



**Appel à manifestation d'intérêt pour le déploiement
des Guichets Uniques
du Service Public Intégré de la Rénovation
Energétique (SPIRE)**

Cahier des charges pour le dépôt des candidatures

Date limite de dépôt : vendredi 9 octobre 2020

Table des matières

1.	Contexte et objectifs	3
1.1.	Le Service Public Intégré de Rénovation Energétique (SPIRE)	3
1.2.	Objectifs et enjeux du déploiement des guichets uniques de la rénovation énergétique en Occitanie.....	4
2.	Cahiers des charges de l'AMI.....	5
2.1.	Missions des Guichets Uniques du SPIRE.....	5
2.2.	Gouvernance et partenariats	11
2.3.	Communication	12
2.4.	Suivi et évaluation	13
3.	Modalités de financement par la Région	13
3.1.	Candidats éligibles.....	13
3.2.	Echelle territoriale	14
3.3.	Modalités de financement	14
3.4.	Dossier de candidature.....	15
3.5.	Critères de sélection.....	16
3.6.	Sélection des candidats et financement	16
3.7.	Calendrier	16
4.	Annexes	18
4.1.	Déploiement du SPIRE – les temps forts	19
4.2.	Informations de 1 ^{er} niveau	20
4.3.	Description détaillée du parcours d'accompagnement	22
4.4.	Opérateurs SPIRE.....	32
4.5.	Les guichets uniques du SPIRE : coordination avec l'AREC et les opérateurs SPIRE	33
	35
4.6.	Délégations locales ANAH	36
4.7.	Liste prévisionnelle d'indicateurs de suivi.....	37

1. Contexte et objectifs

1.1. Le Service Public Intégré de Rénovation Energétique (SPIRE)

Dans le cadre de la Stratégie Région à Energie Positive, la rénovation énergétique des logements constitue un axe clef pour la réduction des consommations d'énergie. Le secteur du bâtiment représente 47 % des consommations d'énergie de la région, et 33 % des émissions de gaz à effet de serre d'origine énergétique.

Pour atteindre l'objectif « Région à Energie Positive », les consommations du secteur du bâtiment devront diminuer de 26 % d'ici 2050. Ainsi, il conviendra de rénover chaque année en Occitanie, 52 000 logements au niveau basse consommation d'énergie d'ici 2030 puis 75 000 au-delà.

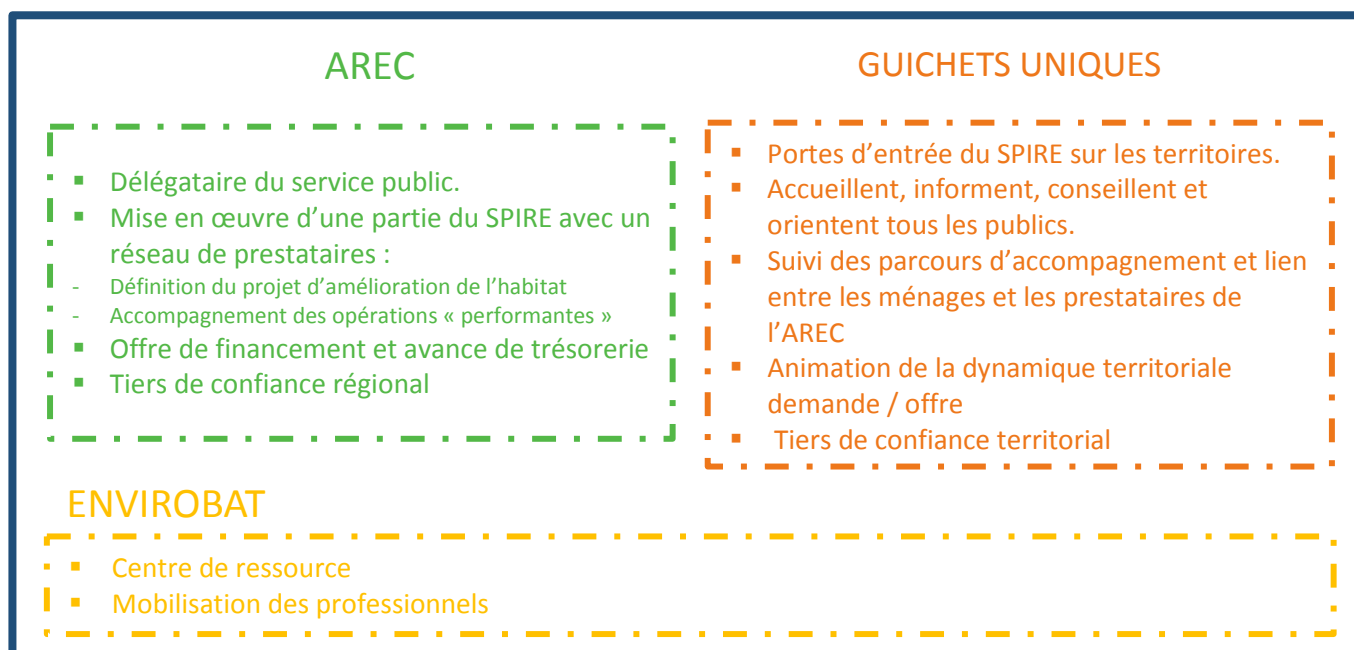
La Loi TECV confie à la Région la mise en place du Service Public de la Performance Energétique de l'Habitat (SPPEH). Selon l'article L 232-2 du code de l'énergie, ce service englobe les missions d'accueil, d'information et de conseil neutre et gratuit des ménages sur les sujets concernant l'efficacité énergétique des logements (éco-geste et travaux) et les missions (facultatives) de mobilisation / accompagnement de la montée en compétence des professionnels et du secteur bancaire.

Par délibération en date du 14 novembre 2019, la Région Occitanie a créé le **Service Public Intégré de la Rénovation Energétique (SPIRE)**, dont l'objectif est d'accélérer la rénovation énergétique des logements en facilitant le passage à l'acte. Le déploiement du SPIRE vise à rendre accessible à tous le chantier de la rénovation énergétique, par la mise en place d'un réseau de guichets uniques pour accompagner les ménages dans leurs projets de rénovation énergétique. LE SPIRE est le SPPEH de la Région Occitanie.

Déploiement du SPIRE – les temps forts.

Annoncé fin 2019 par le gouvernement, le déploiement du programme SARE se place sous le signe de la continuité des réflexions et travaux déjà largement engagés et partagés entre la Région, l'ADEME et les services de l'Etat. Il permettra d'apporter un financement complémentaire (via les CEE) à ceux de la Région, du FEDER et des EPCI pour la mise en œuvre du SPIRE. La Région est le porteur unique associé de ce programme.

SERVICE PUBLIC INTEGRE DE RENOVATION ENERGETIQUE = SPPEH



1.2. Objectifs et enjeux du déploiement des guichets uniques de la rénovation énergétique en Occitanie

Les guichets uniques ont vocation à être les « portes d'entrées du service public » pour d'une part animer la dynamique locale de la rénovation énergétique, et d'autre part orienter et accompagner les ménages vers le parcours d'accompagnement adapté à leur situation.

Dans le cadre du SPIRE, ils contribuent à :

- améliorer la lisibilité et l'homogénéité de l'offre de service,
- simplifier au maximum la mobilisation du service pour les usagers,
- animer les dynamiques territoriales de la rénovation (offre et demande)
- conserver la couverture intégrale du territoire assurée actuellement par le réseau FAIRE,
- accompagner le déploiement d'une offre d'accompagnement pour les projets de rénovation à destination des ménages.

Pour ce faire, les guichets uniques pourront s'appuyer sur les ressources régionales mise en œuvre pour le service public, en particulier par l'AREC, dans le cadre de la délégation de service public qui lui a été confiée par la Région.

Au regard des spécificités de chaque territoire et en valorisant les retours d'expériences et compétences acquises par les Points Rénovation Infos Service (PRIS), et en particulier les Plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) et les Espaces Infos Energie (EIE), la structuration des guichets uniques doit s'articuler autour de 3 axes principaux :

- La définition claire des missions du guichet unique et de l'offre de service associée
- Une organisation territoriale visant à couvrir l'ensemble du territoire régional
- Une gouvernance locale adaptée pour que le rôle de chaque acteur soit bien défini et le parcours de l'utilisateur simplifié

2. Cahiers des charges de l'AMI

2.1. Missions des Guichets Uniques du SPIRE

En matière de missions, le prérequis identifié pour les guichets uniques est d'assurer a minima une offre équivalente à celle portée actuellement par le réseau des Espaces FAIRE en Occitanie (une offre de conseil technique neutre et gratuit pour accélérer la rénovation énergétique) complétée par des actions d'animation visant la mise en place de dynamiques territoriales fortes.

Les missions du guichet unique portent sur la **rénovation des logements privés** (maisons individuelles, logement collectifs, copropriétés).

2.1.1. Animation de la dynamique territoriale locale

→ *Stimulation de la demande*

Le retour d'expérience des Plateformes Territoriales de Rénovation Energétique en Occitanie a mis en évidence la pertinence des actions de sensibilisation et de communication auprès des ménages. La plupart des actions de ce type ont un retour très positif, tant au niveau de la dynamique territoriale qu'elles permettent de développer qu'au niveau des actions de prospection qu'elles représentent et des contacts qu'elles génèrent.

Les actions d'animation territoriales ciblées visent en premier lieu à stimuler la demande auprès des particuliers à travers des actions de communication visant à améliorer la visibilité du service public auprès des cibles concernées : participation à des salons thématiques (habitat, énergie), organisation de nuits de la thermographie, représentation sur des marchés, événements « décentralisés » dans les

communes, stands dans les supermarchés, publications dans les médias (radio, TV, presse locale)... Elles visent également à favoriser la réalisation de projets de rénovation ambitieux et performants.

→ *Structurer l'offre auprès des professionnels du bâtiment*

Le guichet unique aura un rôle pro-actif dans l'animation de la communauté des professionnels du bâtiment sur son territoire :

- Mise en réseau des professionnels et soutien à l'émergence d'une offre de travaux de qualité et coordonnée (animation des réseaux d'acteurs, accompagnement à la constitution de groupement...)
- Incitation à la formation professionnelle et à la qualification pour accéder au marché de la rénovation énergétique

Cette mobilisation sera favorisée par des partenariats avec les structures relais (chambre consulaires, organisations professionnelles, ...), en particulier pour faire connaître le SPIRE auprès des professionnels.

