

**// SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT  
À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE //**

# **2021 : déploiement du programme SARE**

## DANS LES TERRITOIRES

Rapport  
d'activité  
2021



**L'ADEME S'ENGAGE  
POUR SARE**

P.10



**SARE AU CŒUR  
DES TERRITOIRES**

P.24



**LE PROGRAMME  
SARE À LA LOUPE**

P.45

# Sommaire

<b>Édito</b> .....	<b>2</b>
Fabrice Boissier, directeur général délégué de l'ADEME	
<b>SARE en un coup d'œil</b> .....	<b>4</b>
<b>SARE s'adapte</b> .....	<b>6</b>
<b>L'ADEME s'engage pour SARE</b> .....	<b>10</b>
Mission 1 : Accompagner les porteurs associés..... 12	
Mission 2 : Accompagner, outiller et former les conseillers..... 14	
Mission 3 : Mobiliser les acteurs..... 16	
Mission 4 : Évaluer et suivre l'efficacité du programme ..... 18	
<b>La rénovation à la croisée des enjeux</b> .....	<b>22</b>
Alé Sall, chef de projet à la coordination interministérielle du plan de rénovation énergétique des bâtiments	
José Caire, directeur Villes et territoires durables à l'ADEME	
<b>SARE au cœur des territoires</b> .....	<b>24</b>
<b>Le programme SARE à la loupe</b> .....	<b>45</b>
<b>L'équipe nationale SARE</b> .....	<b>49</b>
<b>Perspectives 2022</b> .....	<b>50</b>

# L'ÉDITO



« Face à la hausse du prix des énergies, la rénovation énergétique préserve durablement le budget des ménages »

**Fabrice Boissier**, directeur général délégué de l'ADEME

**En 2021, la loi Climat et résilience a été adoptée dans un contexte inédit de hausse des prix de l'énergie. Quel a été l'impact de ces événements sur la rénovation énergétique des bâtiments en France ?**

En 2021, la loi Climat et résilience a été l'aboutissement d'un long processus : elle instaure un véritable service public pour la rénovation énergétique des logements. Ce service avait été préfiguré par les précédentes lois, mais il lui manquait pour être complet les financements et les outils qui sont mis en œuvre aujourd'hui. C'est un engagement fort, qui vient couronner le travail de fond porté par l'État, l'Anah, l'ADEME et les collectivités durant plus de 20 ans. En particulier, grâce au dispositif Mon Accompagnateur Rénov', les ménages vont être accompagnés dans leur trajectoire de rénovation par un professionnel qui les aidera à concevoir leur projet globalement, avec intelligence. C'est fondamental, si l'on veut accélérer le nombre de rénovations performantes.

Il est urgent de multiplier les travaux d'efficacité énergétique dans le logement car le prix des énergies n'a cessé d'augmenter en 2021 et en 2022. Il faut protéger les Françaises et les Français, et en particulier ceux qui sont le plus exposés aux variations. Les mesures mises en œuvre à court terme par le gouvernement - le chèque énergie et le plafonnement de l'évolution du prix du gaz et de l'électricité - étaient essentielles pour aider financièrement ces ménages. Mais seule la rénovation

énergétique leur permettra de réduire durablement leurs besoins énergétiques et le montant de leurs factures.

Pour cela, l'État travaille main dans la main avec les collectivités territoriales. Le programme SARE s'inscrit dans cette dynamique : concrétisant le travail partenarial entre l'État et les collectivités territoriales, il permet à la rénovation énergétique de monter en puissance dans notre pays, réduisant ainsi nos émissions de gaz à effet de serre dans le bâtiment, et dynamisant par la même occasion tous les acteurs de ce secteur essentiel.

**En 2021, le programme SARE a démarré de manière effective dans les territoires et a connu une montée en puissance très rapide. Que retenir-vous de cette année de travail ?**

Grâce à son expérience en matière de conseil à la rénovation énergétique, l'ADEME a été très réactive au moment où le programme a été lancé pour prendre le relais du financement par l'État de l'information et du conseil des particuliers, auparavant assuré via l'ADEME. Elle s'est appuyée sur son expérience et un précieux socle de connaissances pour déployer un programme ambitieux dont l'architecture associe intrinsèquement l'État et les collectivités, et qui se traduit aujourd'hui de manière visible pour nos concitoyens : le nombre de conseillers recrutés en 2021 - 1 580 conseillers actuellement sur le territoire contre 750 fin 2020 - et le nombre d'actes réalisés sur le terrain

en témoignent : nous avons réussi à mener près de 610 000 actes en 2021, contre l'équivalent de près de 340 000 actes en 2020. Le changement d'échelle est déjà significatif, même s'il nous faut poursuivre nos efforts pour atteindre les objectifs fixés par le Président de la République !

En 2021, le rôle de l'ADEME, pilote de ce programme à l'échelle nationale, a été d'organiser et d'accompagner cette montée en puissance. Elle a aussi renforcé son accompagnement des conseillers, qui ont travaillé dans un contexte difficile, face à l'explosion des demandes liées à l'engouement suscité par MaPrimeRénov'. Je veux d'ailleurs saluer le formidable travail mené par ces conseillers, leur engagement, leur expertise et leur agilité qui leur ont permis de répondre rapidement à ces évolutions et cette montée en puissance. En parallèle, l'ADEME a mené un travail de concertation intense avec les 25 collectivités, porteurs associés du programme dans les territoires. Cela a notamment été le cas pour définir la revalorisation des actes métiers pour tirer le retour d'expérience des premiers mois de fonctionnement. Il a fallu de la persévérance, mais aujourd'hui nous pouvons être fiers du travail accompli, avec un territoire français entièrement couvert par le programme, à l'exception de la Corse. Je tiens à remercier les collaborateurs de l'ADEME qui ont contribué à faire du déploiement du programme SARE un véritable succès.

### **L'Anah est désormais l'agence unique en charge du pilotage de France Rénov', comment l'ADEME contribue-t-elle à cette transformation ?**

Pour offrir un service public efficace aux particuliers, il faut une offre simple et lisible pour les bénéficiaires, et une organisation publique unifiée. En 2022, l'Anah est maintenant seule en charge du service public de la rénovation de l'habitat à l'échelle nationale. C'est une excellente nouvelle pour un accompagnement plus efficace de nos concitoyens pour la rénovation énergétique de leur logement ! L'ADEME reste bien sûr encore en soutien de l'Anah pour apporter ses acquis et sa contribution à cette transformation. Les équipes des deux agences ont ainsi travaillé en bonne intelligence et de façon très constructive. Et dans des délais très brefs ! Pour cela, des binômes de travail et des séminaires ont été organisés, afin de mener de front plusieurs chantiers techniques essentiels pour que le service public fonctionne : transférer brique par brique les contenus du nouveau site internet France Rénov', faire converger

les plateformes téléphoniques ou encore travailler au partage des données, des outils numériques, ou à l'expérience de l'ADEME en matière de parcours de formation, etc. Notre objectif commun est que ce passage de relais se fasse sans couture pour les usagers... en particulier grâce au programme SARE !

### **L'ADEME est engagée sur le programme SARE jusqu'en 2024. Quelles sont ses missions pour les mois à venir ?**

D'ici la fin 2024, l'ADEME a encore de nombreuses missions à mener pour porter le programme SARE : avec l'apparition de la marque France Rénov', le programme SARE reste le support pour financer le réseau des conseillers France Rénov', et les outiller pour pouvoir sensibiliser les particuliers, les informer, et être en mesure de proposer, au cas par cas, la meilleure rénovation, dans les conditions techniques et financières optimales. L'ADEME va donc poursuivre la gestion de ce programme clé pour la rénovation énergétique. En lien étroit avec l'Anah, elle va poursuivre la montée en compétences des conseillers sur le terrain, fournir aux conseillers les outils techniques et de communication nécessaire... avant de passer la main à l'Anah à la fin du programme.

Mais l'ADEME conserve également d'autres missions pour la suite : pendant 20 ans, nous avons mis en place un réseau précurseur en matière de conseil à la rénovation. Ce travail de pionnier permet aujourd'hui à une politique publique d'ampleur de se structurer. L'ADEME a maintenant d'autres défis à relever dans le domaine du bâtiment, par exemple en accompagnant les professionnels et en promouvant des innovations techniques et organisationnelles pour des rénovations plus nombreuses et plus performantes. Ce travail, nous allons le mener en partenariat avec l'Anah, et en complémentarité de sa propre expertise : l'Anah accompagne les habitants dans la rénovation de leur logement, l'ADEME stimule l'amélioration de la performance environnementale des bâtiments, l'un ne va pas sans l'autre !

Ce rapport d'activité retrace les grands enjeux du programme SARE et donne une large place aux partenaires de l'ADEME qui le font vivre au quotidien.

Il donne à voir l'engagement des équipes de l'ADEME et de tous ceux qui agissent à ses côtés pour accélérer la rénovation énergétique et donc la transition écologique de la France.

# SARE en un coup d'œil

**Le programme SARE cofinance avec les collectivités le service public d'accompagnement à la rénovation énergétique des logements et des locaux du petit tertiaire privé. Découvrez en bref les origines, les enjeux et l'organisation du programme.**

## Chiffres-clés

- 25** porteurs associés à l'échelle territoriale en 2021
- 1** porteur pilote à l'échelle nationale
- 200 millions d'euros** : volume de CEE alloués au programme SARE (correspondant au maximum à 50 % du financement)
- 2 850 000** : nombre d'actes métiers à réaliser d'ici fin 2024

### // Aux racines du programme SARE //

Vingt ans après la création des Espaces Info Énergie, l'ADEME poursuit son engagement en faveur de l'information et de l'accompagnement à la rénovation énergétique avec le programme SARE. Lancé en 2019, le programme SARE — Service d'accompagnement à la rénovation énergétique — a pour ambition d'accélérer la dynamique de rénovation en cofinçant le réseau des espaces conseil avec les territoires. L'enjeu ? Diminuer les émissions de gaz à effet de serre et renforcer la performance énergétique des logements et des petits locaux tertiaires privés, tout en améliorant le confort et en réduisant les factures de chauffage de leurs occupants. Un défi à rattacher à la politique énergétique et climatique de la France, qui vise notamment l'atteinte de la neutralité carbone à l'horizon 2050.

### // Les objectifs du programme SARE //

Le programme SARE a pour vocation de renforcer l'information et l'accompagnement des Français dans leur projet de rénovation énergétique. À travers un dispositif de financement ambitieux et une implication forte des collectivités à tous les échelons, le rôle du programme SARE est de soutenir le déploiement d'un service public efficace sur l'ensemble du territoire. Les publics bénéficiaires sont les ménages, en maison individuelle et en copropriété, mais aussi les entreprises du petit tertiaire privé, dont les locaux sont inférieurs à 1 000 m<sup>2</sup>.

Le programme SARE entend également impulser une dynamique territoriale mobilisant les réseaux professionnels dans les secteurs du bâtiment, de l'immobilier ou encore de l'énergie, dans le but de favoriser leur montée en compétences et de contribuer au développement d'une offre de qualité.

