'aspect économique (la baisse des factures) semble déclencher plus fréquemment l'engagement des travaux**, confirme Laetitia Bertin. Nous constatons également que les principales actions de rénovation d'importance sont portées par des entreprises qui ont un projet de déménagement ou d'acquisition d'un nouveau local ; c'est vraiment un moment clé pour le passage à l'acte. **En résumé, les principaux leviers sont la baisse des charges associées, le confort pour les clients et les salariés, la politique RSE et l'image de l'entreprise, et les aides financières à condition d'être accompagnés et que le dispositif ne soit pas trop complexe** ». Pour Marianne Billard, « la première étape du diagnostic énergétique sur place est un levier pertinent, car les petites entreprises ont besoin de savoir quels sont les travaux possibles, le coût que cela représente, la rentabilité de l'opération, les aides auxquelles elles peuvent prétendre... Les économies réalisées avec un retour sur investissement rapide représentent un vrai levier ».

## Les freins : coûts des investissements et manque de temps

Pour Laetitia Bertin, « les principaux freins à la réalisation de travaux sont les coûts des travaux, l'instabilité et l'incertitude économique, les faibles aides financières, peu incitatives et complexes à obtenir (via plateformes en lignes, dispositifs ADEME au niveau régional peu accessibles dans la pratique), la difficulté pour objectiver, arbitrer et prioriser les actions, le manque de temps et de confiance pour trouver les bons artisans et analyser plusieurs devis ». « Outre l'absence d'aides et le déficit de communication, le fait d'être copropriétaire ou locataire est aussi un frein à l'amélioration de l'enveloppe du bâtiment », estime Sophie Buessler chargée de mission SARE pour la Région Bourgogne-Franche-Comté. « Le coût de l'investissement représente un frein pour beaucoup d'entreprises, souligne Marianne Billard. **Les entreprises sont dans une logique de préoccupation financière, avec un souci de la rentabilité de l'investissement à court terme** ».







## Un bilan globalement positif

« **Le bilan du programme SARE pour le petit tertiaire privé est globalement positif et intéressant, car il nous permet aujourd'hui de toucher des petites entreprises** », estime Rémy Durand. « Il reste néanmoins difficile, au-delà de cet accompagnement, de passer à la mise en œuvre effective d'actions de rénovation énergétique. Il existe une volonté de la Région de toucher le petit tertiaire, de maintenir cette action et notre partenariat avec les structures de mise en œuvre identifiées ». « L'arrivée du programme SARE a apporté une impulsion positive pour structurer le service aux entreprises, compléter notre offre, et augmenter notre capacité d'accompagnement », souligne Laetitia Bertin.

Parmi les points à améliorer, les territoires pointent notamment un déficit de communication. « Les entreprises du petit tertiaire privé sont une cible qu'il faut aller chercher et nous avons besoin de plus de communication nationale pour faire connaître le dispositif, estime ainsi Marianne Billard.

« **Il serait intéressant de proposer une offre d'accompagnement un peu plus poussée, équivalente aux actes A4 ou A4bis\* existant sur l'habitat, donc allant jusqu'à la vérification des devis et au suivi des travaux, avec une visite d'un conseiller pour vérifier la bonne mise en œuvre**, confirme Sophie Buessler. Un avis partagé par Marianne Billard, pour qui « il serait intéressant de pouvoir aller jusqu'à la relance de l'entreprise après le conseil, pour savoir si elle est passée à l'acte et si elle a besoin de quelque chose en plus ».

\*Les actes A4 et A4bis sont proposés aux ménages dans le cadre du programme SARE. Ils concernent des missions d'accompagnement avant et après travaux. Ils ne sont pas proposés aux entreprises aujourd'hui.

## Une expérimentation intéressante

« Il s'agit d'une expérimentation », rappelle Sophie Buessler. « Elle a apporté un petit élan sur le territoire et a montré aux chambres consulaires et à la direction de l'Économie de la Région que la thématique de l'efficacité énergétique doit s'ouvrir plus largement au bâtiment. Malgré les freins, il existe des actions à construire avec les collectivités engagées sur le sujet. Les chambres consulaires voient l'intérêt de ce dispositif et souhaitent continuer ».