Les guichets uniques pourront s'appuyer sur l'expertise et les outils du centre de ressource régional ENVIROBAT Occitanie dans une logique de mutualisation.

Au-delà des professionnels du bâtiment, les guichets uniques pourront proposer des actions visant à mobiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur du marché de la rénovation : notaires, agences immobilières, syndicats, grandes surfaces de bricolage... Ces acteurs peuvent être des relais et prescripteurs de l'offre du SPIRE auprès des particuliers et des professionnels.

2.1.2. Information et conseil

Le guichet unique assure sur son territoire un service d'information et de conseil de 1^{er} niveau neutre et gratuit pour accompagner les usagers à mener des actions de rénovation, de maîtrise de l'énergie, de développement des énergies renouvelables à l'échelle de l'habitat individuel ou collectif privé.

Les guichets uniques doivent s'adresser à l'ensemble des publics : propriétaires occupants / bailleurs, locataires, éligibles ou non aux aides de l'ANAH.

Le guichet unique met en œuvre un service de prestations de conseils techniques, financiers, juridiques et sociaux incitant les ménages au passage à l'acte pour la réalisation de projets de rénovation ambitieux dans le cadre d'un parcours maîtrisé.

Il permet la simplification et la lisibilité du parcours des ménages, notamment en favorisant la mutualisation et l'harmonisation de l'offre de service des différentes parties prenantes.

Les conseils apportés sont adaptés aux ménages et en adéquation avec l'ambition des objectifs régionaux en matière de rénovation. Ils visent à permettre à tous les ménages ou aux syndicats de copropriétaires de faire un choix fondé sur l'information la plus exhaustive possible et indépendante, afin d'identifier les solutions permettant de réaliser leurs projets dans les meilleures conditions.

Les missions d'information et de conseil se distinguent en 2 catégories :

Information de 1^{er} niveau

Elle vise à permettre à tous les ménages (précaires ou non) et aux syndicats de copropriétaires de faire un choix basé sur l'information la plus exhaustive possible et indépendante afin d'identifier les solutions permettant de réaliser leurs projets dans les meilleures conditions en prenant en compte l'ensemble des aspects du projet (financier, juridique, technique et social).

Pour accomplir cette mission d'information, les conseillers mobilisés doivent avoir bénéficié d'une formation adaptée et d'actualisation de leurs connaissances.

Une liste non exhaustive du type d'information que le guichet unique peut être amené à communiquer à des ménages est présentée en annexe 0

Informations de 1er niveau.

Conseil personnalisé

Le conseil personnalisé peut être délivré à tous les ménages (précaires ou non) et aux syndicats de copropriétaires.

Les informations fournies sont personnalisées par rapport aux besoins des ménages, leur situation financière et sociale ainsi qu'aux caractéristiques techniques de leur logement.

- Informations sur les aides et financements spécifiques que les ménages peuvent mobiliser selon leur situation ;
- Conseils techniques pour aider à la prise de décision ;
- L'assistance à la mobilisation des certificats d'économies d'énergie en amont de la signature d'un devis ;
- L'assistance à l'utilisation des plateformes numériques de dépôts des aides (ANAH, ACTION LOGEMENT...) : assistance à création d'une adresse mail, à la compréhension des démarches en ligne et à la création des comptes sur les télé-services de demande d'aide (tout en rappelant que hors recours à un mandataire la démarche de demande doit être réalisée par le particulier) ;
- La définition des étapes de rénovation du logement adapté aux besoins du ménage ;
- Des informations sur la qualité et le contenu des devis ;
- Proposition d'une offre de service d'accompagnement complet jusqu'aux travaux ;
- Proposition de réalisation d'un audit énergétique, dans les cas où celui-ci s'avèrerait pertinent.

Ce conseil personnalisé se matérialise par un compte-rendu d'entretien remis au ménage. Ce document doit permettre :

- De disposer d'un récapitulatif de la situation décrite au moment de la visite ou de l'entretien ;
- D'être renseigné/complété au fil du temps en fonction des démarches réalisées (obtention de devis, accord de prêt...).

Cette action de conseil personnalisé pourra le cas échéant conduire à orienter le particulier vers des opérateurs de l'ANAH s'il s'agit d'un ménage modeste ou très modeste (cf. 2.1.4 *Coordination avec le réseau territorial ANAH*).

2.1.3. Parcours d'accompagnement SPIRE

Le SPIRE a vocation à accompagner la massification d'opérations performantes de rénovation énergétique en offrant à moindre coût un accompagnement de qualité à tous les ménages pour la

réalisation de projets de rénovation énergétique dans la perspective de réaliser au moins 40% d'économies d'énergie primaire (ou atteindre le niveau de performance BBC rénovation).

A l'issu d'une information de 1^{er} niveau et/ou d'un conseil personnalisé, le guichet unique est en charge d'orienter le cas échéant les ménages vers le parcours d'accompagnement SPIRE selon leurs projets et leurs motivations.

La structure du parcours d'accompagnement a été définie par la Région et la SPL AREC pour assurer son homogénéité sur l'ensemble du territoire régional et favoriser une bonne lisibilité par les usagers.

Elle comprend 2 étapes d'accompagnement des particuliers et syndicats de copropriétaires :

Etape 1 : Définition du projet d'amélioration de l'habitat :	
<u>Maison individuelle</u>	<u>Copropriété</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Audit énergétique - Remise d'un rapport avec a minima 2 scénarios de travaux (-40% et BBC rénovation) - Etablissement d'un plan de financement pour chaque scénario 	<ul style="list-style-type: none"> - Audit global - Remise d'un rapport avec a minima 2 scénarios de travaux (-40% et BBC rénovation) - Etablissement d'un plan de financement pour chaque scénario
Etape 2 : Accompagnement aux travaux	
<u>Maison individuelle</u>	<u>Copropriété</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Assistance à la consultation des entreprises - Analyse des devis - Aide à la mobilisation des aides - AMO pour le suivi et la réception des travaux (2 visites) - Suivi de consommations 	<ul style="list-style-type: none"> - Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage à définir en fonction du projet

Descriptif synthétique du parcours d'accompagnement des maisons individuelles

ÉTAPE 1 - DEFINITION DU PROJET D'AMELIORATION DE L'HABITAT :

Cette étape vise à définir avec le ménage accompagné un projet d'amélioration de son habitat à la fois performant sur le plan énergétique et économiquement viable.

L'étape débute par un audit établi à partir des consommations réelles ou estimées du logement du client. Il est effectué dans le cadre d'une visite sur site à partir d'un outil de calcul basé sur la méthode 3CL (CASBA, DIALOGIE ou équivalent). Un bilan énergétique et économique avant/après travaux fait état de la situation énergétique du logement.

Au moins 2 scénarios de travaux d'économies d'énergie sont proposés (avec a minima un scénario à -40% et un scénario BBC rénovation). Pour chaque scénario, une estimation des coûts de travaux est effectuée.

A partir de ces simulations, les aides publiques mobilisables sont identifiées permettant ainsi de déterminer le financement restant à la charge de l'utilisateur. Pour le financement de ce reste à charge, une simulation d'amortissement est effectuée au regard des offres proposées dans le cadre de partenariats bancaires ainsi que du recours au tiers-financement proposé par la SPL AREC.

Cette simulation a vocation à rechercher le point d'équilibre entre le gain énergétique et l'amortissement de l'investissement financier.

Cet audit fait l'objet d'une restitution lors de la visite sur site ou d'un entretien téléphonique a

posteriori. Un rapport complet est adressé au ménage.

ÉTAPE 2, LANCEMENT DU PROJET ET ACCOMPAGNEMENT AUX TRAVAUX :

L'étape 2 est déclenchée sur décision du ménage. Sur la base du scénario sélectionné par le ménage, l'accompagnateur réalisera une analyse neutre et objective des devis obtenus par le ménage pour l'aider dans le choix des entreprises.

Pour lancer le projet, une assistance à la rédaction des dossiers de demandes d'aides et de financement est apportée par le SPIRE.

A partir de la signature des devis par le client, une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) pour le suivi et la réception des travaux démarre. Cette mission ne constitue pas une mission de maîtrise d'œuvre. Elle consiste à apporter une assistance au ménage sur :

- le lancement des travaux, par l'identification préalable des points critiques des phases de chantier, des recommandations à suivre et des points de vigilance à porter dans le déroulement des opérations
- la coordination des travaux, par la tenue d'un rendez-vous sur site avec le ménage pendant la réalisation du chantier ;
- la réception des travaux, sur site suivi d'un compte rendu écrit remis au ménage

Le suivi des consommations d'énergie post-travaux sera assuré par le SPIRE pendant 3 ans suite à la réception en privilégiant l'exploitation des données issus des compteurs communiquant (Linky, Gazpar) du logement dans le cadre de partenariats structurés entre l'AREC et les gestionnaires de réseaux.

La description détaillée du parcours et des modalités de réalisation associées est présentée en annexe *4.3 Description détaillée du parcours d'accompagnement*.

Les opérateurs SPIRE

L'offre d'accompagnement pour les maisons individuelles sera en particulier déployée à travers la mise en place d'un réseau d'opérateurs SPIRE sélectionnés par l'AREC. Les opérateurs SPIRE sont des bureaux d'études, architectes ou associations prestataires de la SPL AREC, et désignés dans le cadre d'une procédure d'appels d'offre (voir liste en annexe *4.4 Opérateurs SPIRE*).

Le Guichet unique pourra mobiliser ces opérateurs par l'intermédiaire de l'AREC pour réaliser des prestations d'accompagnement à destination du ménage.

Pour les copropriétés, l'AREC a également mis en œuvre un contrat cadre afin de réaliser des audits globaux, à la demande, par des prestataires compétents.

Dans une logique incitative, le coût des prestations réalisées par les opérateurs SPIRE est en partie pris en charge par la Région. Pour autant, le coût résiduel peut être pris en charge par le Guichet unique (totalement ou partiellement) afin de diminuer le coût à la charge des ménages.