### Les 25 porteurs associés en 2021

#### Régions :

1. Région Auvergne-Rhône-Alpes
2. Région Bourgogne-Franche-Comté
3. Région Bretagne
4. Région Centre-Val de Loire
5. Région Grand Est
6. Région Guadeloupe
7. Région Hauts-de-France
8. Région Normandie
9. Région Nouvelle-Aquitaine
10. Région Occitanie
11. Région Pays de la Loire
12. Région Réunion
13. Région Sud – Provence-Alpes-Côte d'Azur

#### Départements :

14. Département des Alpes-de-Haute-Provence (04)
15. Département des Alpes-Maritimes (06)
16. Département de l'Essonne (91)
17. Département des Hautes-Alpes (05)
18. Département de Seine-et-Marne (77)
19. Département du Val-d'Oise (95)
20. Département du Var (83)
21. Département de Vaucluse (84)

#### Métropoles :

22. Métropole Aix-Marseille-Provence
23. Métropole du Grand Paris
24. Métropole Nice Côte d'Azur
25. Métropole Toulon Provence Méditerranée

## Dates-clés

**2001** – création des Espaces Info Énergie (EIE), devenus ensuite les Points Rénovation Info Service (PRIS).

**2006** – création du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

**9 septembre 2019** – création par arrêté du programme SARE (juridiquement appelé programme PRO-INFO-23 SARE).

**1<sup>er</sup> janvier 2022** – la marque « France Rénov' » prend le relais de la marque « FAIRE ».

**31 décembre 2023** – fin des conventions territoriales.

**24 décembre 2024** – fin du programme SARE.

### // Le fonctionnement du programme SARE //

Financé à hauteur de 50 % par le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE, liste des financeurs ci-contre), le programme SARE est porté par l'ADEME au niveau national et par les collectivités au niveau local, qui financent le reste. Ainsi, le programme bénéficie à la fois d'une couverture nationale et d'un ancrage territorial.

Les collectivités en tant que porteurs associés du programme ont trois missions : déployer le service d'accompagnement à la rénovation énergétique, créer une dynamique territoriale autour de la rénovation avec les professionnels, et informer et conseiller les entreprises du petit tertiaire. L'ADEME, en tant que porteur pilote, accompagne ces collectivités et coordonne l'ensemble des acteurs pour garantir la bonne mise en œuvre du programme.

### 23 financeurs

#### *Obligés de la convention nationale du programme SARE :*

1. Engie
2. Distridyn
3. EDF
4. Eni France
5. Idex Energies
6. SAVE
7. Total Marketing France

#### *Obligés ou délégataires des conventions régionales du programme SARE :*

8. Armorine
9. BP France
10. Carfuel
11. Carrefour
12. CPA
13. Eni Gas & Power France
14. ExxonMobil (Esso)
15. Gaz de Bordeaux
16. Rubis
17. SCA Pétrole et Dérivés (Les Mousquetaires)
18. SÉOLIS
19. SIPLEC (Leclerc)
20. Sorégies
21. SRPP Vito
22. Total Direct Énergie
23. Zeller

Au sein des espaces conseil, gérés par des structures ou des EPCI eux-mêmes conventionnés avec les porteurs associés, les conseillers sont des acteurs centraux. Ils informent et accompagnent les particuliers et les professionnels du petit tertiaire privé dans leur parcours de rénovation, sur des questions tant techniques que juridiques, sociales et financières. •

## Témoignage

« L'équipe du programme SARE est constituée de personnes motivées, enthousiastes et débordantes d'idées. Pour canaliser toute cette énergie, mon rôle est d'accompagner l'équipe afin de construire ce projet dans le cadre budgétaire et réglementaire qui est le nôtre. J'aide ainsi à rédiger et à passer les marchés, mais aussi à garder une vision globale.

Quant à la relation avec les financeurs du programme SARE, elle est excellente. Notre relation a débuté lors du premier confinement au printemps 2020. Nous devons alors signer les premières conventions. Le moment inédit que nous partageons tous a soudé les liens

avec nos interlocuteurs. Depuis, nos échanges sont toujours très constructifs. On sent un investissement sincère des financeurs dans le programme SARE. Leurs équipes sont efficaces et force de proposition. Je crois que nous avons en commun l'envie de réussir à atteindre nos objectifs même si nous nous trouvons à des endroits différents. »



**Stéphanie Vermeulen, chargée du pilotage budgétaire au sein de l'équipe SARE à l'ADEME**



## LE PROGRAMME SARE à l'heure de France Rénov'

Après un lancement réussi, le Service d'accompagnement à la rénovation énergétique s'est déployé tout au long de l'année, grâce à l'implication des porteurs associés en régions et aux espaces conseil. Des échanges réguliers et nourris qui ont permis à l'équipe SARE d'améliorer le dispositif mis en place et ses outils. L'année 2021 a été marquée par la mise en place d'un plan « surchauffe » pour faire face à la hausse d'activité liée à MaPrimeRénov'. En parallèle, le programme prépare sa mue avec l'inauguration de la nouvelle marque France Rénov' en janvier 2022. Dans les coulisses, le transfert des compétences de l'ADEME vers l'Anah débute et occasionne un rapprochement historique des deux agences.

### Chiffres-clés

#### MaPrimeRénov' en quelques chiffres

En 2021, 644 000 logements rénovés pour 2 milliards d'euros d'aides

2 milliards d'euros de budget prévu en 2022 pour MaPrimeRénov'

« C'est l'aboutissement de notre travail en faveur de la performance énergétique des logements », se félicite Roselyne Forestier, coordinatrice du programme SARE à l'ADEME. Vingt ans après la création des Espaces Info Énergie, l'ADEME entreprend en 2021 de transmettre à l'Anah (Agence nationale de l'habitat) ses compétences, son savoir et ses outils en matière d'information et conseil des ménages. « Nous avons agi longtemps de manière confidentielle, poursuit-elle. Aujourd'hui, notre action prend une ampleur inédite grâce à la création d'un véritable service public, avec un nom identifiable par tous. France Rénov' sera à la hauteur des enjeux climatiques et sociaux. »

### // Garantir la continuité des services //

Dès l'annonce du transfert de gouvernance en avril 2021, les membres de l'équipe SARE au sein de l'ADEME entament une mise en relation avec leurs homologues de l'Anah. Un groupe de travail dirigé par Roselyne Forestier (responsable avec Romuald Caumont de cette transformation à l'ADEME), en coopération avec Sophie Huon, adjointe au directeur des stratégies et des relations territoriales à l'Anah, est créé. Deux rencontres sont également organisées durant l'année afin de permettre aux équipes des différentes institutions de faire connaissance et de se mettre en ordre de bataille. Soixante personnes y participent et investissent dix chantiers organisationnels dont le démarrage précoce permettra d'éviter toute rupture dans la continuité des services. « Ce rapprochement de deux agences de l'État est un moment historique », estime la coordinatrice.

## Témoignage

Sophie Huon rejoint l'Anah en septembre 2021 pour faire réussir ce projet au sein d'un binôme de transition constitué avec son homologue de l'ADEME.

« Cette passation est très positive, estime-t-elle. Comme tout projet de transformation d'un dispositif aussi important, le processus est complexe, mais la dynamique de travail est excellente. »

« L'objectif est de fluidifier et de simplifier le parcours des usagers vers la rénovation de leur logement et de leur offrir une information et un conseil adapté à leur projet », affirme Sophie Huon. Pour cela, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'Anah pilote le réseau unifié France Rénov' qui, avec ses 450 espaces conseil présents sur tout le territoire national, permet d'accompagner le ménage au plus près de son besoin. Cette offre de service « physique » est complétée par un accès à une plateforme web et un numéro de téléphone unique pour mieux servir

«  
La réunion de nos  
deux familles est une  
occasion unique de  
mettre en commun  
nos connaissances et  
nos savoir-faire, et d'en  
garder le meilleur pour  
déployer le service public  
de la rénovation de  
l'habitat, France Rénov'»

efficace entre les équipes de l'Anah et de l'ADEME », conclut Sophie Huon.

**Sophie Huon, adjointe au directeur  
des stratégies et des relations territoriales  
de l'Anah**

les usagers. Le déploiement de ce nouveau service public s'est appuyé sur plusieurs initiatives et démarches à destination de ce nouveau réseau unifié : une nouvelle newsletter qui retrace l'activité de France Rénov', un rapprochement des outils d'animation, une première formation commune de « prise de poste » pour les conseillers France Rénov' afin qu'ils puissent bien appréhender leur nouvel environnement professionnel et être opérationnels très rapidement, etc. « La liste n'est évidemment pas exhaustive mais je voudrais surtout souligner que ce travail a été rendu possible par la collaboration

Rapidement, le cap est mis sur la mise en œuvre début 2022 de la marque France Rénov', son site internet unique et son numéro de téléphone unique, avec comme priorité de communiquer auprès du grand public et des conseillers qui doivent se l'approprier. « Nous sommes en bonne voie et constatons de jour en jour l'adhésion à la nouvelle identité, estime Roselyne Forestier. Cette marque porte aujourd'hui notre action de façon plus lisible et incarne vraiment la mission de service public que nous menons. »

### // Un plan « surchauffe » indispensable //

En parallèle, l'équipe SARE poursuit le déploiement du programme, main dans la main avec les porteurs associés, et assure l'animation du réseau de conseillers. Avec le succès notable de MaPrimeRénov', ces derniers font face au début de l'année 2021 à un afflux d'appels téléphoniques et de demandes d'aides émanant du grand public. Une forte activité qui met en difficulté les acteurs de terrain, et fragilise *in fine* la qualité du service. Pour répondre à cette situation de crise, un plan « surchauffe » est rapidement mis en place au printemps, à la demande de la ministre chargée du Logement, Emmanuelle Wargon.

Huit actions de remédiation sont proposées, notamment pour augmenter le nombre de conseillers

sur le terrain et répondre plus efficacement à la demande. Parmi elles, un renvoi d'appels vers le national est actionné pour délester les espaces conseil ; une prime est donnée aux structures qui recrutent ; une assistance financière, proposée par l'équipe SARE et animée en concertation avec la DHUP, la DGEC, et l'Anah, accompagne les conseillers pour résoudre des problématiques spécifiques. En parallèle, une réflexion de fond est engagée pour attirer les demandeurs d'emploi vers le métier de conseiller, en partenariat avec Pôle emploi. En avril 2022, on compte 1 580 conseillers France Rénov', soit deux fois plus que fin 2019. Réunis à l'occasion des rencontres nationales du réseau les 14 et 15 septembre à Angers, « les conseillers ont pu témoigner de notre réactivité, explique Roselyne Forestier, et de la façon dont leur travail s'est apaisé. »

### // Des actes métiers renégociés //

Autre chantier mené au cours de l'année 2021 : la revalorisation des actes métiers que l'ADEME s'est engagée à réaliser grâce aux premiers retours d'expériences. En mai, sous la houlette de Jonathan Louis, Jacques-Olivier Budin, Fabienne Glomot et Arthur Pagot de l'équipe nationale SARE, une grande concertation est organisée avec les structures, les




porteurs associés, la direction générale de l'Énergie et du Climat (DGEC), mais aussi les associations de collectivités, les réseaux et fédérations. En novembre, ces échanges aboutissent à un nouveau guide des actes métiers, adopté à l'occasion d'un comité de pilotage national. Il redéfinit le périmètre et la nature des actes pouvant faire l'objet d'un cofinancement dans le cadre du programme CEE SARE. Des avenants sont dans la foulée rédigés pour mettre à jour les conventions territoriales. Un principe de forfaitisation pour les actes A1 et A2<sup>1</sup> est également adopté — 25 000 euros par an et par structure — qui permet de consolider le budget des structures porteuses d'un espace conseil et de leur donner plus de visibilité.

Enfin, la loi Climat et résilience crée, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, le service Mon Accompagnateur Rénov' pour simplifier davantage le parcours de rénovation des ménages. Ce nouveau service vient accompagner le ménage à chaque étape de son projet. « Le décret d'application de la loi permettra de préciser le contenu de ses missions, informe Roselyne Forestier. Beaucoup de changements ont lieu en très peu de temps, reconnaît-elle, mais nous sommes heureux de la qualité des échanges mis en place avec l'ensemble de nos partenaires et de leur implication. » •

1. Actes A1 : information de premier niveau (juridique, technique, financière et sociale) ; actes A2 : conseil personnalisé (voir page 44).