## Et demain ?

Pour Laetitia Bertin, « il faut continuer à s'appuyer sur les territoires, comme Grenoble Alpes Métropole, qui possède la compétence développement économique pour porter et construire un service (guichet unique) pour les entreprises, tout en s'appuyant autant que possible sur les chambres consulaires et les autres partenaires, et développer une communication nationale pour flécher vers ces services territorialisés. Il faut aussi financer pour massifier, améliorer les aides financières nationales et adapter les critères des fiches CEE (non adaptées à la réalité de terrain de certaines typologies d'entreprises) ».



# TÉMOIGNAGES

## Information et conseils en rénovation énergétique aux petites entreprises tertiaires privées

### ZOOM SUR...

### Les actions des territoires interviewés

#### Région Bourgogne-Franche-Comté

Sophie Buessler, chargée de mission SARE

#### Un réseau de conseillers pour la « transition écologique et économique »

Avant l'arrivée du programme SARE, la Région Bourgogne-Franche-Comté disposait déjà d'un « Réseau transition écologique et économique » (RT2E), rassemblant une trentaine de conseillers de proximité au sein des chambres consulaires (CCI et CMA). Ces conseillers assurent des missions de conseil auprès du petit tertiaire privé et proposent des pré-diagnostic énergie, surtout en lien avec les métiers et les process. *« Les CCI proposent soit une visite énergie (gratuite), soit un audit énergétique (environ 2 000 €) réalisé par les conseillers – l'audit complet, réalisé par un bureau d'études privé, étant plutôt réservé aux entreprises d'une certaine taille et ayant un projet de rénovation énergétique ambitieux, précise Sophie Buessler. Les conseillers prodiguent également des conseils sur les écogestes et le tri des déchets. Ce qui manquait dans ces offres, c'étaient des audits et des propositions de travaux pour améliorer l'enveloppe du bâtiment, car très peu de conseillers des chambres consulaires ont suivi des formations sur la thermique du bâtiment ».*

#### SARE : une nouvelle solution pour améliorer l'enveloppe du bâtiment

Lorsque le programme SARE a été lancé, la priorité n°1 de la direction Transition énergétique de la Région était d'être prête au 1<sup>er</sup> janvier 2021 sur la partie « maison individuelle et copropriété ». Le travail sur le petit tertiaire privé a commencé en 2022, avec l'objectif de lancer une expérimentation sur la partie B2 (conseil personnalisé avec visite) du programme SARE, les actes B1 (information de premier niveau) et C2 (animation territoriale) étant déjà inclus dans les attributions du réseau RT2E.

*« Durant l'année 2022, il a fallu beaucoup échanger avec les chambres consulaires, monter l'enveloppe financière, fixer des objectifs, faire monter en compétences les conseillers, et définir les territoires d'expérimentation », explique Sophie Buessler.*



Les collectivités choisies pour l'expérimentation ont été Grand Besançon Métropole et Dijon Métropole, où les deux chambres consulaires pouvaient dédier chacune au moins un conseiller sur chaque territoire. Ces quatre conseillers ont suivi durant quatre mois le parcours de formation ADEME (thermique du bâtiment et formation dédiée à l'accompagnement du petit tertiaire privé). Parallèlement, une campagne de communication a été définie avec les deux territoires pour faire connaître l'expérimentation. *« Nous avons décidé de communiquer autour d'un ticket « Réno-Pro », présenté comme une offre de conseil pour les entreprises, centrée sur la manière d'améliorer l'enveloppe de leur bâtiment », précise Sophie Buessler. Le dispositif a pu être opérationnel en avril 2023.*