La grille tarifaire définie par la Région pour le lancement de l'offre d'accompagnement est la suivante :

- Définition du projet d'amélioration de l'habitat : 550 € HT, financés à hauteur de 475 € par la Région, soit un coût résiduel de 75 €HT ou 90 €TTC
- Accompagnement aux travaux (finançable par le prêt SPIRE) :

- Maisons individuelles : 1300 € HT, financés à hauteur de 900 € par la Région soit un coût résiduel de 400 €HT ou 480 €TTC
- Copropriétés : A définir en fonction du projet pour les copropriétés

Afin d'optimiser l'utilisation des financements disponibles et de limiter les coûts pour le guichet unique (coûts de fonctionnement si ces prestations sont réalisées en régie), la Région recommande de s'appuyer sur les opérateurs SPIRE pour réaliser les missions d'accompagnement.

Les opérateurs SPIRE sont rémunérés par la SPL AREC. Le coût résiduel peut être pris en charge en totalité ou en partie par le Guichet unique, ou être assumé par le ménage.

Si le Guichet unique fait le choix de réaliser l'accompagnement en régie, celui-ci devra être réalisé conformément au parcours d'accompagnement décrit en annexe 4.3.

Le guichet unique s'engage à :

- Assurer le rôle d'interface entre le ménage et l'opérateur SPIRE, afin que l'accompagnement se déroule dans les meilleures conditions : revue des documents produits par l'opérateur SPIRE, disponibilité pour répondre aux sollicitations du ménage, échanges avec l'opérateur pour optimiser les propositions faites au ménage...
- Faire le relais auprès de l'AREC si jamais des difficultés étaient constatées en lien avec l'intervention de l'opérateur SPIRE

Le détail des actions et de l'organisation envisagée pour la coordination des guichets uniques avec l'AREC est présenté en annexe 4.5 *Les guichets uniques du SPIRE : coordination avec l'AREC et les opérateurs SPIRE*.

Le guichet unique, au même titre que les opérateurs SPIRE, disposera des outils mis en place par l'AREC pour le SPIRE (suite logiciel Casba-SITERRE, CRM, outils de communication). Ces outils seront mis à disposition par l'AREC pour permettre aux guichets uniques de suivre l'activité du SPIRE sur leurs territoires.

2.1.4. Coordination avec le réseau territorial ANAH

Les aides et le conseil dispensé auprès des publics modestes par l'ANAH représentent une part importante de l'activité liée à la rénovation énergétique.

Le programme Habiter Mieux a porté ces dernières années l'intégralité de cette thématique d'intervention de l'ANAH. Depuis le 1^{er} janvier 2020, l'ANAH distribue également l'aide Maprimérenov, remplaçant l'ancien programme Habiter Mieux Agilité et le CITE. Maprimérenov est a priori destinée à financer des projets simples ne nécessitant pas d'accompagnement de type AMO, contrairement aux aides Habiter Mieux.

L'ANAH dispose d'un réseau territorial et d'outils de déploiement du conseil et des aides Habiter Mieux (PIG et OPAH) permettant une couverture très importante du territoire régional. Ces programmes déjà en place et financés par l'ANAH et les collectivités locales doivent être intégrés au fonctionnement du guichet unique via une coordination étroite avec les délégations locales de

l'ANAH et les collectivités délégataires des aides à la pierre. La liste des délégations locales et des délégataires de compétence des aides à la pierre en Occitanie est disponible en annexe 4.6- Délégations locales ANAH.

Les principes de fonctionnement et de formalisation de ce partenariat seront décrits précisément par le candidat. Ils devront garantir au minimum :

- dès le stade du premier conseil assuré par le guichet unique, l'identification des demandeurs susceptibles de relever du programme Habiter Mieux de l'ANAH (ménages modestes présentant un projet avec enjeu de rénovation globale et/ou ayant besoin d'accompagnement dans la construction de leur projet), dans la mesure du possible ;
- l'orientation de ces demandeurs vers l'opérateur lorsque son adresse est couverte par une opération programmée (Les modalités d'accès aux données du Référentiel d'Orientation de la Demande seront précisées en lien avec la délégation locale de l'ANAH). A noter qu'en vertu du partenariat noué entre l'ANAH et Action Logement Services, ce fonctionnement permet également de garantir la bonne articulation avec le plan d'investissement volontaire en secteur programmé ;
- la cohérence de la stratégie entre le guichet unique et le réseau territorial de l'ANAH : à titre d'exemple, il est souhaitable que le guichet unique soit représenté dans la gouvernance des opérations programmées du territoire qu'il couvre, et qu'à l'inverse les maîtres d'ouvrage des opérations programmées soient associés à la gouvernance du guichet unique (NB : cette articulation sera bien évidemment facilitée dans le cas d'une collectivité étant à la fois maître d'ouvrage d'une opération programmée de l'ANAH et porteuse d'un guichet unique sur son territoire de compétence) ;
- un bon niveau de connaissance par le(s) opérateur(s) du guichet unique des enjeux de l'ANAH portés au niveau local (y compris hors rénovation énergétique) et des secteurs prioritaires d'intervention (OPAH-RU, OPAH-CD, Action cœur de ville...).

2.2. Gouvernance et partenariats

Au vu du nombre d'acteurs impliqués sur la thématique de la rénovation énergétique des logements sur les territoires, les enjeux de gouvernance sont clés pour assurer le bon fonctionnement d'un guichet unique.

Le guichet unique a vocation à fédérer et coordonner l'intervention des différentes parties prenantes de la rénovation énergétique sur son territoire.

2.2.1. Présentation de la gouvernance régionale

Un Comité de Pilotage Régional SPIRE est composé de la Région, de l'Etat (DREAL et SGAR) et de l'ADEME. Il aura notamment pour principales missions :

- d'assurer le pilotage du SPIRE et d'accompagner sa mise en œuvre à l'échelle régionale;
- de suivre l'avancement opérationnel (technique et financier) des actions engagées à l'échelon régional,
- de valider le bilan annuel des actions menées dans le cadre du SPIRE.

Au-delà du comité de pilotage, seront mis en place :

- un comité technique composé de la Région, de l'Etat (DREAL et DDT), de l'ADEME, d'Envirobot Occitanie et de l'AREC qui pourra être élargi en tant que de besoin. Ce comité technique assurera le suivi du déploiement et de la réalisation des objectifs du SPIRE. Il veillera à l'homogénéité et la cohérence des structures partenaires sur l'ensemble du territoire.
- un comité partenarial mobilisant les partenaires techniques au regard de leurs domaines de compétences sur le sujet de l'efficacité énergétique dans le logement. Ce comité partenarial pourra regrouper les représentants régionaux et départementaux de l'agence nationale de l'habitat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, notamment les conseils départementaux, les EPCI dotés d'un PLH, dotés d'un guichet unique, l'agence régionale de l'énergie et du climat, Envirobot Occitanie, les agences départementales d'information sur le logement, les agences d'urbanisme et les conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, les représentants des bailleurs sociaux, les fédérations professionnelles et les chambres consulaires (CAPEB, FFB, CCIR, CMA...), le tissu associatif, la Caisse des dépôts et consignation, Action Logement, Procvivis... Ce comité visera à partager les bilans des actions menées dans le cadre du SPIRE et à échanger dans une logique d'amélioration continue et de co-construction du SPIRE.

2.2.2. Gouvernance des guichets uniques

En écho à la gouvernance régionale mise en place, chaque guichet unique devra définir précisément l'organisation et la mise en œuvre d'une gouvernance partenariale efficace.

→ *Rôle et implication des acteurs*

Pour assurer la bonne coordination des acteurs, il est nécessaire de les identifier précisément et de partager une description du rôle de chacun dans le cadre de la mise en œuvre du guichet unique.

Il est demandé au candidat de produire cet état des lieux en distinguant 2 catégories d'acteurs :

- Acteurs impliqués dans la mise en œuvre du guichet unique : identification des structures, des compétences associées et du rôle de chacune dans la mise en œuvre du programme d'actions
- Acteurs à impliquer dans la gouvernance du guichet unique : Délégués Anah (cf 2.1.4), organisations professionnelles, tissu associatif, Action Logement, Procvivis...

Les projets proposés devront s'appuyer sur les dynamiques existantes et les acteurs déjà impliqués, en particulier sur le réseau des Espaces Info Energie en Occitanie.

→ *Mise en œuvre de la gouvernance*

Le mode de mise en œuvre de la gouvernance territoriale par le candidat sera décrit, ainsi que les différents niveaux de gouvernance éventuellement envisagés (politique/pilotage, technique, partenaires...).

Certains organes de gouvernances pourront être mutualisés entre différents guichets uniques opérants sur des territoires proches pour assurer la bonne coordination et l'absence de concurrence entre les structures.

La bonne tenue des instances de gouvernance et la participation des acteurs impliqués devra être suivie et donner lieu à des comptes rendus qui devront être partagés avec la Région.

2.3. Communication

Pour soutenir le déploiement du SPIRE, la Région a prévu de lancer, avec le soutien de l'AREC, une campagne de communication régionale dès fin 2020.

Le portage des actions de communication et de marketing par l'AREC permettra de produire du matériel de communication dont l'utilisation pourra être faite tant au niveau régional qu'au niveau territorial par les guichets uniques.

La participation au SPIRE à travers la mise en place d'un guichet unique engage le porteur du projet à être un relais de la communication du SPIRE sur son territoire.

De plus, dans le cas du développement d'une « marque » pour le guichet unique, cette dernière devra être associée à la marque régionale pour créer une réelle unité entre les dispositifs, et faciliter la lisibilité du SPIRE par les usagers.

2.4. Suivi et évaluation

La réalisation du programme d'action par le guichet unique fera l'objet d'un suivi détaillé et régulier dans un objectif de capitalisation de ces informations à l'échelle régionale.

2.4.1. Indicateurs

Les lauréats porteurs d'un guichet unique s'engagent à renseigner les indicateurs qui lui seront demandés par la Région pour suivre et évaluer son activité ainsi que les indicateurs SARE nécessaires à la justification de la réalisation des actes métiers sur le périmètre régional.

Les principaux indicateurs qui seront demandés sont présentés en annexe *4.7 Liste prévisionnelle d'indicateurs de suivi*.