### L'équipe SARE à l'ADEME

26 salariés travaillent actuellement au déploiement national du programme SARE à l'ADEME. En 2021, deux personnes sont recrutées pour renforcer l'équipe du programme SARE : Gaëlle Valy, chargée de mission « évaluation du programme » intégrée à l'équipe de pilotage, et Aurélie Guérin, chargée de projet et d'accompagnement dans le cadre de la formation des conseillers. En 2022, la coordinatrice nationale Roselyne Forestier devient adjointe au chef de service Territoires de l'ADEME, et responsable du transfert vers l'Anah avec Romuald Caumont, chef adjoint du service Bâtiment. Jacques-Olivier Budin devient le coordinateur national du programme qui s'appuie sur 18 chargés de mission et 8 animateurs interrégionaux.

 Retrouvez l'organigramme de l'équipe nationale SARE page 49.

## Date-clé

### 22 octobre 2021 : lancement de France Rénov'

Emmanuelle Wargon, ministre déléguée chargée du Logement, présente les contours du nouveau service public de la rénovation énergétique : à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, France Rénov' accompagnera les Français dans leur projet de rénovation.

Point d'entrée unique pour tous les parcours de travaux, il a pour vocation de simplifier les demandes d'aides à la rénovation énergétique. Il donnera à tous un égal accès à l'information, orientera les ménages tout au long de leur projet de rénovation, et assurera une mission sociale auprès des personnes aux revenus les plus modestes. Son objectif : atteindre les objectifs ambitieux de rénovation énergétique fixés par la loi Climat et résilience adoptée le 22 août 2021.



Lancement de France Rénov' à Orléans en octobre 2021. De gauche à droite : Fabrice Boissier, directeur général délégué de l'ADEME, Valérie Mancret-Taylor, directrice générale de l'Anah, Emmanuelle Wargon, ministre chargée du Logement et Thierry Repentin, président de l'Anah.

### CONTACTS À L'ADEME



**Transformation et transfert vers l'Anah**  
Roselyne Forestier - Angers  
[roselyne.forestier@ademe.fr](mailto:roselyne.forestier@ademe.fr)



**Transformation et transfert vers l'Anah**  
Romuald Caumont - Valbonne  
[romuald.caumont@ademe.fr](mailto:romuald.caumont@ademe.fr)

## ENTRETIEN

**Jacques-Olivier Budin**

Coordinateur national du programme SARE depuis début 2022, en charge de la coordination du lot SI du programme SARE

### Après le démarrage du travail de conception en 2020, comment les outils numériques du programme SARE ont-ils été pris en main sur le terrain en 2021 ?

L'année 2021 a débuté comme prévu avec le lancement des outils numériques du programme SARE après seulement quelques mois de conception-réalisation, dont SARénoV', l'outil des conseillers. Au démarrage, ces outils étaient tout à fait fonctionnels mais on avait centré notre effort sur le socle impératif nécessaire au réseau. De nombreuses évolutions sont intervenues au cours de l'année 2021 et les outils sont ainsi montés en puissance. Dès le lancement, nous avons travaillé avec les utilisateurs, et nous avons notamment fait notre possible pour répondre efficacement à toutes les demandes d'assistance, en mettant en place une hotline que nous avons voulue très réactive. Nous voulons pérenniser ce lien en mettant en place des webinaires réguliers, de façon à présenter régulièrement les nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs. En 2022, nous proposons un webinaire pour interagir avec les utilisateurs tous les 15 jours. Avec plus de 600 utilisateurs quotidiens sur SARénoV' – deux fois plus qu'au démarrage – et un renouvellement important des conseillers France Rénov', il est normal de proposer un accompagnement dédié aux outils numériques !

### Base de données, Tableau de bord, SARénoV' : ces trois outils sont-ils aujourd'hui opérationnels ?

En 2021, nous nous sommes attelés à l'amélioration de ces trois outils interconnectés, qui avaient été développés en 2020 en un temps record ! Cet écosystème numérique intégré a été pensé pour être à la fois modulaire, permettant de la souplesse et une plus

grande maintenabilité, et interconnecté pour automatiser nombre de traitements. Chacun des outils joue son rôle : la Base de données est au cœur, elle permet à l'ensemble de fonctionner en cohérence ; SARénoV' apporte l'énergie et le mouvement, en intégrant les données saisies par les conseillers ; quand le Tableau de bord SARE donne le résultat, après le traitement des données. En 2021, nous avons développé de nouvelles fonctionnalités, tout en assurant leur maintenance et en garantissant leur opérationnalité à tout moment. Nous les avons véritablement musclés, et ils sont aujourd'hui complètement matures.

## Les outils numériques du programme SARE sont aujourd'hui complètement matures

En tout, une dizaine de développeurs, pilotés par Nicolas Bouard, ont été à pied d'œuvre. Tous ces développements n'auraient pas été possibles sans les utilisateurs qui nous ont fait remonter leur expérience. Un groupe de volontaires a été constitué, une trentaine de conseillers France Rénov' pour la plupart, rejoints par des animateurs territoriaux et des porteurs associés répartis sur l'ensemble du territoire. Ils ont participé à une dizaine d'ateliers au cours de l'année pour améliorer ces outils, en particulier SARénoV'.

### Quelles sont les nouveautés 2021 ?

En plus de l'ouverture de la plupart des outils dès janvier 2021, nous avons également mis à disposition des conseillers leur extranet : IntraFAIRE (nommé IntraRénov' depuis 2022). C'est le quatrième outil de cette offre, consacré cette fois à l'animation du réseau. Ils peuvent y retrouver des informations, mais aussi échanger dans des espaces collaboratifs territoriaux. Le Tableau de bord SARE

600 utilisateurs quotidiens sur SARénoV', c'est 2 fois plus qu'au démarrage

6,5 millions d'euros de budget global pour les outils numériques, dont une enveloppe complémentaire de 1,9 million d'euros

a également subi une refonte complète pour l'aligner aux autres outils, tant sur sa forme – désormais moins austère – que sur son ergonomie. La recherche, la visualisation et l'export des données ont été facilités. Des rapports Power BI développés sous la houlette de Benoît Roux ont été mis à disposition pour effectuer plus facilement le reporting. Quant à la Base de données, elle a également beaucoup évolué jusqu'en septembre 2021. Depuis début 2022, les porteurs associés et les espaces conseil ont désormais les droits d'accès, pour gérer en autonomie leurs données et les mettre à jour. Par ailleurs, tous ces outils ont enfin été remasterisés fin 2021 aux couleurs de France Rénov'.

### L'interfaçage des outils numériques utilisés sur le terrain a-t-il également représenté une part importante de votre travail ?

Oui, car actuellement, deux tiers des porteurs associés et des espaces conseil utilisent SARénoV', développé par l'ADEME. Nous avons donc cherché et réussi à interfacier les autres outils utilisés dans les territoires, pour faciliter la remontée d'informations et le travail de chacun. Nous avons d'abord cartographié une trentaine d'outils différents au début de l'année 2021. Puis, nous avons cherché des solutions techniques au cas par cas, que nous avons mises à disposition des usagers. Un travail intense est encore en cours pour accompagner les équipes dans cet effort d'interconnexion. Nous avons bien avancé, et nous pouvons déjà le constater dans le Tableau de bord qui présente des données au jour le jour, avec une plus grande fluidité. C'est une vraie réussite de l'année 2021 : désormais le reporting est précis et instantané, ce qui n'était pas le cas auparavant.

### CONTACT À L'ADEME

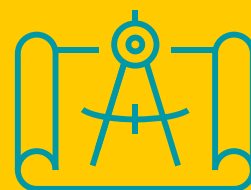


Coordination du lot SI  
Jacques-Olivier Budin - Angers  
jacques-olivier.budin@ademe.fr

# L'ADEME

## s'engage

### pour SARE



En tant que porteur pilote, l'ADEME assure la coordination globale du programme SARE et accompagne les porteurs associés pour sa mise en œuvre à l'échelle territoriale. Son périmètre d'action recouvre aussi bien le pilotage et le suivi du programme, que la communication, la formation, la mobilisation des partenaires, l'exécution financière et la gestion des systèmes d'information.

12

**Mission 1 :**  
Accompagner  
les porteurs associés

**Mission 2 :**  
Accompagner, outiller  
et former les conseillers

14

16

**Mission 3 :**  
Mobiliser les acteurs

**Mission 4 :**  
Évaluer et suivre l'efficacité  
du programme

18

20

**Les outils numériques  
et la communication**  
au service de SARE



# L'ADEME AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS porteuses du programme SARE

**Désormais pleinement autonomes, les porteurs associés du programme continuent de bénéficier en 2021 de l'accompagnement de l'ADEME. Un soutien technique et une coordination nationale qui leur permettent de structurer leur action en faveur de la rénovation énergétique sur le territoire et d'animer un réseau de conseillers en plein essor.**

## Chiffres-clés

**70** nouveaux chargés de mission recrutés par les collectivités territoriales

**12** groupes de travail animés par l'ADEME

**8** animateurs interrégionaux à l'ADEME

Sur le terrain, SARE prend de l'ampleur. Un chiffre en témoigne : avec plus de 70 nouveaux chargés de mission recrutés par les collectivités territoriales porteuses, intégrés le plus souvent au sein d'un service Énergie, le déploiement du programme est entre de bonnes mains. « Les porteurs associés ont rapidement structuré leur action en 2021 », explique Jean-Luc Artaud, responsable de l'animation nationale, qui coordonne les 8 animateurs interrégionaux de l'équipe SARE. « Nous avons contribué à former et accompagner ces nouveaux collaborateurs. »

## // Contractualiser et animer //

Au fil de l'année, les problématiques des porteurs associés — abordées au sein de douze groupes de travail animés par l'ADEME — évoluent. Début 2021, ils s'organisent pour sélectionner les structures qui mettront en œuvre les actes métiers sur le terrain. « La plupart se sont appuyés sur l'existant et les espaces conseil déjà présents sur le territoire, observe Jean-Luc Artaud. D'autres, au contraire, ont créé leur propre service en régie, au sein des EPCI. » L'ADEME accompagne ce déploiement, en proposant des modèles de convention aux porteurs associés, en les aidant à la mise en place de tableaux de gestion, en proposant des outils numériques pour assurer le reporting via le Tableau de bord SARE... « Tout en veillant à chaque instant à assurer un service minimum sur la totalité du territoire », précise Jean-Luc Artaud.

Chacun leur tour, les porteurs associés organisent leur premier comité de pilotage courant 2021, réunissant les financeurs du programme, l'État et l'ADEME. Lors de ces événements, ils présentent leurs dépenses prévisionnelles, et les appels de fonds sont validés. Durant l'année, les structures de mise en œuvre ont également recruté de nouveaux conseillers. Malgré la pandémie, ces professionnels ont l'opportunité de se rencontrer, souvent en visioconférence. Ils échangent sur leurs pratiques, leurs tâches, leur organisation.

« Le réseau s'est multiplié, se réjouit Jean-Luc Artaud. Pour l'animer, les porteurs associés se sont mobilisés en interne, ou ont fait appel à des acteurs bien implantés localement, comme des centres de ressources ou des associations. Nous les avons accompagnés tout au long de ce cheminement, avec l'objectif de faire monter en compétences les conseillers grâce à une offre importante de formations et à ces nombreux échanges. »

Durant l'année 2021, cinq nouveaux porteurs associés finalisent leur convention afin de déployer le programme officiellement dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022 (les Yvelines, la Martinique, la Guyane, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon). Ainsi, et grâce à tous ces efforts, les ménages ont désormais accès à de l'information et du conseil sur l'ensemble du territoire.