#### L'expérimentation continue

*« En décembre dernier, nous avons dressé un premier bilan de cette expérimentation et décidé de la renouveler en 2024, indique Sophie Buessler. Nous avons constaté qu'il n'est pas évident d'avoir des entreprises intéressées par l'offre et que les conseillers passaient beaucoup de temps à faire de la prospection, à contacter les entreprises et à faire connaître l'offre. Nous avons également observé que peu de travaux ont été réalisés suite à ces conseils. Après la visite et le compte rendu, souvent ça s'arrête là, parce que les entreprises cherchent avant tout des aides aux travaux pour changer leur vitrine ou pour isoler ». En 2024, l'agglomération de Nevers, qui propose des aides aux travaux aux propriétaires et aux locataires, notamment pour des changements de vitrine et pour l'isolation, a été intégrée à l'expérimentation. « C'est une belle opportunité de voir si l'existence d'aides aux travaux change la donne et crée une réelle dynamique pour l'efficacité énergétique du bâtiment », note Sophie Buessler.*

## Région La Réunion

Rémy Durand, direction Énergie-Économie circulaire-Biodiversité

### 5 acteurs pour mettre en œuvre le programme SARE

Avant l'arrivée du programme SARE, la Région La Réunion n'avait quasiment pas d'interventions auprès des petites entreprises tertiaires privées. Le lancement de ce dispositif a donc constitué une opportunité et la collectivité a eu la volonté de s'inscrire dans le programme SARE et ses deux volets, résidentiel et petit tertiaire privé. La mise en œuvre sur le territoire de La Réunion a été quasiment immédiate. *« Au départ, nous nous sommes appuyés sur la société publique locale (SPL) Horizon Réunion, dont nous sommes membres et qui a déployé la totalité du programme SARE sur le territoire, en attendant de créer des partenariats avec les différents EPCI, précise Rémy Durand. Cette SPL réalisait déjà des actes de conseil au grand public et le programme SARE a été une opportunité pour financer ces actions, mais surtout pour les inscrire dans une démarche plus structurée et plus complète. Dès le départ, nous pensions également que les chambres consulaires, qui sont proches des professionnels, étaient des relais pertinents pour toucher la cible visée. »* La Région a réussi à contractualiser avec les deux chambres consulaires (CMA et CCI), ainsi qu'avec deux bureaux d'études privés (dont l'un réalise les actes B2 pour la CMA). **Aujourd'hui, cinq acteurs sur le territoire sont donc en mesure de proposer l'offre SARE au petit tertiaire privé, avec une coordination et une animation réalisée par la SPL Horizon Réunion.** Celle-ci a organisé, pour les conseillers des cinq structures, une formation autour de la thématique de la maîtrise de l'énergie dans le petit tertiaire, réalisée par le bureau d'études Leu Réunion. Résultat : entre 2021 et 2023, 215 actes B1 (information de premier niveau) et 134 actes B2 (conseil personnalisé avec visite) ont été réalisés sur le territoire de La Réunion. *« L'objectif est vraiment de créer un réseau de conseillers, de les former et de les animer, avec des rencontres tous les trois mois où ils peuvent faire remonter les problèmes qu'ils rencontrent et échanger sur les solutions proposées. »* souligne Rémy Durand.

## ACTIONS DE TERRAIN

### → Une vidéo de présentation du programme SARE

Une vidéo de présentation du programme SARE pour le petit tertiaire privé a été réalisée et mise à la disposition des différentes structures de mise en œuvre afin que celles-ci puissent l'utiliser pour expliquer cette offre aux petites entreprises.

Lien de la vidéo : [Cliquez ici](#)

## ACTIONS DE TERRAIN

### → Un partenariat avec la Fédération du bâtiment

La Région La Réunion a également confié une mission d'animation à la Fédération régionale du bâtiment et des travaux publics (FRBTP) pour mieux faire connaître le programme SARE aux entreprises spécialisées dans la rénovation énergétique des bâtiments.