Les candidats pourront proposer des indicateurs complémentaires qui seraient particulièrement adaptés au suivi de leurs programmes d'actions.

2.4.2. Bilans

En complément du suivi des indicateurs et des comptes rendus des organes de gouvernance (cf. 2.2.2), les guichets uniques produiront un rapport d'activité annuel présentant l'état de réalisation du programme d'actions et le niveau d'engagements associé.

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

3. Modalités de financement par la Région

3.1. Candidats éligibles

Sont éligibles au présent AMI les EPCI (communauté d'agglomération, métropoles...), les Parcs naturels régionaux, les PETR, les Pays, et les départements.

A titre dérogatoire et sous réserve de justification, les outils de ces structures publiques pourraient être éligibles.

3.2. Echelle territoriale

Le guichet unique devra couvrir un territoire avec un nombre d'habitants suffisant pour assurer la viabilité économique et opérationnelle du dispositif et garantir la pérennité du service.

L'ensemble de la population du territoire couvert doit pouvoir accéder aux services du SPIRE dans des conditions optimisées.

Le projet doit être déposé dans un cadre de concertation locale pour assurer une cohérence territoriale. L'échelon départemental (DDTM ou Conseil départemental) est sollicité lors de la candidature afin d'assurer une couverture coordonnée et homogène du territoire.

3.3. Modalités de financement

Le guichet unique a vocation à fédérer et coordonner l'intervention des différentes parties prenantes de la rénovation énergétique sur son territoire.

Une structure tête sera bénéficiaire des financements du présent AMI. Une ou des conventions pourront être conclues entre la structure tête et les bénéficiaires finaux de la subvention attribuée.

L'aide octroyée est une subvention de fonctionnement spécifique, correspondant à la réalisation d'un programme d'actions.

Cette aide inclut les financements octroyés dans le cadre du programme SARE. Le cumul de l'aide Région/SARE et du FEDER (si une aide FEDER était mobilisée) ne pourra excéder 70 % du coût du programme d'actions correspondant aux dépenses éligibles.

Les dépenses éligibles sont les frais de personnel, les frais de structure afférents à l'opération, ainsi que les frais concourant à la réalisation du programme d'actions.

L'accompagnement financier prend la forme d'une aide composée d'une part fixe et d'une part variable.

La part fixe annuelle correspond à la mise en œuvre du programme d'actions pour la rénovation énergétique, et est fonction de la densité de la population du territoire d'actions du Guichet Unique :

	Densité de population (hab/km ²)	Prime fixe
Urbain dense	> 500	0.36 €/hab./an
Urbain	350 - 500	0.48 €/hab./an

Peri-urbain	50 – 350	0.60 €/hab./an
Rural	20 – 50	0.72 €/hab./an
Rural très faible densité	< 20	1.08 €/hab./an

La part variable est fonction de l'engagement du Guichet Unique à accompagner le bénéficiaire dans le cadre du Service Public Intégré de la Rénovation Energétique, correspondant aux étapes mentionnées ci-dessous

Le montant de la part variable sera établi annuellement au regard des objectifs fixés par le Guichet unique et validés par la Région et ses partenaires.

Actions	Financement /action
Accompagnement phase 1 (suivi audit)	100 €
Accompagnement phase 2 (suivi AMO)	200 €

3.4. Dossier de candidature

Le candidat devra exposer sa motivation à porter un Guichet Unique dans le cadre du SPIRE

3.4.1. Pièces techniques à joindre au dossier

- Présentation du territoire correspondant au périmètre d'intervention du Guichet unique : liste des intercommunalités, densité par habitants...
- Présentation de la cohérence territoriale du dispositif : portage en concertation, mutualisation, non-concurrence, modalités de présence sur le territoire (relais de proximité, permanence..)
- Etat des lieux du parc de logements et des enjeux de la rénovation énergétique sur le territoire
- Description du programme d'actions envisagé pour répondre aux services attendus dans le cadre du SPIRE et les objectifs prévisionnels en termes de ménages informés et accompagnés,
- Description de l'organisation interne de conduite du projet et les ressources humaines affectées, postes, personnes affectées, profils/compétences, place dans l'organigramme des structures impliquées, mode de fonctionnement interne...

- Description précise de la gouvernance du guichet unique et l'articulation détaillée entre le projet, les dispositifs existants et les acteurs du territoire concernés par la mise en œuvre du projet

3.4.2. Pièces administratives

- Engagement de l'exécutif de la structure (courrier signé par la personne dûment habilitée, et / ou délibération ...)
- Budget prévisionnel 2021-2023
- Plan de financement prévisionnel détaillé

3.5. Critères de sélection

Les projets seront retenus au regard de l'adéquation du programme d'action proposé au cadre du SPIRE défini par la Région.

Les critères suivants seront en particulier étudiés :

- Conformité aux objectifs du SPIRE tels que précisés ci-dessus et intérêt des actions proposées par rapport au contexte du territoire
- Méthodologie de mise en œuvre et articulation avec les autres acteurs du territoire
- Ressources allouées à l'action :
 - o Mobilisation de moyens humains dédiés, notamment pour assurer les actions de conseil, sensibilisation et d'animation
 - o Gestion et composition de l'équipe, compétences, expériences et responsabilités
 - o Budget prévisionnel et plan de financement

3.6. Sélection des candidats et financement

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

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

Les modalités de financement sur la durée du programme 2021/2023, et les obligations du bénéficiaire seront fixées dans le cadre d'une convention entre le lauréat et la Région.

3.7. Calendrier

Les dossiers de candidatures sont à déposer auprès de la Région au plus tard **le 9 octobre 2020**, en version papier et par voie électronique à l'adresse suivante :

Madame la Présidente du Conseil Régional
Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée
22, boulevard du Maréchal-Juin
31406 Toulouse cedex 9

Un exemplaire électronique sera adressé à l'adresse suivante : regionenergiepositive@laregion.fr

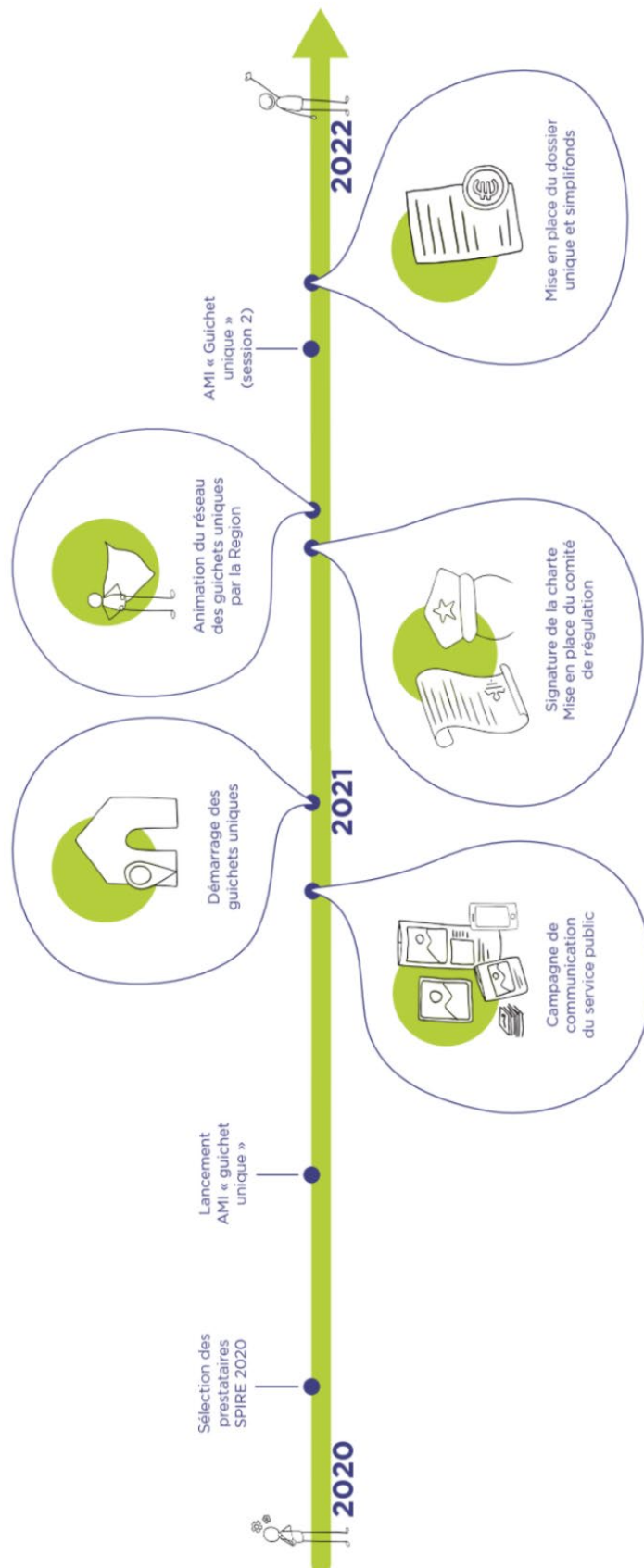
AMI Guichets Uniques de la Rénovation Énergétique en Occitanie

Pour toutes questions, nous vous invitons à adresser un mail à l'adresse suivante :

regionenergiepositive@laregion.fr

4. Annexes

4.1. Déploiement du SPIRE – les temps forts



4.2. Informations de 1^{er} niveau

a. Informations techniques

- Information sur les différents gestes de rénovation énergétiques et leur ordonnancement ;
- Sensibilisation au rôle de maître d'ouvrage (et au fait qu'il peut se faire assister d'une AMO ou d'un MOE / orientation vers liste), sensibilisation au pilotage d'un projet de rénovation performante.

b. Informations financières

- Présentation des aides mobilisables (aides publiques nationales – CITE, MaPrimeRenov', ANAH, etc. –, régionales et locales - éco-chèque, prêt SPIRE... - , aides privées (CEE), fiscalité, éco-prêt), des conditions pour en bénéficier ;
- Présentation de l'articulation entre ces différentes aides (règles de cumul, articulation avec les aides locales) ainsi que l'articulation avec les autres aides aux travaux (handicap, etc.) et les aides à l'accession – PTZ Acquisition-amélioration) ;
- Explication des signes de qualité (qualification et certification) et mise à disposition des listes des professionnels RGE et des architectes du territoire avec leurs coordonnées.

c. Informations juridiques

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

d. Informations sociales

- Identification de la typologie du ménage,
- Identification des difficultés (impayé de charges, problème de décence et incidence sur les aides au logement)

- Rappel des recommandations pour les ménages souhaitant réaliser des travaux, et notamment sur la lutte contre le démarchage abusif.