## // Échanges de savoirs et de compétences //

Chaque mois, tous les porteurs associés se retrouvent à l'occasion du groupe de travail « Porteurs associés », réunion en visioconférence, coordonnée par l'ADEME. Un lieu d'échange « très important à nos yeux », poursuit Jean-Luc Artaud, qui permet de partager informations et bonnes pratiques.

Courant 2021, ce groupe de travail s'ouvre une fois par trimestre « à toute la communauté de travail du programme SARE », et accueille les associations têtes de réseau (CLER - Réseau pour la transition énergétique, Flame, Amorce, Anil) ainsi que des membres des DREAL.

L'Anah rejoint ce groupe en septembre dans le cadre du déploiement de France Rénov' pour y présenter son activité, ses projets, sa vision, et prend activement part aux nombreux échanges.

L'ADEME met également à l'intention des porteurs associés un espace collaboratif IntraRénov' avec la possibilité d'ouvrir des espaces territoriaux. •



## ENTRETIEN

### Quentin Bordeaux

Chargé de mission Performance énergétique des bâtiments, direction générale de l'Énergie et du Climat

#### Quel rôle la direction générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) a-t-elle joué en 2021 ?

Nous nous assurons que le programme SARE se déploie conformément aux objectifs qui ont été fixés initialement, et qu'il remplit ses missions de service public. C'est un rôle de contrôle que nous exerçons, en contact étroit avec l'ADEME. L'agence nous sollicite pour obtenir des arbitrages et des directions stratégiques. En 2021, par exemple, nous avons participé aux négociations qui ont abouti à la revalorisation des actes métiers. À cette occasion, nous avons vérifié l'impact sur le budget de ces évolutions, afin de ne pas dépasser l'enveloppe initiale de 200 millions d'euros pour la période 2020-2024. Nous restons vigilants afin que le programme se déploie de façon harmonieuse et équilibrée dans les territoires, et sans dérive. Ce travail de gardien s'est poursuivi avec la signature des avenants aux conventions territoriales.

#### Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le programme couvre l'ensemble du territoire. Ce démarrage effectif vous paraît-il satisfaisant, au regard des objectifs initiaux ?

La convention SARE prévoit la réalisation d'un audit du programme qui aura lieu en 2022. Cette étude quantitative nous permettra d'évaluer ce démarrage et d'en tirer plusieurs enseignements chiffrés. Pour mesurer les premiers succès, les outils numériques du programme et le reporting mis en place

Un service public a été développé en à peine deux ans ; des espaces conseil ont été créés sur le territoire ; tous les territoires français sont désormais couverts et de plus en plus de conseillers sont disponibles... C'est un succès indéniable. Une évaluation qualitative approfondie du programme a également été lancée en 2022 auprès d'un échantillon des porteurs associés, afin de livrer des premiers résultats sur les travaux de rénovation déclenchés grâce au programme SARE, et les économies d'énergie réalisées.

#### Quels sont les progrès attendus en 2022 et 2023 ?

La dynamique de réalisation des actes s'accélère de façon croissante en 2022. Pour l'encourager, nous devons donner plus de stabilité et de visibilité aux porteurs associés et garantir le financement du programme au-delà de 2023, afin de pérenniser des postes et de recruter. Point positif : le passage de relais entre l'ADEME et l'Anah bonifie véritablement le programme et génère finalement peu d'instabilité. Tout indique que cette transition est réussie.

Il nous faudra aussi clarifier l'articulation entre le programme SARE et le fonctionnement du dispositif Mon Accompagnateur Rénov' à partir de janvier 2023. Un corpus de textes réglementaires (décret et arrêté) viendra préciser son rôle, au cœur du service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) de demain.

La montée en puissance du programme est déjà visible en 2022

en 2021 sont des sources d'informations efficaces et fiables, pour suivre en temps réel la réalisation des actes réalisés sur le terrain. L'analyse de ces données montre que nous devons accélérer la dynamique de réalisation des actes pour tenir les objectifs fixés dans les conventions territoriales. Mais la réussite du programme s'apprécie également par un prisme qualitatif : la satisfaction des bénéficiaires et les économies d'énergie réalisées.

#### CONTACT À L'ADEME



#### Animation nationale

Jean-Luc Artaud - Angers  
[jean-luc.artaud@ademe.fr](mailto:jean-luc.artaud@ademe.fr)



## FAVORISER LA MONTÉE en compétences des conseillers

**Depuis le déploiement du programme SARE, les missions des conseillers se sont élargies. Pour accompagner leur travail au quotidien, l'ADEME leur propose un parcours de formation complet. Différents outils leur permettent aussi d'échanger entre eux et avec les porteurs associés du programme.**

### Chiffres-clés

**56** sessions de formation réalisées,  
dont **18** sessions territorialisées  
**887** stagiaires  
**38** Flash infos diffusés en 2021

1 339. C'est le nombre, au 31 décembre 2021, de conseillers présents sur le territoire. Au contact direct des ménages, leurs missions se sont étoffées depuis 2020 avec la mise en œuvre du programme SARE. L'ADEME les accompagne donc dans leur montée en compétences. Et cela commence par la formation.

### // Une offre de formation adaptée //

Le parcours de formation proposé par l'ADEME se décline en trois étapes : 1, « Je prends mon poste », 2, « Je me perfectionne techniquement », et 3, « Je développe mon expertise métier ».

La première étape consiste à donner une information de premier niveau, à convaincre les ménages de s'engager dans un projet d'amélioration de l'efficacité énergétique et à maîtriser les bases de la thermique et du bâtiment. « Ces formations se réalisent pour une partie en accès libre en e-learning dans le but de favoriser un apprentissage rapide », explique Anne-Claire Chiron, chargée de formation du programme SARE. « D'autres formations se déroulent en

présentiel ou en multimodal afin de travailler la posture du conseiller, donner des clés pour reformuler les attentes du ménage et s'adapter aux besoins — et pour apprendre à vulgariser les informations techniques. »

Pour le deuxième pan du parcours de formation, le perfectionnement technique, deux thématiques sont explorées. D'une part, la technique dans l'habitat — où les conseillers rentrent dans le détail de l'étanchéité à l'air, l'humidité dans le bâti, l'enveloppe, les systèmes de chauffage, les types de menuiseries, les éclairages et de la ventilation performante — d'autre part, les énergies renouvelables — où l'ambition est de connaître les fondamentaux et de maîtriser le chauffage biomasse ou thermodynamique, ou encore le solaire thermique et photovoltaïque.

Enfin, la troisième étape vise à développer une expertise métier. « Les formations référentes vont permettre au conseiller d'accompagner de A à Z le ménage dans son projet de rénovation, mais aussi les copropriétés. Il travaillera également sur la prospection des acteurs de son territoire, afin de renforcer et animer la dynamique territoriale, poursuit

Anne-Claire Chiron. C'est cette expertise très technique qui donne de la légitimité aux conseillers et qui a fait la renommée des espaces conseil. Le conseiller joue un rôle de tiers de confiance très important afin de faciliter le passage à l'acte. »

Depuis 2021, les formations se sont adaptées aux contextes locaux, avec notamment des apprentissages particuliers concernant les territoires d'outre-mer. Au final, pour aller plus loin, les conseillers peuvent aussi s'inscrire à un MOOC sur la plateforme Bâtiment Durable ou encore suivre des formations sur l'accompagnement au changement de comportement. En 2021, 56 sessions de formation et 9 modules e-learning ont ainsi rassemblé 887 stagiaires.

## // Des webinaires pour s'informer //

Le quotidien des conseillers est aussi rythmé par les temps de webinaires qui leur sont proposés. Ainsi, en 2021, 31 se sont tenus — 4 974 participants en tout ! — le mardi toutes les deux semaines environ. « C'est un temps d'information important pour les conseillers ; cela leur permet d'être au point sur les nombreuses évolutions réglementaires et d'échanger sur les bonnes pratiques », indique Marie Brazille, animatrice du réseau des conseillers. Parmi les thématiques abordées dans ces webinaires : « Le diagnostic de performance énergétique », « Mobiliser les professionnels », « L'audit énergétique en maisons individuelles »...

## // De nouveaux outils en 2021 //

En sus des formations et webinaires, les conseillers ont un accès depuis mars 2021 à IntraFAIRE, devenu IntraRénov' en 2022. « C'est leur extranet, créé en parallèle du déploiement de SARE. Conçu comme un site internet, il donne un accès aux actualités de la rénovation énergétique, aux guides de l'ADEME, aux replays des webinaires, ou encore aux différents outils numériques — le logiciel SARénov' et la Base de données », détaille Marie Brazille. L'intérêt d'IntraRénov', c'est aussi la possibilité de créer des espaces régionaux, et donc d'être en lien direct — via le forum et le partage rapide de documents — avec les porteurs associés. Sur 17 espaces régionaux existants, celui de

## Un groupe de travail « métier du conseiller »

En octobre 2021, un groupe de travail a été lancé sur le « métier du conseiller ». Parmi les participants aux côtés de l'ADEME et de l'Anah, on trouve des porteurs associés, le CLER, l'Anil, Soliha, des espaces conseil... L'objectif de ce groupe de travail est de donner de la visibilité et faire reconnaître le métier. Pour ce faire, le groupe a pour missions de :

1. Définir le métier : élaborer une grille de compétences et définir la fiche de poste du métier.
2. Reconnaître le métier : faire attribuer un code « ROME » (pour « Répertoire opérationnel des métiers et des emplois ») au métier par Pôle Emploi.
3. Valoriser le métier : développer des partenariats pour instaurer un parcours de formation initiale et continue et référencer le métier auprès notamment du RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles).

## Quand le réseau se rencontre

Deux temps fort ont mobilisé le réseau en 2021 : les rencontres digitales et les rencontres nationales à Angers.

➔ Rendez-vous page 20 pour en savoir plus sur ces événements.

la région Auvergne-Rhône-Alpes est particulièrement actif, avec 133 participants. Dans la continuité de cet extranet, les conseillers reçoivent aussi régulièrement le Flash infos, une newsletter avec des infos métiers et les évolutions de la réglementation.

Enfin, avec l'arrivée de MaPrimeRénov', un outil très utile pour les conseillers a été déployé : « l'assistance aux aides financières ». « Luc Guillier de l'équipe SARE de l'ADEME coordonne ce travail avec l'Anah et les directions du ministère, mené avec une grande efficacité pour répondre au plus vite aux différentes interrogations. Le process, lancé en mars 2021, vise à répondre rapidement aux questions des conseillers. Une foire aux questions regroupant les interrogations récurrentes a été mise en ligne sur IntraRénov' en septembre », poursuit Marie Brazille. •



**Animation des conseillers**  
Marie Brazille - Angers  
[marie.brazille@ademe.fr](mailto:marie.brazille@ademe.fr)



**Formation**  
Anne-Claire Chiron - Angers  
[anne-claire.chiron@ademe.fr](mailto:anne-claire.chiron@ademe.fr)



**Assistance projet**  
Aurélie Guérin - Angers  
[aurelie.guerin@ademe.fr](mailto:aurelie.guerin@ademe.fr)

**CONTACTS  
À L'ADEME**





# RENFORCER LA DYNAMIQUE TERRITORIALE pour la rénovation énergétique performante

**Pour faciliter le passage à l'acte des ménages et des entreprises du petit tertiaire privé, l'ADEME déploie en 2021 plusieurs modes d'action : elle étudie les attentes et les freins des bénéficiaires du programme SARE, elle cherche à sensibiliser tous les professionnels intervenant dans le parcours de rénovation - artisans et professionnels du bâtiment, banques ou encore agents immobiliers - et anime et forme les conseillers sur ces sujets. En mettant en réseau cette multitude d'acteurs, l'agence nationale relève le défi de la massification.**

Propriétaires occupants, bailleurs ou locataires, copropriétaires, ménages aux revenus modestes, mais aussi commerçants ou PME... L'objectif du programme SARE est de faciliter tous les parcours de rénovation, en habitat individuel et collectif, ainsi qu'en entreprise. Pour accompagner les conseillers dont les missions ont évolué avec l'entrée en vigueur du programme SARE dans la majorité des territoires au 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'ADEME produit en 2021 de nombreux outils.