## Grenoble Alpes Métropole

Laetitia Bertin, cheffe de projet

Rénovation énergétique des bâtiments

### Le programme SARE s'insère dans l'offre du territoire

*« Le programme SARE s'insère dans les dispositifs actuels d'accompagnement des entreprises aux économies d'énergie portés par Grenoble Alpes Métropole »,* explique Laetitia Bertin. La collectivité avait en effet déjà mis en place, en 2019, un diagnostic gratuit aux économies d'énergie pour les TPE-PME, suite à une expérimentation réussie auprès de PME industrielles – un diagnostic réalisé par un bureau d'études et qui coûte à la Métropole de 2 300 à 4 000 € TTC. *« L'objectif initial était de réaliser 15 diagnostics par an, précise Laetitia Bertin. Cette expérimentation a montré que ce qui marchait bien pour les entreprises, c'était ce format de diagnostic court et rapide, gratuit, et réalisé par un expert indépendant ».* Depuis 2021, avec l'impulsion du programme SARE, le service énergie pour les entreprises de la Métropole, opéré par l'ALEC de la Grande Région Grenobloise, a été structuré selon le guide des actes métiers du SARE : il propose aux entreprises un service d'information (B1) et un service de conseil personnalisé avec visite (B2). Depuis début 2024, **ce service évolue afin de mieux s'adapter aux demandes des entreprises, en incluant des prestations de conseil personnalisé sans visite, des diagnostics énergie complémentaires à la prestation du bureau d'études, un conseil sur le photovoltaïque à titre expérimental, ainsi que l'accompagnement du porteur de projet pour son parcours d'instruction dans le dispositif d'aides financières de la Métropole « Mur Mur TPE PME ».** D'autres dispositifs sont portés par les chambres consulaires : la CCI de Grenoble propose des visites énergie, mais avec une capacité d'action limitée, tandis que la CMA Isère propose des études énergie et des études spécialisées (éclairage, PV, mobilité, etc.). Par ailleurs, l'ALEC Grenoble propose aussi, en partenariat avec l'AGEDEN (qui intervient dans le département de l'Isère en dehors du territoire de la Métropole), un service, baptisé « L'info des pros », à destination des professionnels du bâtiment qui interviennent principalement auprès des particuliers, pour les informer et les conseiller sur les aides financières, les critères techniques, les nouveaux matériaux, les nouvelles réglementations... *« Certaines petites entreprises tertiaires privées arrivent dans le service SARE par ce biais »,* précise Laetitia Bertin.



## Des aides de la Métropole pour les travaux de rénovation énergétique des entreprises

Outre le fonds chaleur territorial (ADEME), Grenoble Alpes Métropole a également mis en place des aides financières pour les entreprises, à commencer par une aide directe à l'investissement pour les projets concernant les locaux (devanture, sécurisation, mobilier, travaux de performance énergétique). Cette aide est en place depuis 2017 pour les commerçants et artisans (jusqu'à 10 000 €) et depuis 2020 pour les hôtels et campings (jusqu'à 20 000 €). Depuis 2021, l'obtention de l'aide est conditionnée au respect de critères de performance énergétique... Et depuis 2023, le taux d'aide est bonifié de 30 à 50 % pour les travaux énergétiques.

**En 2020, une autre aide a été mise en place par la Métropole : baptisée « Mur Mur TPE PME », cette aide à l'immobilier destinée aux TPE et PME permet de financer des travaux d'amélioration énergétique du bâti, hors process : isolation et remplacement de menuiseries, équipements du bâti (chauffage, ventilation, éclairage, ECS).** Y sont éligibles les entreprises qui ne relèvent pas des aides directes, et en sont exclus certains secteurs d'activité (immobilier, médico-social et santé, enseignement privé, etc.), la cible prioritaire étant les TPE-PME du secteur dit « économique ». **L'aide est de 37 500 € maximum.** Le diagnostic énergie est obligatoire (réalisé par la Métropole, l'ADEME ou BPI France).