4.3. Description détaillée du parcours d'accompagnement

4.3.1. ETAPE 1 : Définition du projet d'amélioration de l'habitat

4.3.1.1. Objectifs de l'étape

L'audit énergétique du logement constitue le point de départ du projet de rénovation du particulier. Il constitue une étape clé dans l'accompagnement proposé par le SPIRE.

Il est un préalable à l'engagement de travaux par le particulier. Les objectifs de l'audit sont :

- D'apporter un avis neutre et objectif sur la performance énergétique actuelle du logement et sur les travaux à réaliser
- D'aider le particulier à décider des investissements adéquats au regard de leur faisabilité technique et financière, permettant le meilleur gain possible en termes de performance énergétique
- D'inciter les particuliers à entreprendre un projet global ambitieux de rénovation énergétique de leur logement au lieu d'actions isolées échelonnées dans le temps
- De présenter le tiers financement, ses caractéristiques et avantages
- De convaincre le particulier de poursuivre l'accompagnement proposé par le SPIRE en phase travaux.

La finalité de cette première étape est de proposer une solution de rénovation énergétique optimale, équilibrée et soutenable financièrement permettant le passage à l'acte du particulier.

Nota Bene : Cette étude n'a pas de caractère réglementaire. Elle est différente du Diagnostic de Performance Energétique (DPE).

4.3.1.2. Logiciel d'audit énergétique

Le SPIRE met à disposition du partenaire un outil logiciel qu'il devra utiliser dans le cadre de sa mission.

Il permet de :

- Bénéficier d'un pré-remplissage des données de l'état initial du logement (plan simplifié et côtes du bâtiment, données de construction et techniques : composition des parois, systèmes et données d'occupation issus des bases de données MAJIC de la DREAL et BD TOPO et Adresses premium de l'IGN)
- Saisir ou modifier les caractéristiques du logement et les systèmes
- Simuler les consommations énergétiques et les déperditions (via un moteur de calcul 3CL)
- Simuler plusieurs scénarios de travaux (estimer leurs impacts et économies générées, leurs coûts et leurs rentabilités)
- Comparer les factures énergétiques avec ou sans travaux en tenant compte de l'évolution des coûts des énergies
- Simuler les plans de financement (prise en compte des aides mobilisables, calcul du reste à charge et du retour sur investissement)
- Editer le rapport et exporter les résultats

L'objectif est de réaliser l'intégralité de la prestation d'audit sur le temps de la visite du logement. Le logiciel facilite le recueil et la saisie des données grâce au pré-remplissage et permet des calculs thermiques immédiats. Il permet de mutualiser le temps de visite avec la réalisation de l'étude et la restitution des résultats.

4.3.1.3. Démarrage de la prestation

Le démarrage de l'étape 1 commence dès la réception du bon de commande par l'opérateur SPIRE. Le partenaire dispose d'un délai de dix jours ouvrés pour contacter le particulier et prendre rendez-vous avec ce dernier pour la visite d'audit. Le bon de commande précisera la référence, la localisation et les coordonnées du particulier.

Toutes les informations déjà recueillies sur le propriétaire et son projet seront accessibles directement dans le dossier client communiqué par le SPIRE au partenaire via le système d'information du SPIRE.

L'organisation du premier rendez-vous de visite du logement sera effectuée soit par l'opérateur SPIRE et la date fixée saisie dans le dossier client. Le Guichet unique sera tenu informé de la date fixée par l'intermédiaire des outils d'échange mis à disposition du partenaire par le SPIRE.

4.3.1.4. Visite du logement – travail préparatoire

Afin de préparer la visite, l'opérateur SPIRE demande au propriétaire de fournir en amont de celle-ci :

- Ses factures d'énergie sur les trois dernières années (toutes énergies utilisées),
- Les plans du logement (si existants),
- Le diagnostic de performance énergétique (DPE) (si existant),
- Facture des travaux réalisés sur les 5 dernières années
- Devis des travaux projetés (si déjà réalisés)
- Tous documents jugés utiles suivant le cas.

Il revient l'opérateur SPIRE de vérifier la disponibilité des informations nécessaires à la bonne exécution de sa prestation.

L'opérateur SPIRE en charge du dossier ouvre un nouveau dossier dans le logiciel d'audit, le particulier ayant donné son accord en signant le contrat d'accompagnement.

Afin de réduire le temps de traitement des données lors de la visite et conserver le temps nécessaire à la restitution orale des résultats, une première analyse des documents récoltés est réalisée en amont. Elle consiste à vérifier les informations pré-remplies dans le logiciel et les modifier si nécessaire (liste non exhaustive suivant documents reçus) :

- Données générales : nombre de niveaux, surface habitable, exposition de la façade avant, nombre de fenêtre, nombre de pièces, année de construction, référence cadastrale.
- Informations d'occupation : abonnements énergétiques, nombre d'occupants
- Structure du bâtiment : surfaces, plan.
- Consommations énergétiques : quantités d'énergies en kWh d'énergie finale consommées par an, factures d'énergie.

4.3.1.5. Visite du logement - Méthodologie

L'ensemble des tâches décrites ci-dessous est réalisé au cours de la visite. L'objectif est de réaliser, dans la mesure du possible, l'intégralité de la prestation d'audit énergétique, des relevés à la restitution des résultats. Hors logement complexe, ce cas doit correspondre à la majorité des situations.

a. Relevé des données et saisie

Le logement fait l'objet d'un examen approfondi en vue de recueillir l'ensemble des éléments

nécessaires à l'analyse de l'état des lieux et à la définition des préconisations de travaux. Il n'est pas prévu dans la prestation de visite complémentaire, c'est pourquoi celle-ci devra être exhaustive.

La visite comprend l'analyse de l'état existant à savoir :

- L'entretien avec le particulier pour recueillir les informations concernant les habitudes d'utilisation du logement (occupation, nombre d'occupants, gestion des équipements, températures de consigne...), les désordres ou dysfonctionnements éventuels (humidité, remontés capillaires...) et ses attentes ou contraintes concernant son projet pour orienter le programme de travaux.
- Le relevé sur le site et la description détaillée du bâti (mode constructif, isolation, métrés, désordres...) et des installations (chauffage, production d'ECS, ventilation, éclairage, climatisation, cuisson, autres usages)
- L'identification des contraintes et spécificités pour la réalisation des travaux pouvant être proposés, la vérification de la faisabilité technique des solutions préconisées,
- La disponibilité d'approvisionnement en énergie (présence d'un réseau de distribution de gaz ou d'un réseau de chaleur, possibilité d'augmentation de la puissance du compteur électrique, potentiel solaire, présence de masque, proximité d'un distributeur de granulés de bois énergie...).

Le dossier client créé en amont de la visite est complété en temps réel au fur et à mesure des données recueillies, via un ordinateur portable ou une tablette.

Point de vigilance : L'audit nécessite de récolter des données fiables afin d'obtenir des résultats exploitables. Ils seront utilisés dans le cadre de l'étude de tiers financement du projet, basée sur l'équilibre des mensualités avec les économies attendues. La phase de relevés représente la partie fondamentale de l'étude. Sa qualité, son analyse rigoureuse, la pertinence des observations, la recherche des possibilités d'intervention et des contraintes techniques, déterminent la fiabilité de l'audit et la faisabilité technique et financière du projet.

b. Bilan énergétique de l'état initial

Le bilan énergétique de l'état initial est réalisé en temps réel par le logiciel en même temps que la saisie des données relevées. Les calculs sont automatiques.

Une fois la saisie exhaustive du logement réalisée, il est recalé en fonction des factures réelles du logement, déjà intégrées dans le logiciel lors du travail préparatoire, à l'aide des facteurs d'ajustement.

c. Préconisations et scénarios de travaux

A partir de l'analyse de l'état existant et de l'échange avec le particulier, 2 à 3 scénarios d'amélioration sont réalisés. Parmi ceux-ci, deux scénarios, au moins, ont pour objectif d'atteindre des performances de niveau « -40% sur les consommations en énergie finale » et/ou « BBC-rénovation ». Ces scénarios seront composés de préconisations de travaux cohérentes et adaptées aux caractéristiques du logement. Cette simulation a vocation à rechercher le point d'équilibre entre le gain énergétique et l'amortissement de l'investissement financier.

Les préconisations sont saisies directement dans le logiciel, au cours de la visite. Le bilan énergétique, avec le calcul des gains pour chaque scénario est réalisé en temps réel par le logiciel en même temps que la saisie des préconisations.

Le logiciel permet également de réaliser l'analyse financière et l'élaboration d'un plan de financement

grâce à un calcul automatique :

- des coûts d'investissement par type de travaux
- des aides mobilisables et du reste à charge
- du financement.

d. Edition du rapport

Une fois l'étude finalisée, le rapport est édité automatiquement depuis le logiciel d'audit au format PDF et envoyé par courriel au particulier avec demande d'accusé de réception. A défaut, si le particulier ne dispose pas d'une adresse courriel, il est envoyé par courrier postal. Le format dématérialisé est toutefois privilégié.

Le rapport envoyé est enregistré dans le dossier du particulier via le système d'information

e. Restitution orale et valorisation

Une restitution orale de l'audit est réalisée à l'issue de la visite. Elle correspond à un échange avec le particulier pour :

- lui présenter les résultats de l'audit sous forme d'un bilan synthétique des performances projetées après travaux pour chaque scénario sur écran (ordinateur portable ou tablette) et répondre à ses éventuelles questions
- échanger sur ses travaux et le convaincre de s'engager dans un projet ambitieux de rénovation globale
- valoriser l'accompagnement aux travaux et le tiers financement proposés par le SPIRE.

Cet échange conduit par l'opérateur SPIRE est structuré. Il s'appuie sur le référentiel qualité du SPIRE et fait appel à des compétences techniques mais aussi à des techniques de communication et une capacité à convaincre. Il doit aboutir à la décision du particulier de s'engager dans la suite de l'accompagnement ou, à contrario, de l'arrêter à cette étape.