## // S'adapter à chaque profil de ménage //

Cœur de métier des conseillers, les particuliers ne rencontrent pas tous les mêmes difficultés dans leur logement. Jeune famille accédant à la propriété ou retraités habitant dans un logement aux mauvaises performances thermiques, plusieurs « profils sociodémographiques » se distinguent. C'est ce que révèle une étude menée en 2021 : « Selon leur profil et leur niveau d'information, les ménages n'entreprennent pas le même type de travaux », confirme Luc Guillier, chargé de la mobilisation des ménages. « Il est indispensable d'identifier les leviers et les arguments qui permettront à chacun d'entre eux de mener le bon projet de rénovation. »

Sur la base de cette étude, l'équipe de pilotage propose aux conseillers de faire évoluer leurs pratiques professionnelles. De juin à octobre 2021, une enquête est menée auprès de 15 espaces conseil pour comprendre les dispositions des salariés à consacrer du temps à cette approche nouvelle dite « par segmentation », connaître leur motivation et leur méthode. Des discussions ont lieu également avec les directrices et directeurs de structure et les collectivités, pour créer un intérêt et une dynamique de travail dans les territoires. Au final, des guides et recueils sont diffusés à l'échelle nationale, ainsi qu'un questionnaire qui peut être utilisé par les conseillers pour

## Chiffres-clés

Environ **100 inscrits** aux groupes de travail « Petit tertiaire privé », « Mobilisation des ménages » et « Mobilisation des professionnels »

mener les entretiens, comprendre l'état d'esprit du futur bénéficiaire, et faciliter sa prise en charge.

## // Zoom sur le petit tertiaire privé //

En 2021, l'ADEME mène une étude sociologique pour déterminer l'intérêt pour la rénovation des entreprises du petit tertiaire privé. Restaurateurs, commerçants, bureaux... 400 entreprises sont contactées, « un panel représentatif des différents professionnels de ce secteur », estime Arthur Pagot, chargé de la mobilisation du petit tertiaire privé. Leurs réponses sont instructives : « Cette cible manque vraiment d'accompagnement et estime également avoir besoin de davantage d'aides financières pour passer à l'action. Généralement, les professionnels ne savent pas comment mobiliser les dispositifs, et craignent de n'avoir aucun retour sur investissement. »

Pour pallier ce manque d'information et d'accompagnement, l'ADEME s'attaque à l'élaboration d'un plan d'action. Un travail en coconstruction avec les porteurs associés et les conseillers réunit une cinquantaine de personnes et passe en revue tous les leviers possibles : communication, argumentaires, outils pratiques, financements... Une feuille de route est établie, associée à une formation délivrée par l'ADEME aux conseillers. Mais il reste beaucoup à faire : on connaît encore mal les spécificités thermiques et la classe énergétique des locaux du petit tertiaire privé - qui représentent 30 % du secteur tertiaire - ni les usages des professionnels quant à leur consommation d'énergie.



## // Mobiliser tous les professionnels sur le terrain //

L'ADEME sensibilise également les professionnels au sujet de la rénovation énergétique globale et performante et à l'existence du service public : professionnels du bâtiment, mais aussi notaires, agents immobiliers, banquiers, artisans, bureaux d'études thermiques et grandes surfaces de bricolage – tous prescripteurs de travaux ! Cette mission est menée à l'échelle nationale grâce à des rencontres fréquentes avec différentes fédérations et têtes de réseau. Objectif : convaincre des bienfaits de la rénovation énergétique, du rôle central de tiers de confiance des conseillers et de l'intérêt de développer des partenariats en local avec les espaces conseil.

Mais c'est aussi sur le terrain qu'il faut agir pour créer des écosystèmes vertueux. « Je suis une courroie de transmission entre le national et le local », confirme Christophe Dreuil, chargé de la mobilisation des professionnels et de la gestion des fraudes au sein du programme SARE.

Au printemps 2021, des webinaires ont été organisés en lien avec le Conseil national de l'Ordre des architectes (CNOA) pour présenter le sujet de la rénovation énergétique et le programme SARE aux

### C1, C2, C3 : des actes dédiés à la dynamique de rénovation

Le guide des actes métiers du programme SARE comporte des actes voués spécifiquement à la mobilisation des publics et au renforcement de la dynamique en faveur de la rénovation énergétique. Ce sont les actes C1 « Sensibilisation, communication, animation des ménages », C2 « Sensibilisation, communication, animation du petit tertiaire privé » et C3 « Sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux ». Enregistrés qualitativement – et non quantitativement, comme c'est le cas pour les autres types d'actes – dans le reporting SARE, ils correspondent notamment à l'organisation d'événements, de rencontres et d'animations sur le territoire.

conseils régionaux de l'Ordre (CROA) qui venaient juste d'être renouvelés. Des webinaires de présentation et des formations ont également été préparés à destination de l'ensemble des caisses régionales du Crédit Agricole, des associés Orpi ou encore de notaires en train d'acquiescer le nouveau label Notaire conseil en aménagement et environnement (NCAE).

Les agents immobiliers et les notaires ont en effet un rôle crucial à jouer pour informer sur les aides disponibles, sensibiliser à l'intérêt de la rénovation globale et performante... et orienter les acheteurs vers un espace conseil. « Le moment de la transaction immobilière est un moment-clé pour engager un projet de rénovation énergétique », confirme Christophe Dreuil.

Enfin, en complément du service Bâtiment de l'ADEME, l'équipe du programme SARE travaille en lien avec les Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA), la Fédération française du bâtiment (FFB) et la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB). Dans chaque département se déroulent des ateliers et des animations qui permettent d'informer les artisans, sur le sujet des aides financières en particulier. « Les artisans découvrent comment les conseillers accompagnent les ménages chez eux, avec les nouveaux actes A4<sup>1</sup>. Grâce à ces rencontres, les rôles des uns et des autres deviennent plus clairs, et tout le monde est rassuré », conclut Christophe Dreuil. •

1. Actes relatifs à l'accompagnement des ménages en logement individuel et des copropriétés pour la réalisation de travaux de rénovation globale (voir page 44).



**Mobilisation des professionnels**  
Christophe Dreuil – Paris  
[christophe.dreuil@ademe.fr](mailto:christophe.dreuil@ademe.fr)



**Mobilisation des ménages**  
Luc Guillier – Angers  
[luc.guillier@ademe.fr](mailto:luc.guillier@ademe.fr)



**Mobilisation du petit tertiaire**  
Arthur Pagot – Angers  
[arthur.pagot@ademe.fr](mailto:arthur.pagot@ademe.fr)

**CONTACTS  
À L'ADEME**



# PLUSIEURS DISPOSITIFS POUR une amélioration en continu

**En 2021, le programme SARE monte en puissance. Pour l'évaluer et étudier son impact sur la rénovation énergétique et la lutte contre le réchauffement climatique, l'ADEME collecte et analyse les informations transmises par les conseillers, et met en place des enquêtes de satisfaction et de passage à l'action. En 2022, une première phase d'évaluation du programme à l'échelle nationale permettra d'obtenir des résultats et des recommandations.**

Quels sont les résultats du programme SARE auxquels contribuent des milliers de professionnels ? Depuis l'origine du programme, l'ADEME met en place un dispositif de suivi qualité et évaluatif du programme. Un effort qui prend en compte l'action quotidienne des 350 structures actives sur le terrain : « En signant leur convention de mise en œuvre du programme SARE, les porteurs associés se sont engagés à renseigner un certain nombre d'indicateurs au fil de l'eau et à assurer l'usage des outils qualité sur leur territoire », rappelle Jacques-Olivier Budin, coordinateur technique du programme.

## // Un baromètre en expérimentation //

Identifier, comptabiliser, localiser les actes métiers réalisés en France : ce travail de reporting permet d'obtenir des informations essentielles afin de construire un service public unifié de rénovation de l'habitat. Cet enjeu, mais aussi la complexité du programme et les fortes attentes des parties prenantes, justifient un tel effort !

« En 2021, nous avons accompagné les porteurs associés et les espaces conseil dans cette démarche, grâce aux outils numériques mis à disposition par l'ADEME, poursuit Jacques-Olivier Budin. SARénov' est alimenté quotidiennement par les conseillers ; le Tableau de bord SARE centralise et construit automatiquement ces indicateurs ; des reporting très souples sont aussi réalisés sous l'outil Power BI et sont mis à disposition des acteurs du programme. »

En juin 2021, deux territoires pilotes s'engagent à expérimenter un système de baromètre qui mesure la tension sur la demande et sur le conseiller au sein des espaces conseil, grâce à huit indicateurs. Ce dispositif permet de prendre le pouls du réseau et de réagir rapidement en cas de surchauffe par exemple. Cinq porteurs associés se déclarent également volontaires pour participer à ce dispositif dès le mois de novembre.

## Chiffres-clés

**26 000** réponses aux questionnaires de satisfaction envoyés aux ménages en 2021  
**90 %**, le taux de satisfaction globale en 2021  
**300 000 € TTC**, l'enveloppe prévue pour mener à bien l'évaluation de tout le programme

## // Des comptes rendus mensualisés //

L'ADEME est elle aussi engagée contractuellement à tirer un bilan quantitatif annuel de l'atteinte des objectifs du programme. Pour cela, elle s'appuie sur une expérience ancienne en matière d'évaluation des politiques publiques. L'équipe de coordination a pour mission de rassembler ces données, pour les consolider et les transmettre à différents acteurs nationaux. Depuis 2022, la direction générale de l'Énergie et du Climat (DGEC) reçoit ainsi un relevé régulier qui l'informe de l'avancée du programme ; et lors de leur réunion mensuelle, les porteurs associés disposent également de ces indicateurs. Ils leur sont utiles pour prendre du recul sur leur propre action et piloter le programme à leur échelle.

## // Une évaluation nationale dès 2022 //

Après plus d'une année de déploiement, le programme SARE commencera à être évalué à partir de 2022 grâce à une étude d'ampleur prévue dès ses origines, et qui sera coréalisée avec un prestataire externe à partir de juin (et durant 22 mois). « Cette évaluation doit notamment servir à éclairer l'ADEME et l'Anah sur l'apport du programme SARE à la politique publique de la rénovation énergétique de l'habitat et du petit tertiaire privés », résume Gaëlle Valy, référente évaluation au sein de l'équipe de coordination nationale.

Dès 2020, ce chantier est lancé au mois d'octobre avec deux ateliers de coconstruction réunissant des acteurs du programme — porteurs associés, conseillers, État — afin de rédiger un mandat d'évaluation, prélude à l'élaboration d'un cahier des charges pour confier le marché d'évaluation à un prestataire. Les participants à cette consultation prennent le temps d'interroger les notions d'efficacité, d'efficience, ou

encore de cohérence. À l'issue des ateliers, des questions évaluatives sont présentées, par exemple : dans quelle mesure les effets du programme justifient-ils le coût de son déploiement ? En outre le futur prestataire aura pour mission d'effectuer un calcul estimatif des économies d'énergie générées.