## Un groupe de travail territorial pour coordonner les actions

Un groupe de travail territorial, réunissant la métropole, l'ALEC, l'AGEDEN, la CCI et la CMA, se réunit 3 fois par an et permet d'échanger sur l'actualité et sur des sujets techniques, de se tenir informés des évolutions des services et des dispositifs, et d'élaborer des communications et des animations coordonnées... Des actions de communication ponctuelles sont ainsi réalisées à destination de cibles dédiées (commerce, hébergeurs touristiques) : webinaires, salons, ateliers, interventions auprès d'associations, de zones d'activité ou de commerçants... « Ces actions participent au « bruit de fond » mais ne permettent pas forcément de faire entrer des entreprises dans le service, précise Laetitia Bertin. Ce qui semble fonctionner, c'est plutôt le bouche à oreille, le retour d'expérience entre pairs, la communication institutionnelle via les développeurs économiques, et les informations trouvées via le site internet de la Métropole ou de l'ALEC ».

## 2021-2023 : 131 entreprises accompagnées, dont 90 éligibles au SARE

Sur la période 2021-2023, les services et les opérateurs de Grenoble Alpes Métropole ont accompagné 131 entreprises, dont 90 éligibles au SARE. Parmi ces dernières, 74 % ont un profil d'aide « Mur Mur TPE PME », 22 % un profil d'aide commerces, et 3 % un profil d'aide hôtellerie. Concernant les secteurs d'activité, on compte 49 % de bureaux (incluant l'ensemble des petits industriels avec ateliers de stockage et bureaux), 18 % de commerces (incluant

les garages auto), 13 % d'artisans (incluant les entreprises du BTP), 11 % d'entreprises de restauration et d'hébergement (avec une dominance de la restauration), 4 % d'activités récréatives privées, 2 % d'établissements de santé humaine et d'action sociale et 2 % d'enseignement privé.

## Quimperlé Communauté

### Marianne Billard, chargée de mission Économie circulaire et Climat-Air-Énergie

## Une convention avec ALOEN, l'agence locale énergie-climat

Quimperlé Communauté a fait le choix d'avoir des conseillers énergie en interne (2 pour le patrimoine public des communes et 2 pour l'habitat privé), et de se faire accompagner par ALOEN, l'agence locale de l'énergie-climat Lorient Bretagne Sud, pour le petit tertiaire privé. « Nous avons passé une première convention avec ALOEN, en 2020, pour une aide à la stratégie énergétique et au conseil habitat, puis à la mise en place du programme SARE, nous avons confié à ALOEN une mission pour le conseil aux entreprises du petit tertiaire privé », précise Marianne Billard.

## Améliorer la dynamique grâce à la transversalité et à la communication

Le poste de Marianne a été créé à l'occasion d'un Contrat d'Objectifs Territorial (COT) avec l'ADEME, par lequel Quimperlé Communauté s'est engagée sur un objectif de progression sur les référentiels climat-énergie et économie circulaire. C'est désormais Marianne Billard qui fait le lien avec le service développement économique (du programme Territoire Engagé dans la Transition Écologique de l'ADEME) et avec ALOEN pour la mise en œuvre du dispositif SARE. Grâce au temps investi dans la communication, l'information et le démarchage, la collectivité espère améliorer la dynamique. Elle a organisé récemment une « matinale », qui a accueilli 14 professionnels, dont une dizaine ont dit souhaiter une visite énergie. « Cela montre bien que nous avons besoin d'aller les chercher et de les convaincre », note Marianne Billard.

## ACTION DE TERRAIN

### → Un message unique pour les entreprises du territoire

Quimperlé Communauté a souhaité adresser un message unique aux entreprises du territoire sur la possibilité de bénéficier d'un conseil énergie. La collectivité a donc fait le choix, avec ALOEN, de s'adresser à toutes les entreprises de son territoire, et pas seulement à celles dont les surfaces font moins de 1 000 m<sup>2</sup>. Les deux partenaires ont également choisi d'apporter aussi un conseil sur les énergies renouvelables, « un sujet qui représente une porte d'entrée pour les entreprises, souligne Marianne Billard. Même si elles viennent pour un projet photovoltaïque, c'est l'occasion de leur parler d'économies d'énergie ».