4.3.1.6. Travail post visite

a. Restitution écrite et orale

Uniquement dans le cas où l'audit n'a pu être réalisé en totalité au cours de la visite, l'étude et le rapport sont finalisés dans un second temps, au bureau. La restitution est alors organisée ultérieurement à la visite avec le particulier, à l'oral, par téléphone. Le rapport définitif est édité mais n'est envoyé au particulier que le jour de la restitution.

Les conditions d'envoi du rapport et de réalisation de la restitution orale sont les mêmes que celles décrites précédemment.

L'audit énergétique fait l'objet à la fois d'une restitution écrite et d'une restitution orale. C'est deux restitutions sont obligatoires et font partie intégrante de la prestation à réaliser.

b. Suites à donner

A l'issue de la restitution, le particulier informe l'opérateur SPIRE et le guichet unique sur sa décision de poursuivre l'accompagnement en étape 2 :

- S'il confirme continuer l'accompagnement comme prévu au contrat, le courriel de démarrage de l'étape 2 est envoyé,
- Dans le cas contraire, un courrier de renoncement lui est demandé par courriel ou courrier simple.

Si le particulier ne s'est pas positionné, une relance téléphonique est réalisée 14 jours calendaires après la restitution orale.

Si besoin, une seconde et dernière relance est effectuée par téléphone 21 jours après la restitution. Si le particulier ne répond pas, le courriel type de clôture du dossier lui est envoyé.

Dans tous les cas, l'opérateur SPIRE notifie au Guichet unique et à la SPL AREC par courriel, la suite à donner, retenue par le particulier. Cette notification entraîne soit l'arrêt de la mission, soit l'émission d'un bon de commande, que la SPL AREC transmet à l'opérateur SPIRE pour démarrage de l'étape 2.

c. Tiers financement

La SPL AREC propose un prêt à la rénovation énergétique, dénommé tiers-financement. Sa particularité est de tenir compte des économies financières générées par le projet de rénovation. Celui-ci doit permettre au minimum 40% d'économies d'énergie.

Lors de l'audit énergétique, l'opérateur SPIRE fournit au particulier le questionnaire pour la réalisation d'une pré-étude de tiers-financement.

Le particulier le retourne complété, par courriel ou courrier directement à la SPL AREC. L'étude financière de la demande et l'instruction du dossier de tiers financement sont des prestations entièrement réalisées en interne par la SPL AREC.

Si la demande de financement est acceptée, l'accompagnement à réaliser est alors obligatoirement une mission complète incluant le suivi de travaux.

4.3.1.7. Fin de la prestation

La prestation d'audit énergétique s'achève après la restitution écrite et orale du rapport d'audit, les relances pour suivre le dossier et les demandes de précisions éventuelles. Sont à la charge de l'opérateur SPIRE:

- la production et l'envoi du rapport
- s'assurer de la bonne réception de l'envoi par le particulier
- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que la restitution téléphonique ait lieu.
- indiquer la suite à donner au dossier.

4.3.2. ETAPE 2 : Accompagnement aux travaux

A l'issue de l'audit ou en cours d'accompagnement, le particulier peut souscrire à l'étape n°2 qui concerne le suivi de travaux. Il est alors également accompagné durant toute cette étape. Ce type de mission est obligatoire pour les dossiers tiers-financés. Dans ce cas, l'opérateur SPIRE, reçoit un bon de commande l'informant de la poursuite de la mission à réaliser.

L'accompagnement proposé pour le suivi des travaux comprend notamment 2 visites de chantier et une assistance jusqu'au bilan réajusté post travaux (Cf. article 3.5.5. ci-dessous).

4.3.2.1. Objectifs de l'étape

Les objectifs de cette étape sont d'accompagner le particulier dans toutes ses démarches relatives à la réalisation de son projet de rénovation :

- Accompagnement pour la consultation et le choix des entreprises pour la réalisation des travaux
- Finalisation du plan de financement
- Accompagnement dans le montage des dossiers de demandes d'aides, de subventions ou autre financement

- Obtention de la prime énergie SPIRE liée à la valorisation des CEE
- Accompagnement technique au suivi des travaux jusqu'à la réception
- Appropriation du logement rénové et de ses nouveaux équipements

Nota : l'opérateur SPIRE affectera dans son processus de réalisation de la mission, un référent unique auprès du particulier tout au long des deux étapes d'accompagnement.

4.3.2.2. Démarrage de la prestation

Cette étape démarre dès la confirmation du particulier de poursuivre l'accompagnement en phase travaux, à l'issue de l'audit. Il y a une continuité de l'accompagnement entre les 2 étapes.

Pour cela, l'opérateur SPIRE envoie au particulier le courriel de démarrage de la prestation. Ce courriel mentionne :

- la synthèse du projet de travaux retenu
- la marche à suivre par le particulier pour lancer son projet
- la liste des entreprises RGE proches de chez lui pouvant être consultées

L'opérateur SPIRE n'intervenant qu'à titre d'assistant à maîtrise d'ouvrage, il reste à la charge du particulier, de contacter les entreprises qu'il souhaite consulter pour obtenir des devis. Il est libre de choisir celles qu'il souhaite contacter et retenir, une orientation vers une entreprise certifiée RGE sera toutefois fortement conseillée (éco-conditionnalité des aides).

Remarque : En fonction du projet de travaux ou de sa localisation, une déclaration préalable de travaux peut être exigée avant de démarrer les travaux. Au titre de son devoir de conseil en tant qu'assistant à maître d'ouvrage, l'opérateur SPIRE devra informer le particulier des démarches administratives obligatoires liées à son projet et l'assister le cas échéant dans la constitution et le dépôt du dossier.

4.3.2.3. Lancement des travaux

a. Analyse des devis

Le particulier envoie les devis récoltés à l'opérateur SPIRE. L'analyse des devis est réalisée après réception de l'ensemble des devis du projet. Il est impératif qu'ils ne soient pas encore signés.

Dans un premier temps, et préalablement à l'analyse comparative, l'opérateur SPIRE vérifie :

- leur éligibilité aux certificats d'économie d'énergie : mentions et performances obligatoires, certification de l'entreprise, etc.
- leur éligibilité au regard des aides mobilisables définies à l'étape précédente : mentions et performances obligatoires, décomposition tarifaire, certification de l'entreprise...
- leur validité au regard des préconisations de l'audit : caractéristiques techniques, performances, quantités, mise en œuvre...

Si un devis n'est pas conforme, il doit être repris ou complété par l'entreprise de travaux concernée avant d'aller plus loin dans l'analyse. Si nécessaire et en accord avec le particulier, l'opérateur SPIRE prend contact directement avec le professionnel pour la mise en conformité du devis. Dans tous les cas, les devis corrigés sont adressés systématiquement au particulier.

Si les devis sont conformes, une analyse comparative par lot est réalisée suivant le modèle préétabli. Elle est envoyée au particulier et enregistrée dans son dossier.

Cette analyse a vocation à conseiller et aider le particulier dans la sélection des entreprises qui réaliseront les travaux (l'opérateur SPIRE n'est en aucun cas décisionnaire sur ce point). Elle porte sur la conformité de l'entreprise (certification RGE, assurances, références), la pertinence technique (quantités, produits...), la qualité du devis (détails, complétude, validité des quantités...), sa conformité (aides, préconisations audit), son tarif (montant, modalités de paiement, conformité aux prix du marché). Un avis global est formulé.

b. Bilan énergétique de l'état projeté et plan de financement prévisionnel

A partir des devis collectés et des entreprises retenues par le particulier, l'opérateur SPIRE met à jour l'audit en réactualisant le bilan énergétique du logement projeté après travaux. Les résultats sont présentés sous forme d'un bilan synthétique des performances :

- Les étiquettes énergie et climat (pour les usages conventionnels)
- La facture globale annuelle estimée en € TTC et les économies attendues (en € et en %)
- La consommation d'énergie finale tous usages confondus
- Le gain de consommation d'énergie primaire par rapport à la situation initiale
- Les émissions de GES et la réduction estimée (en %) par rapport à la situation initiale
- La valorisation du patrimoine avec l'augmentation de la valeur verte du logement.

Le plan de financement définitif du projet est élaboré en interaction avec le Guichet unique. Le but est de déterminer le reste à charge pour le particulier et de l'aider à trouver des solutions de financement. Il est détaillé et comprend au minimum :

- Montant total des travaux (HT et TTC)
- Montant des aides et subventions (CITE, aides locales...)
- Montant de la prime énergie SPIRE
- Montant d'un éventuel apport personnel
- Montant restant à financer (autofinancement, tiers-financement, autre ...)

Il est communiqué au particulier et enregistré directement dans le dossier du particulier.

c. Documents et restitutions

Le rapport avec l'analyse des devis, le bilan énergétique de l'état projeté et le plan de financement revu et corrigé font l'objet à la fois d'une restitution écrite et d'une restitution orale par téléphone. Ces deux restitutions sont obligatoires et font partie intégrante de la prestation à réaliser.

Les documents sont édités et envoyés au particulier au format PDF par courriel ou à défaut par courrier postal. Le format dématérialisé sera toutefois privilégié.

La restitution téléphonique est organisée avec le particulier afin d'échanger avec lui sur les documents, les entreprises pressenties, le mode de financement envisagé et confirmer son projet de travaux.

Sont à la charge de l'opérateur SPIRE:

- la production et l'envoi du rapport

- s'assurer de la bonne réception de l'envoi par le particulier
- mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que la restitution téléphonique ait lieu.

d. Demandes d'aides et de subventions

L'opérateur SPIRE accompagne et assiste le particulier dans toutes ses démarches pour obtenir les différentes aides (Crédit d'Impôt Transition Energétique, Eco PTZ, Chèque Région...) et financements auxquels il peut prétendre dans le cadre de son projet, c'est à dire :

- Vérifier son éligibilité vis-à-vis du règlement
- L'accompagner dans le montage de son dossier.

e. Prime énergie SPIRE (CEE) – étape 1

L'opérateur SPIRE joue un rôle actif et incitatif dans le projet de travaux du particulier, au titre de l'accompagnement réalisé. Lors de la signature du contrat, le particulier s'engage à céder à la SPL AREC les CEE générés.