En cours d'année 2022, un rapport intermédiaire paraîtra, suivi d'un premier bilan en fin d'année. Il portera sur les réalisations de l'ADEME en tant que porteur pilote, la mobilisation, les points forts et difficultés éventuelles de mise en œuvre au niveau territorial, mais aussi l'articulation avec les dispositifs existants (aides, opérations programmées de l'Anah...). « L'objectif est bien de poursuivre les échanges et la mobilisation de toutes les parties prenantes, sur la base d'informations transparentes », rassure Gaëlle Valy. La deuxième phase qui démarrera en 2023 donnera lieu à un second rapport et à une synthèse finale qui intégrera des recommandations, notamment sur l'opportunité du recours au dispositif des CEE pour ce programme.

### // La satisfaction du public //

Les bénéficiaires du programme ont également leur mot à dire ! « Le retour des ménages est précieux pour évaluer la qualité d'un service public », confirme Delphine Lopes, animatrice interrégionale du programme SARE en Centre-Val de Loire et Nouvelle-Aquitaine, qui travaille à l'analyse des premiers résultats du questionnaire de satisfaction conçu par l'ADEME. Celui-ci est envoyé après chaque contact avec un espace conseil, suivi d'un second questionnaire un an après dit de « passage à l'action ». « Nous avons cherché à obtenir des réponses plus précises sur les économies d'énergie réalisées par le demandeur, notamment le changement de classe énergétique, et à comprendre leurs freins », explique Delphine Lopes.

Au travers du Tableau de bord SARE, il est possible d'accéder aux résultats de ces enquêtes et de les faire parler : « Nous sommes désormais capables, par exemple, de repérer une baisse de satisfaction des ménages lorsque le service est en surchauffe », poursuit Luc Guillier, chargé de mission de la mobilisation



des ménages. « C'est fondamental pour s'organiser, passer plus de temps avec les bénéficiaires et réduire la tension qui peut exister sur le réseau. » Au final, observe Luc Guillier : « Plus les conseillers peuvent approfondir le projet avec les ménages (en réalisant des actes A2 plutôt qu'A1<sup>1</sup>, par exemple), plus ces derniers expriment une satisfaction. Cela montre que le temps d'accompagnement est très apprécié. » •

1. Les actes A1 correspondent à l'information de premier niveau (juridique, technique, financière et sociale), tandis que les actes A2 consistent dans le conseil personnalisé (voir page 44).



**Référente évaluation**  
Gaëlle Valy - Angers  
[gaelle.valy@ademe.fr](mailto:gaelle.valy@ademe.fr)



**Animatrice interrégionale Nouvelle-Aquitaine - Centre-Val de Loire**  
Delphine Lopes - Poitiers  
[delphine.lopes@ademe.fr](mailto:delphine.lopes@ademe.fr)

**CONTACTS  
À L'ADEME**

# AU COEUR DU système d'information

**Le 4 janvier 2021, les premiers outils du système d'information SARE sont opérationnels. Retour sur une année 2021 à haut débit avec Nicolas Bouard et Benoît Roux, les deux chefs de projet informatique pour le programme SARE.**

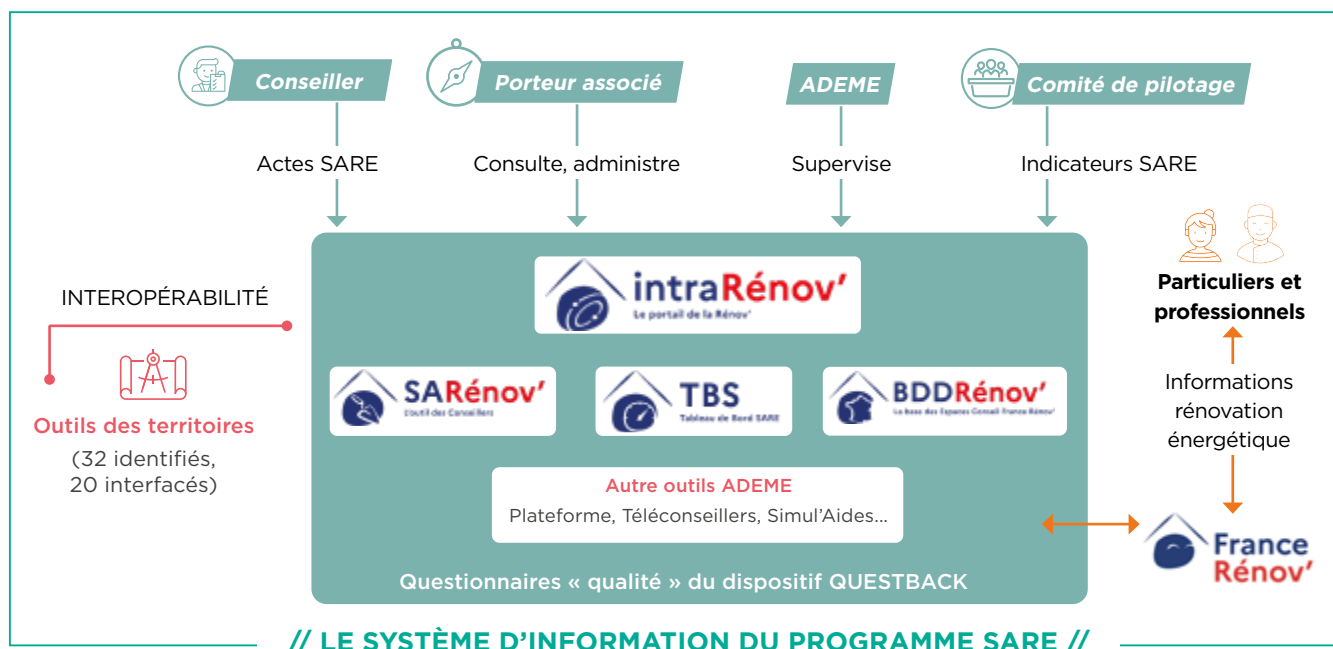
« L'objectif était de sortir tout début janvier 2021 SARénov', le Tableau de bord SARE et la Base de données avec les fonctionnalités minimales permettant de suivre le programme. Depuis, on livre des versions environ tous les 2 mois », explique Nicolas Bouard. Pour tenir cette cadence, Nicolas Bouard et Benoît Roux sont entourés d'une vingtaine de personnes : développeurs, designers, architectes... L'évolution des outils est un des principaux enjeux à relever. En effet, il s'agit de toujours mieux répondre aux besoins des conseillers, des porteurs associés, des opérateurs et des structures qui les utilisent au quotidien. D'ailleurs, pour faciliter le dialogue entre toutes les personnes concernées, des ateliers terrain ont été mis en place dès 2021. « Les ateliers nous permettent de faire remonter les attentes. Mais attention, il faut savoir faire le tri et identifier les demandes qui reviennent régulièrement », précise Benoît Roux. Malgré les obstacles à dépasser, l'ambition est claire : « offrir à l'ensemble des utilisateurs un parcours fluide et sans couture, grâce aux outils numériques. »

## // L'assistance utilisateur //

Mise en place au cours de l'année, l'assistance utilisateur a beaucoup plu et a permis de faire remonter de nombreux commentaires sur les outils proposés. « L'assistance SARE est un réel point d'entrée sur lequel on essaie d'être réactif avec un délai de réponse de 3-4 jours maximum », souligne Nicolas Bouard. En outre, pour développer la communication auprès des utilisateurs et rester constamment à leur écoute, des webinaires mensuels sont organisés. Ils permettent de présenter les nouvelles fonctionnalités, d'expliquer leur prise en main, ou encore de donner des trucs et astuces.

## // Un rapprochement en vue avec les outils de l'Anah //

L'année 2021 est celle de l'annonce du transfert de l'animation du réseau des conseillers de l'ADEME vers l'Anah. Pour Benoît Roux et Nicolas Bouard, cette nouvelle étape renforce leur conviction qu'il faut développer au maximum des outils durables, qui puissent demeurer opérants au cœur du dispositif France Rénov'. « La fusion des outils de l'ADEME avec ceux de l'Anah est un nouveau défi que nous allons évidemment relever ! » •



### CONTACTS À L'ADEME



**Système d'information**  
Nicolas Bouard - Angers  
[nicolas.bouard@ademe.fr](mailto:nicolas.bouard@ademe.fr)



**Système d'information**  
Benoît Roux - Angers  
[benoit.roux@ademe.fr](mailto:benoit.roux@ademe.fr)

# FOCUS SUR la communication

Dans une année encore troublée par la pandémie, l'accompagnement proposé par l'équipe SARE et les événements organisés par l'ADEME en 2021 ont permis de faciliter le dialogue avec les porteurs associés et les conseillers, mais également de préparer le changement de marque du service public de la rénovation de l'habitat.

## 4 mai 2021 : les rencontres digitales

L'événement organisé en distanciel réuni 800 personnes sur une demi-journée. Emmanuelle Wargon, ministre déléguée auprès de la ministre de la Transition écologique, chargée du Logement, est présente une grande partie des rencontres. Elle annonce à cette occasion le rapprochement de l'ADEME et de l'Anah pour la création d'un service public de la rénovation de l'habitat. L'objectif est clair : simplifier le parcours des ménages dans leur projet de rénovation. Thierry Repentin, président de l'Anah, et Arnaud Leroy, président de l'ADEME, sont également au rendez-vous.

## 14 et 15 septembre 2021 : les rencontres nationales

L'édition 2021 des rencontres nationales rassemble 620 personnes en présentiel, au centre des congrès d'Angers, en présence d'Emmanuelle Wargon. Durant ces deux jours sont organisés 3 séances plénières, 45 ateliers sous 4 formats différents (atelier technique, atelier ruche, speed meeting et pitch), ainsi que 3 expositions abordant différents enjeux de la rénovation énergétique sous un angle pédagogique : la notion de confort, la préservation de la biodiversité,



le vécu des particuliers lors du chantier de rénovation... Après deux années sans rassemblement, ces rencontres ont été un temps de retrouvailles apprécié qui a permis de renforcer les liens et d'en nouer de nouveaux. En effet, 47 % des participants vivaient leurs premières Rencontres et se rencontraient enfin vraiment. •

## 2021 : 4 campagnes média pour booster la rénovation

- **Mars** : campagne MaPrimeRénov' copropriétés
- **Août-septembre** : campagne dans les DROM sur la maîtrise de la demande en électricité
- **Septembre-octobre** : campagne MaPrimeRénov' à destination des propriétaires bailleurs
- **Octobre** : campagne radio sur la mobilisation autour des métiers de la rénovation

## Témoignage

« En 2021, une des missions du service communication a été de répondre aux besoins des conseillers sur la prise en main des outils de communication, sur la bonne utilisation des visuels et sur la cohérence à construire entre la marque nationale FAIRE (remplacée au 1<sup>er</sup> janvier 2022 par la marque France Rénov') et les marques territoriales. Pour cela, nous avons travaillé au quotidien avec les porteurs associés et les conseillers. Le travail de Marie Brazille, chargée de l'animation des

conseillers au sein de l'équipe SARE, sur l'animation de l'extranet, sur la réalisation de webinaires ou encore sur la diffusion des Flash infos a lui aussi largement contribué à créer du lien entre les acteurs, et donc à construire cet esprit commun au service de la réussite du programme. »

**Émilie Boët**, chargée de la communication  
du programme SARE

CONTACT  
À L'ADEME



Communication  
Émilie Boët - Paris  
[emilie.boet@ademe.fr](mailto:emilie.boet@ademe.fr)



# ♯♯ Mettre l'usager au cœur des politiques de rénovation énergétique ♯♯

**Le choc énergétique en cours entraîne une large prise de conscience de la nécessité d'accélérer la transition, notamment dans le secteur du bâtiment. La politique de rénovation énergétique vise à répondre aux enjeux écologiques, économiques et sociaux afférents. Explications avec Alé Sall, chef de projet à la coordination interministérielle du plan de rénovation énergétique des bâtiments.**

**ENTRETIEN**

**Alé Sall**

Chef de projet à la coordination interministérielle du plan de rénovation énergétique des bâtiments au sein du ministère de la Transition écologique



## Quels sont les enjeux de la rénovation énergétique au vu du contexte actuel de choc énergétique ?

En dépit de ses conséquences tragiques, la guerre en Ukraine a entraîné une prise de conscience sur l'urgence d'accélérer la transition énergétique du fait de ses implications concrètes sur notre vie quotidienne, qu'il s'agisse de notre façon d'habiter, de se déplacer, de consommer ou de produire. À cet égard, l'amélioration de la performance énergétique du secteur du bâtiment, qui compte pour 45 % de nos consommations d'énergie, constitue une priorité pour répondre à ces enjeux et atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050. Il s'agit en effet de réduire nos consommations d'énergie, de décarboner notre mix énergétique grâce à la sortie des énergies fossiles (pétrole, charbon, gaz) et au développement des énergies renouvelables et de récupération, et de renforcer la lutte contre la précarité énergétique dans le logement.

## Comment l'État répond-il à ces enjeux et passe-t-il à l'action ?

La politique de rénovation énergétique a été profondément réformée depuis 2017, avec les étapes successives du plan de rénovation énergétique des bâtiments de 2018, de la loi ELAN (2018), de la loi Énergie-climat (2019) et de la loi Climat et résilience (2021) préparée par la Convention citoyenne

pour le climat. D'un point de vue opérationnel, nous avons structuré notre action autour de trois axes : la simplification des financements, l'amélioration du parcours usager et la montée en compétences de la filière. En matière de financements, le lancement de MaPrimeRénov' en 2020 a permis de proposer une aide financière



## La politique de rénovation énergétique a été profondément réformée



accessible à tous les propriétaires occupants comme bailleurs quels que soient leurs revenus, ainsi qu'aux syndicats de copropriétaires. En complément, le financement du reste à charge a été amélioré à travers l'éco-prêt à taux zéro et le lancement du prêt avance rénovation en janvier 2022. S'agissant du parcours usager, le déploiement avec les collectivités du programme SARE et des programmes de l'Anah ont permis d'apporter un service d'information, de conseil et d'accompagnement sur l'ensemble du territoire. La fiabilisation

du diagnostic de performance énergétique, l'intégration de la performance énergétique dans les critères de décence d'un logement et l'outillage des copropriétés avec l'instauration d'un plan pluriannuel de travaux constituent des avancées majeures également. Enfin, vis-à-vis de la filière professionnelle, nous avons initié des actions autour de l'attractivité du secteur du bâtiment, de la formation et de la lutte contre la fraude.

## Le rapport Sichel propose une rénovation énergétique « massive, simple et inclusive ». Sommes-nous sur la bonne voie pour y parvenir ?

L'action portée par l'État, en lien avec les collectivités, s'inscrit complètement dans la philosophie du rapport Sichel qui a placé l'accompagnement au cœur de ses propositions, comme en témoigne la mise en place de France Rénov', un service public gratuit et indépendant pour accompagner de bout en bout les ménages via un réseau de 450 espaces conseil et près de 1 800 conseillers, ainsi qu'une plateforme web ([france-renov.gouv.fr](http://france-renov.gouv.fr)) et un numéro de téléphone unique (0 808 800 700). Le déploiement progressif de Mon Accompagnateur Rénov' à partir de 2023 permettra de généraliser l'offre d'accompagnement des ménages pour la réalisation de travaux performants et ambitieux. •

# Les motifs de rénovation doivent être l'occasion d'amorcer la rénovation énergétique

ENTRETIEN

José Caire

Directeur Villes et territoires durables à l'ADEME



À l'occasion de la mise en place du nouveau service public de la rénovation de l'habitat, les domaines d'intervention de l'ADEME en matière de rénovation des bâtiments évoluent.

## Pourquoi le secteur du bâtiment est-il central dans l'action contre le réchauffement climatique ?

Le bâtiment, c'est 45 % de la consommation d'énergie en France et 20 % des émissions de gaz à effet de serre (GES). Il n'y aura donc pas de transition sans rénovation énergétique des bâtiments. Cela fait consensus et il n'y a d'ailleurs pas de gros blocages sur les solutions techniques. Isolation, ventilation, recours aux énergies renouvelables (pompes à chaleur, combustion de biomasse...), matériaux biosourcés... on connaît les solutions pour faire baisser nos émissions de GES. On connaît également les bénéfices de la rénovation énergétique pour l'environnement, mais aussi pour les occupants – en termes de confort, de santé et d'économies sur les factures – et pour l'activité économique, avec la création d'emplois répartis sur tout le territoire.

## Quelles évolutions la mise en place du nouveau service public France Rénov' engendre-t-elle pour l'ADEME ?

L'Anah, agence nationale de l'habitat, est désormais l'agence unique en charge du service public de la rénovation de l'habitat, avec le soutien de l'ADEME dans la phase de transformation, jusqu'en 2024. L'ADEME, agence de la transition

écologique, reste bien sûr en charge de la transition des bâtiments, qui recouvre de nombreux aspects, pour le neuf comme pour l'existant : impacts environnementaux, adaptation au changement climatique, économie circulaire, modes de vie, offre de travaux, solutions de financement, innovations...

## Il n'y aura pas de transition sans rénovation énergétique des bâtiments

Les objectifs énergétiques pour le parc tertiaire existant, privé ou public, sont définis par le dispositif éco-énergie tertiaire (-40 % en 2030, -50 % en 2040, -60 % en 2050), le parc résidentiel devant pour sa part atteindre en moyenne le niveau BBC en 2050, avec la question des trajectoires à suivre pour y arriver. L'ADEME a ainsi travaillé sur différents scénarios de transition. Si on projette à 2050 les tendances actuelles, on arriverait à 16 % des logements qui seraient rénovés au niveau BBC,

alors que selon les scénarios, il faudrait atteindre entre 40 % et 80 %. Ce que l'on note, c'est l'importance de rénovations performantes, à réaliser de manière globale et non par étapes. En effet, on sait maintenant que plus les étapes de travaux sont nombreuses, moins la performance énergétique est au rendez-vous.

Pour résumer, on pourrait dire que l'Anah est chargée du parcours rénovation des ménages et l'ADEME du parcours rénovation des bâtiments.

## Parcours habitant et parcours bâtiment : comment se lient les deux ?

Les deux parcours sont bien sûr imbriqués : en 30 ans, un logement va généralement connaître plusieurs habitants successifs. Il faut donc assurer un suivi pour garder en mémoire les interventions. C'est le rôle du Carnet d'information du logement, qui sera effectif à partir de 2023. Par ailleurs, les questions d'agrandissement du foyer, du vieillissement, de l'adaptation et du handicap sont primordiales pour les ménages et nécessitent une vision large de la rénovation. Pour le ménage comme pour le bâtiment, la rénovation énergétique est rarement le seul motif d'intervention sur l'existant : tous les motifs de rénovation doivent être l'occasion d'embarquer la rénovation énergétique. •



# SARE

au cœur des  territoires

En 2021, 25 porteurs associés ont pris en main le déploiement opérationnel du programme SARE à l'échelle territoriale. Avec l'accompagnement de l'ADEME en tant que porteur pilote, les collectivités et EPCI engagés ont ainsi assuré la coordination technique du programme, mais aussi sa gestion administrative et financière.

26

## Une première année de déploiement

### Page 28

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne-Franche-Comté
- Bretagne

### Page 29

- Centre-Val de Loire
- Grand Est
- Guadeloupe

### Page 30

- Essonne
- Seine-et-Marne
- Val-d'Oise
- Métropole du Grand Paris

### Page 31

- Hauts-de-France
- Normandie
- Nouvelle-Aquitaine

### Page 34

- Occitanie
- Pays de la Loire
- Région Réunion

### Page 35

- Région Sud – Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Alpes-de-Haute-Provence
- Alpes-Maritimes

### Page 36

- Hautes-Alpes
- Var
- Vaucluse

### Page 37

- Métropole Aix-Marseille-Provence
- Métropole Nice Côte d'Azur
- Métropole Toulon Provence Méditerranée

## Panorama des porteurs associés

28

32

## Regards de conseillers

## Zoom sur 5 porteurs associés

38

43

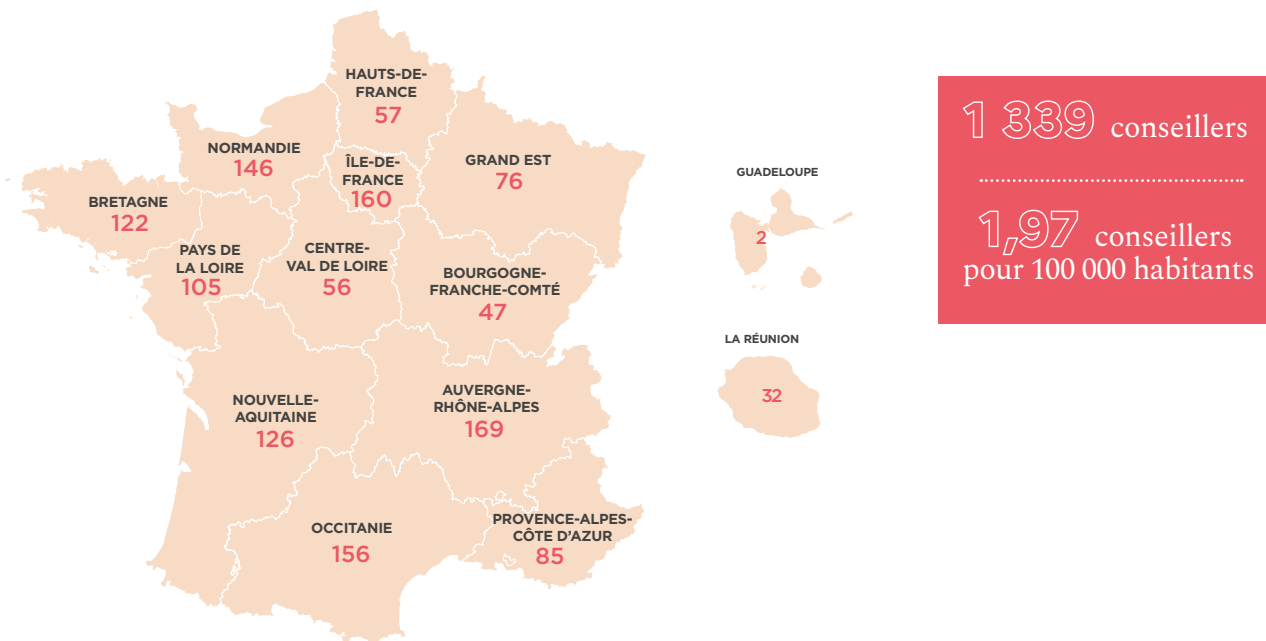
## Les EPCI, maillon essentiel du programme SARE