Dans ce cadre, la SPL AREC fait bénéficier le particulier d'une prime énergie.

L'opérateur SPIRE l'accompagne dans ses démarches pour qu'il puisse en bénéficier, c'est-à-dire :

- Vérifier l'éligibilité des travaux à la prime à partir des devis (check list de contrôle par type de travaux)
- Calculer le montant estimatif de la prime (Outil SPIRE)
- Informer le particulier de ce montant et de la marche à suivre.

Les équipes du Guichet unique ou de la SPL AREC se chargent d'informer les entreprises retenues par le particulier, de la cession directe et intégrale des CEE à la SPL AREC.

4.3.2.4. Suivi des travaux

a. Assistance à la Coordination des travaux - première visite

Une fois les travaux démarrés, un rendez-vous sur le chantier est organisé par l'opérateur SPIRE avec le particulier. Il aura lieu en cours de chantier, au moment opportun, en fonction du déroulement de l'opération. L'objet est de vérifier et contrôler l'avancement, la conformité et la qualité de mise en œuvre des travaux. Des conseils techniques seront apportés et si des malfaçons ou défauts sont relevés, les corrections nécessaires seront explicitées.

Le rendez-vous donne lieu à la rédaction d'un compte rendu. Il reprend tous les points évoqués lors de la visite et toutes remarques utiles à la suite du chantier.

Ce compte rendu est à destination du particulier et non des entreprises. La mission consiste à assister le maître de l'ouvrage et ne constitue pas une mission de maîtrise d'œuvre. Ce point est rappelé explicitement sur le document remis.

Le délai maximum pour remettre ce compte rendu est de 7 jours ouvrés à compter de la date de visite du chantier.

b. Préparation à la réception des travaux - seconde visite

Un second rendez-vous sur site est organisé avec le particulier, une fois les travaux en cours de finalisation, dans le but de préparer leur réception. L'opérateur SPIRE conseille le particulier sur la possibilité de réceptionner le chantier et sur les éventuelles réserves à formuler.

Ce rendez-vous fait l'objet d'une visite exhaustive du chantier pour :

- constater les travaux réalisés, le bon fonctionnement des équipements,
- identifier les points restant à achever,
- vérifier que toutes les prestations prévues sur les devis sont réalisées ou en cours de finalisation,
- identifier d'éventuels points à reprendre,
- constater tout point relatif à l'achèvement des travaux (replis des installations de chantier, nettoyage...)

Le rendez-vous donne lieu à la rédaction d'un compte rendu sur la base du compte rendu de visite n°1. Il reprend tous les points évoqués lors de la visite et toutes remarques utiles à la réception du chantier. Le délai maximum pour remettre ce compte rendu est de 7 jours ouvrés à compter de la date de visite du chantier.

Si l'entreprise de travaux ne le fournit pas, un modèle de procès-verbal de réception des travaux est communiqué par l'opérateur SPIRE au particulier. Conformément à la législation, la réception incombe au maître d'ouvrage, seul décisionnaire sur ce point.

c. Tiers financement

L'opérateur SPIRE en charge du dossier pourra être consulté par le responsable financier de la SPL AREC pour avis et validation des demandes d'acomptes et de la facture définitive des travaux.

d. Assistance et orientation en cas de litiges

En complément des prestations de suivi de travaux, cette deuxième étape comprend pour le particulier une assistance et une orientation en cas de litiges à l'issue des travaux pendant l'année de garantie de parfait achèvement, soit pendant un an à compter de la réception des travaux.

A ce titre, l'opérateur SPIRE peut être sollicité, pour réaliser une visite du logement. L'objet de cette visite est de :

- Constater les désordres ou difficultés rencontrés sur les ouvrages ou équipements réalisés
- Faire des relevés photos et les intégrer dans le dossier du particulier.

Cette mission exclue toute mission d'expertise ou toute participation à une procédure d'expertise.

4.3.2.5. Accompagnement post travaux

a. Bilan énergétique après travaux et plan de financement définitif

Une fois les travaux réalisés, l'opérateur SPIRE réalise la mise à jour de l'audit en faisant le bilan énergétique du logement après travaux. Les résultats sont sous forme d'un bilan synthétique des performances projetées :

- Les étiquettes énergie et climat (pour les usages conventionnels)
- La facture globale annuelle estimée en € TTC et les économies attendues (en € et en %)
- La consommation d'énergie finale tous usages confondus,
- Le gain de consommation d'énergie primaire par rapport à la situation initiale,
- Les émissions de GES et la réduction estimée (en %) par rapport à la situation initiale,
- La valorisation du patrimoine avec l'augmentation de la valeur de vente du logement.

Le bilan est édité et envoyé au particulier au format PDF par courriel ou à défaut par courrier postal. Le format dématérialisé sera toutefois privilégié.

A partir des factures collectées, le partenaire renseignera le plan de financement définitif du projet. Il comprend au minimum :

- Montant total des travaux (Hors Taxes, montant de la TVA et montant TTC)
- Montant des aides et subventions (aides nationales, aides locales...)
- Montant financé par éventuel apport personnel
- Montant financé par un Tiers financement SPIRE
- Montant financé autre

Ces documents sont joints en pièces jointes par l'opérateur SPIRE dans le dossier du particulier, et partagés avec le Guichet unique et la SPL AREC.

b. Prime énergie SPIRE (CEE) – étape 2

L'opérateur SPIRE, finalise le dossier de valorisation des CEE du particulier pour que celui-ci puisse bénéficier de la prime SPIRE.

Cela consiste à :

- Récolter les documents nécessaires auprès du particulier, à savoir les devis signés et les factures des travaux réalisés (version dématérialisée possible)
- Transmettre l'ensemble du dossier au SPIRE pour instruction.

Pour information, les équipes de la SPL AREC se chargent de :

- Vérifier leur conformité et validité
- Demander, si besoin, les correctifs nécessaires à/aux entreprise(s) concernée(s)
- Editer les attestations sur l'honneur et les communiquer au particulier.

4.4. Opérateurs SPIRE

Les prestataires sélectionnés pour être les opérateurs SPIRE par l'AREC dans le cadre d'une procédure de marché public sont identifiés dans le tableau ci-dessous.

N° Lot	Département	Lauréat
1	Ariège	SASU EP (ERIM + Expertise&Patrimoine)
2	Aude	OC'TEHA
3	Aveyron	OC'TEHA
4	Gard	URBANIS (30)
5	Haute-Garonne	SASU EP (ERIM + Expertise&Patrimoine)
6	Gers	Altair Consultants candidat
7	Hérault	GEFOSAT
8	Lot	QUERCY ENERGIES-SOLIHA 46
9	Lozère	Urbanis candidat
10	Hautes-Pyrénées	SOLIHA Pyrénées Béarn-Bigorre
11	Pyrénées-Orientales	URBANIS (30)
12	Tarn	SCIC REHAB
13	Tarn-et-Garonne	SAS URBANIS (31)

4.5. Les guichets uniques du SPIRE : coordination avec l'AREC et les opérateurs SPIRE

A. Actions de conseil et d'accompagnement des projets de rénovations par les guichets uniques dans le cadre du parcours d'accompagnement SPIRE :

- 1- Information des particuliers en amont des projets
 - ⇒ Conseils orientés vers la rénovation globale et performante
 - ⇒ Orientation vers le dispositif d'accompagnement SPIRE selon la motivation du ménage et sollicitation de l'AREC le cas échéant pour une proposition de contrat
 - ⇒ Orientation des particuliers éligibles vers les opérateurs en charge du programme Habiter Mieux ou d'OPAH

Etape 1 SPIRE - Définition du projet d'amélioration de l'habitat

- 2- Aide à la définition et au choix d'un programme de travaux
 - ⇒ Relecture des audits énergétiques rendus par les opérateurs SPIRE. Retour d'information à l'AREC pour définir la conduite à tenir en cas d'audit non satisfaisant
 - ⇒ A la demande du particulier, réunion d'échange sur les conclusions de l'audit
 - ⇒ En coordination avec l'opérateur SPIRE, relecture et validation du plan de financement potentiel des travaux pour le passage à l'acte, avec notamment la possibilité de mobiliser le prêt SPIRE.
 - ⇒ Le cas échéant rendez-vous physique complémentaire(s) pour accompagner l'appropriation de l'audit et des scénarios de travaux
 - ⇒ Relance des particuliers en coordination avec l'opérateur après réalisation de l'audit et renseignement de la base de données pour assurer un suivi de l'avancement des projets (mise à jour des statuts des projets)

ETAPE 2 SPIRE – Accompagnement au lancement et au suivi des travaux

- 3- Aide au choix des professionnels
 - ⇒ Transmission aux particuliers de liste de professionnels RGE
- 4- Appui à la réalisation des demandes d'aides à la rénovation
 - ⇒ Appui administratif et technique au montage du dossier de demande, notamment vérification de la conformité des devis pour les travaux et prestations. Ce travail doit être fait en lien avec l'opérateur SPIRE mobilisé sur le projet.
- 5- Suivi de la réalisation des travaux
 - ⇒ Appui et conseils ponctuels si besoin pour un bon avancement du projet
 - ⇒ Echange avec l'opérateur SPIRE suites aux visites chantier
- 6- Conseils pour la réception et l'usage du logement
 - ⇒ Conseils sur l'usage et l'entretien adapté au logement performant si besoin
 - ⇒ Proposition de valorisation des démarches exemplaires via l'organisation de visite du logement

B. Organisation entre conseillers des guichets uniques et l'AREC :

1 référent SPIRE par Guichet unique pour une meilleure circulation de l'information :

- point relais pour toutes les informations relatives au dispositif SPIRE,
- problématiques rencontrées sur le terrain (points forts et points faibles)

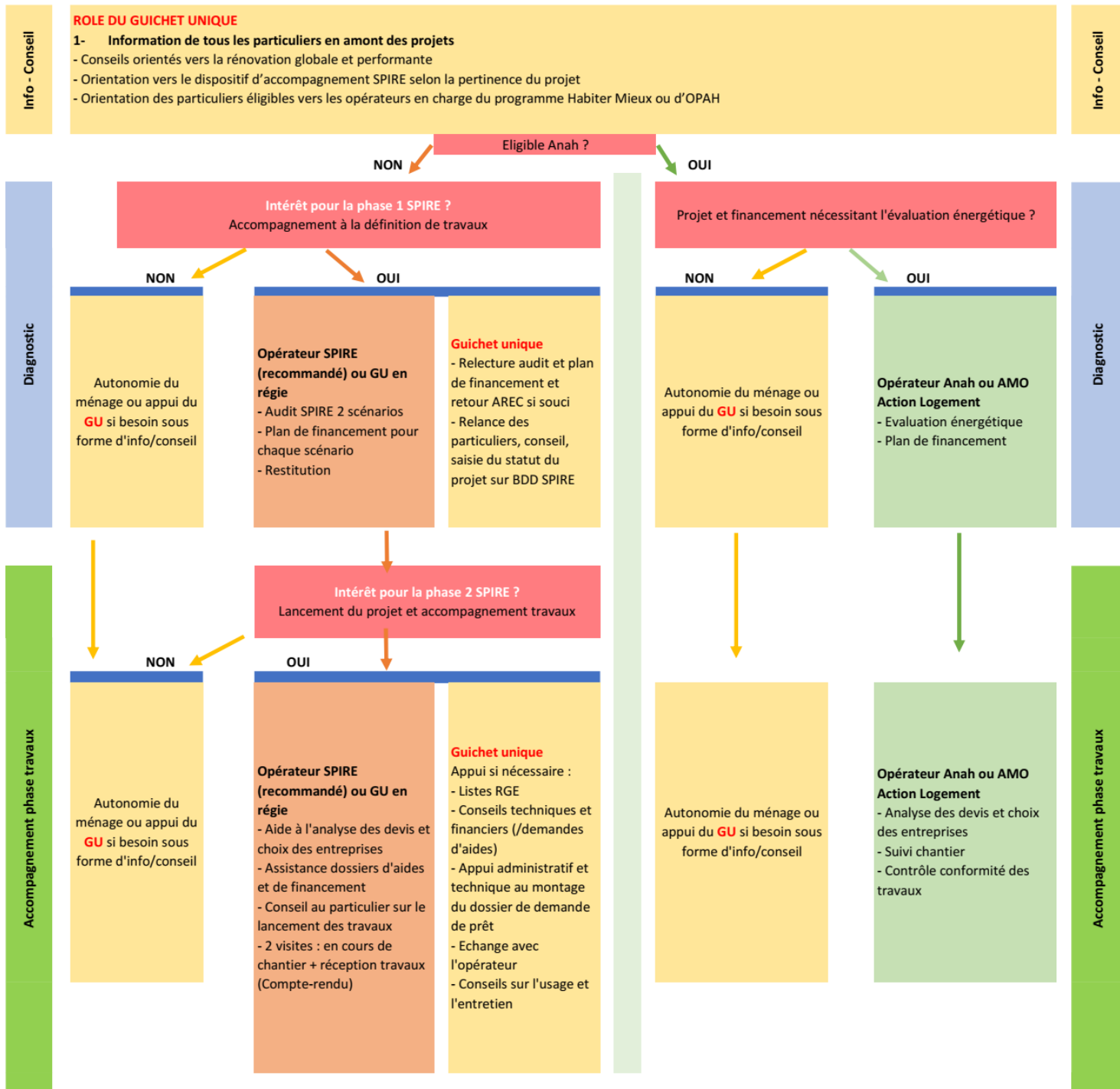
- échanges de données quantitatives et qualitatives sur l'activité
- participer à la conception des documents de communication destinés au grand public,
- participation aux réunions thématiques (comités techniques, réunions avec les bureaux d'études,...)
- relayer et synthétiser les avis des conseillers sur les sujets évoqués
- participation aux réunions de gouvernance du SPIRE



ROLE DU GUICHET UNIQUE

1- Information de tous les particuliers en amont des projets

- Conseils orientés vers la rénovation globale et performante
- Orientation vers le dispositif d'accompagnement SPIRE selon la pertinence du projet
- Orientation des particuliers éligibles vers les opérateurs en charge du programme Habiter Mieux ou d'OPAH



4.6. Délégations locales ANAH

Dpt	DL / DLC	Territoire couvert pour l'octroi des aides
9	DDT 09	Tout le territoire départemental
11	DDTM 11	Tout le territoire départemental
12	DDT 12	Territoire départemental hors Rodez agglo + coordination de la politique de l'ANAH sur l'ensemble du département
12	Rodez agglomération	Rodez agglomération
30	DDTM 30	Territoire départemental hors Nîmes métropole et Alès agglomération + coordination de la politique de l'ANAH sur l'ensemble du département
30	Nîmes Métropole	Nîmes Métropole
30	CA Alès Agglomération	CA Alès Agglomération
31	DDT 31	Coordination de la politique de l' ANAH sur l' ensemble du département
31	Toulouse Métropole	Toulouse Métropole
31	Muretain agglo	Muretain agglo
31	SICOVAL	SICOVAL
31	CD 31	Territoire départemental hors TM, Muretain et SICOVAL
32	DDT 32	Tout le territoire départemental
34	DDTM 34	Coordination de la politique de l' ANAH sur l' ensemble du département
34	Montpellier Méditerranée Métropole	Montpellier Méditerranée Métropole
34	Sète agglomération méditerranée	Sète agglomération méditerranée
34	CA Béziers Méditerranée	CA Béziers Méditerranée
34	CA Hérault Méditerranée	CA Hérault Méditerranée
34	CD 34	Territoire départemental hors 3M, SAM, agglos Béziers et Agde
46	DDT 46	Coordination de la politique de l' ANAH sur l' ensemble du département
46	CD 46	Territoire départemental
48	DDT 48	Tout le territoire départemental
65	DDT 65	Tout le territoire départemental
66	DDTM 66	Territoire départemental hors PMM + coordination de la politique de l' ANAH sur l' ensemble du département
66	Perpignan Méditerranée Métropole	Perpignan Méditerranée Métropole
81	DDT 81	Tout le territoire départemental
82	DDT 82	Coordination de la politique de l' ANAH sur l' ensemble du département
82	CA Grand Montauban	CA Grand Montauban
82	CD 82	Territoire départemental hors Grand Montauban

4.7. Liste prévisionnelle d'indicateurs de suivi

Acte	Cible	Indicateurs SPIRE
Info 1er niveau	MI + Copro	Nombre de demandes de personnes (modestes ou non) ou syndicats de copropriétaires informés en matière de rénovation
Info 1er niveau	MI + Copro	Répartition des demandes par durée de traitement (<10'; 10 à 40'; >40')
Info 1er niveau	MI + Copro	Durée moyenne du traitement de la demande
Info 1er niveau	MI + Copro	Nombre de logements/syndicats ayant bénéficié d'au moins 1 information
Info 1er niveau	MI + Copro	Répartition des types de demande d'information
Info 1er niveau	MI + Copro	Répartition des natures de la demande
Info 1er niveau	MI + Copro	Nombre de demandes issues d'une personne issue d'un ménage modeste (plafond de ressource Anah)
Info 1er niveau	MI + Copro	Nombre de demandes issues d'une personne NON issue d'un ménage modeste (plafond de ressource Anah)
Conseil personnalisé	MI + Copro	Nombre de conseils personnalisés
Conseil personnalisé	MI + Copro	Répartition des conseils par durée de traitement (<10'; 10 à 40'; >40')
Conseil personnalisé	MI + Copro	Durée moyenne du conseil
Conseil personnalisé	MI + Copro	Nombre de conseils vers une personne issue d'un ménage modeste (plafond de ressource Anah)
Conseil personnalisé	MI + Copro	Nombre de conseils vers une personne NON issue d'un ménage modeste (plafond de ressource Anah)
Conseil personnalisé	MI + Copro	Nombre de personnes ayant bénéficié d'une offre de service d'accompagnement complet jusqu'aux travaux en fin de conseil
Conseil personnalisé	MI + Copro	Nombre de personnes ayant bénéficié d'une offre de réalisation d'un audit énergétique en fin de conseil
Accompagnement SPIRE phase 1	MI + Copro	Nombre d'audits réalisés et visés par le GU
Accompagnement SPIRE phase 1	MI	Nombre d'audits de maison individuelle / personne issue d'un ménage modeste (plafond de ressource Anah)
Accompagnement SPIRE phase 1	MI	Nombre d'audits de maison individuelle / personne NON issue d'un ménage modeste (plafond de ressource Anah)
Accompagnement SPIRE phase 2	MI + Copro	Nombre de ménages en MI / de copropriétés ayant signé un engagement pour le service d'accompagnement (et suivi)
Accompagnement SPIRE phase 2	MI + Copro	Nombre moyens de relances du particulier/de la copropriété
Accompagnement SPIRE phase 2	MI + Copro	Nombre d'accompagnements terminés
Accompagnement SPIRE phase 2	MI + Copro	Nombre d'accompagnement en cours
Accompagnement SPIRE phase 2	MI + Copro	Temps moyen passé au suivi de l'accompagnement
Accompagnement SPIRE phase 2	MI + Copro	Nombre de devis reçus
Animation demande	/	Nombre d'animations à destination des ménages
Animation demande	/	Nombre d'animations par type d'animation (visite, salon...)
Animation demande	/	Nombre de jours consacrés à l'animation
Animation demande	/	Nombre de jours moyen par type d'animation
Animation demande	/	Nombre de personnes sensibilisées
Animation offre	/	Nombre d'animations à destination des acteurs professionnels
Animation offre	/	Nombre d'animations par type d'animations (visite, salon, journées thématiques...)
Animation offre	/	Nombre de jours consacrés à l'animation
Animation offre	/	Nombre de jours moyens par type d'animation
Animation offre	/	Nombre de professionnels mobilisés
Animation offre	/	Type de professionnels mobilisés (artisans, entreprises, architectes...)
Animation offre	/	Nombre de groupement créés
Animation offre	/	Nombre de conventions de partenariat signées
Animation offre	/	Type de partenaire (agence immobilière, notaire, GSB, acteurs de l'adaptation du logement...)
	/	Population du territoire (INSEE)
	/	Rapport annuel d'activité