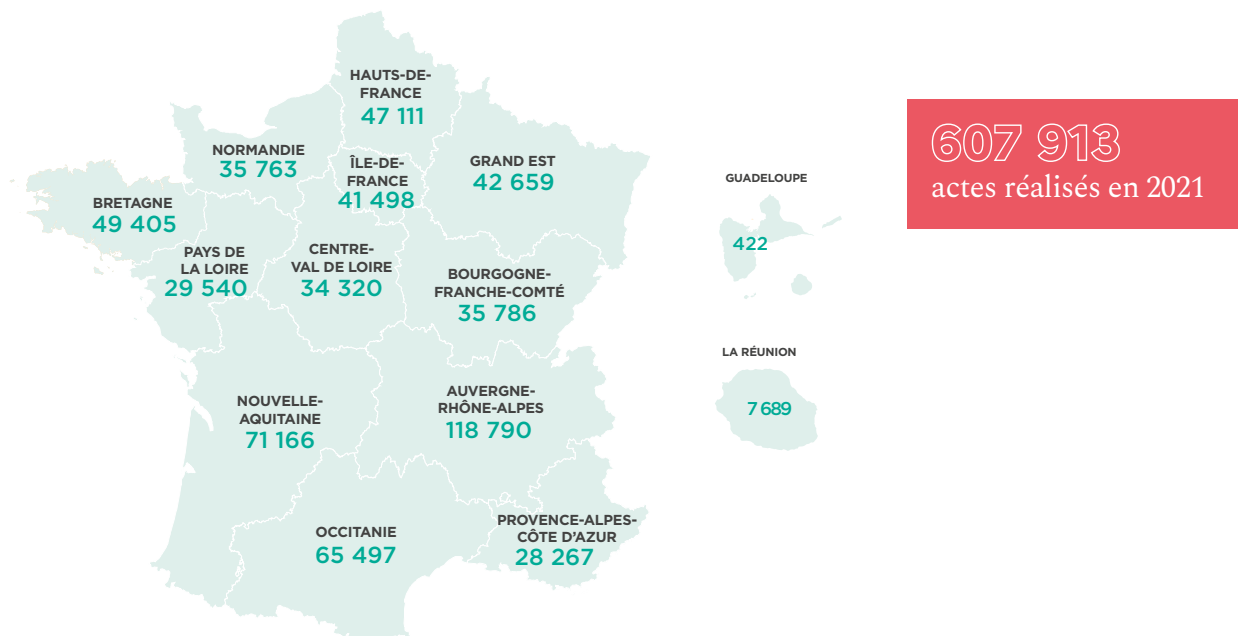
# UNE PREMIÈRE ANNÉE de déploiement dans les territoires

2021 est marquée par le déploiement du programme SARE dans les territoires par les porteurs associés. Des conseillers sont recrutés, des actes métiers sont réalisés. Retour en cartes sur cette première année de mise en œuvre.

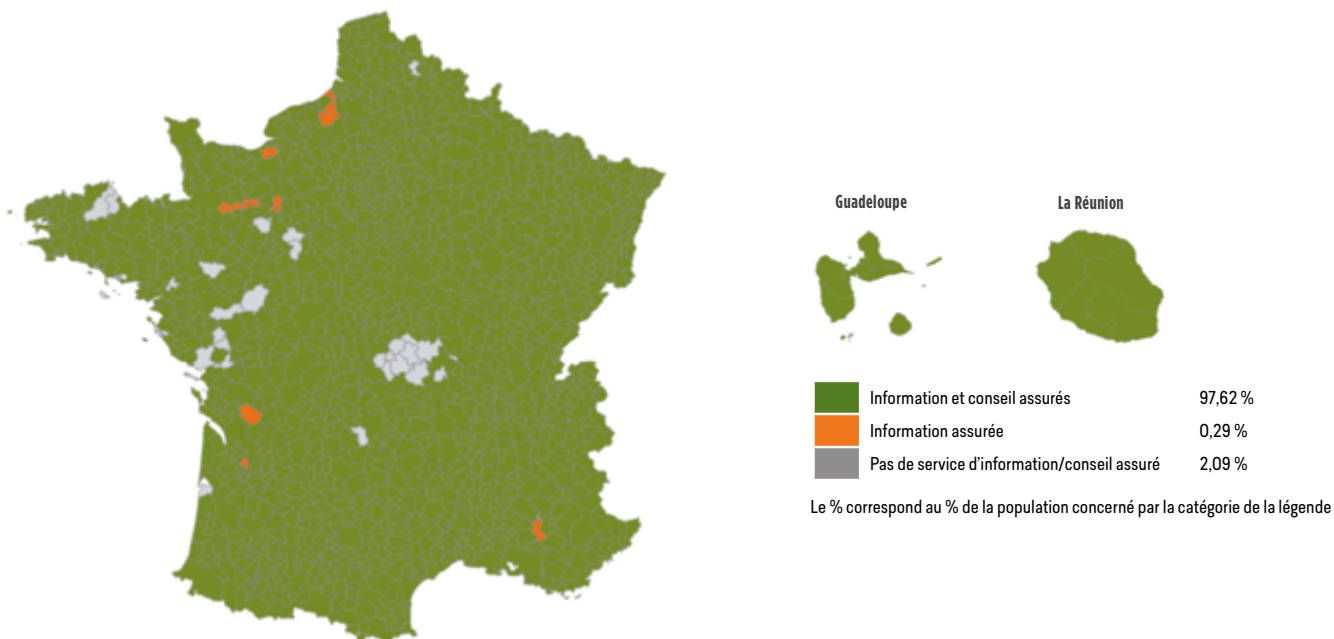
## LA RÉPARTITION DES CONSEILLERS PAR RÉGION AU 31 DÉCEMBRE 2021



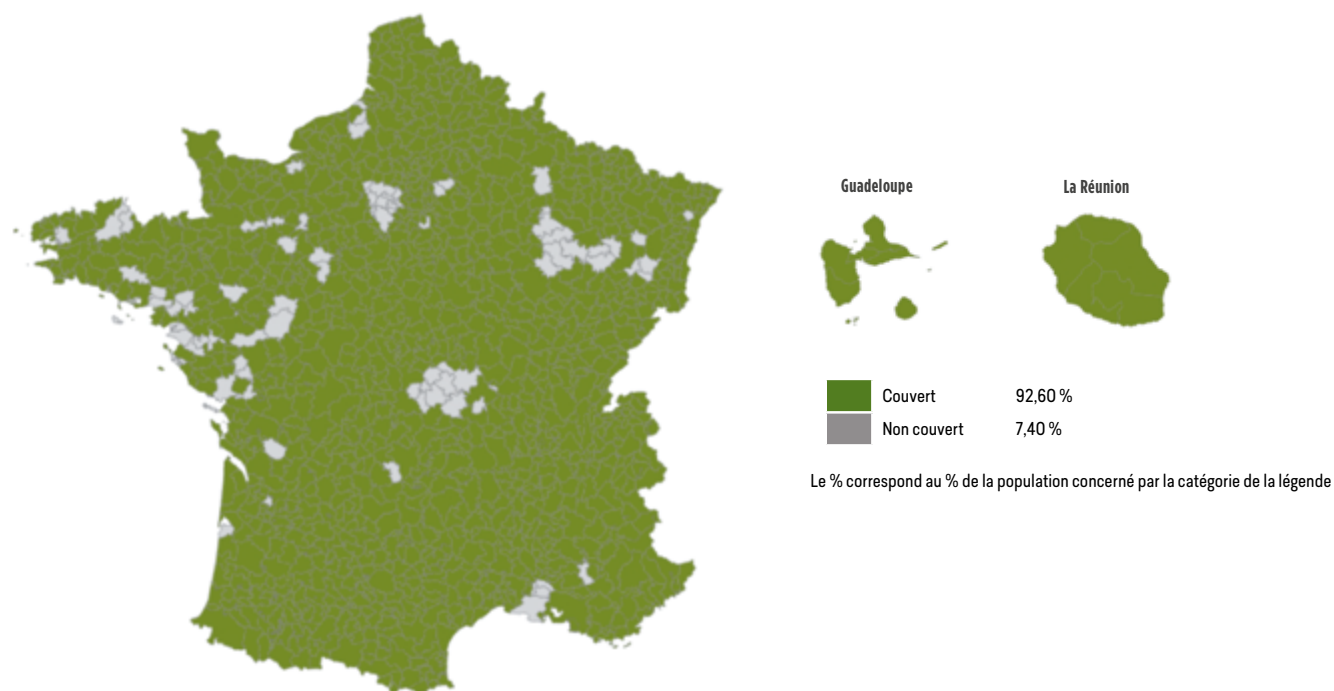
## LA RÉPARTITION DES ACTES MÉTIERS RÉALISÉS PAR RÉGION AU 31 DÉCEMBRE 2021



## EPCI COUVERTS SUR L'OFFRE D'INFORMATION/CONSEIL (A1/A2, VOIR PAGE 44) AU 31 DÉCEMBRE 2021



## EPCI COUVERTS POUR L'ACCOMPAGNEMENT (A4/A4BIS, VOIR PAGE 44) AU 31 DÉCEMBRE 2021



Les pages qui suivent présentent un panorama des 25 porteurs associés en 2021. Vous pourrez y consulter les données clés de chaque porteur : budget, financeurs CEE, nombre de conseillers, nombre d'actes à atteindre et déjà réalisés au cours de l'année 2021.

Les données sur les actes métiers ne tiennent pas compte des renégociations effectuées en 2021 (voir article page 7).



## RÉGION

## AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 19/01/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023

51 M€

CEE  
20 M€Contrepartie fonds publics  
31 M€

## FINANCEURS CEE

Total Marketing France //  
SCA Pétrole et Dérivés (Les Mousquetaires) //  
Eni Gas & Power France // Engie // SIPLEC

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

169

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 358 514

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 118 790

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	217 424	113 259	3 561	16 200	2 718	111	393	692	540	93	2 711	812
2021 ●	89 046	25 981	291	2 636	8	1	15	254	10	1	444	103

## RÉGION

## BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 20/11/2020 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023

10,7 M€

CEE  
5,35 M€Contrepartie fonds publics  
5,35 M€

## FINANCEURS CEE

SCA Pétrole et Dérivés (Les Mousquetaires) //  
Esso S.A.F.

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

47

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 185 850

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 35 786

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	96 000	64 000	4 440	360	1 600	90	90	0	0	20	18 500	750
2021 ●	30 262	5 140	384	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## RÉGION

## BRETAGNE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 22/01/2020 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2020

Budget global pour 2020-2023

17,9 M€

CEE  
8,3 M€Contrepartie fonds publics  
9,6 M€

## FINANCEURS CEE

Engie // Carfuel

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

122

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2020-2023 : 97 879

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 49 405

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2020-2023 ▲	62 500	18 750	600	6 984	5 516	40	35	10	14	30	2 550	850
2021 ●	30 146	16 586	417	1 947	132	3	13	38	3	2	75	43

## RÉGION

## CENTRE-VAL DE LOIRE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 06/02/2020 MISE EN ŒUVRE : 01/09/2020

Budget global pour 2020-2023

20 M€

FINANCEURS CEE

Carfuel // SAVE

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

56

CEE

10 M€

Contrepartie fonds publics

10 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2020-2023 : 178 939

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 34 320

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2020-2023 ▲	42 072	120 000	4 000	4 000	4 200	500	47	100	50	40	2 930	1 000
2021 ●	25 150	8 689	0	428	0	0	0	2	0	0	49	2

## RÉGION

## GRAND EST

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 19/11/2020 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023

14,7 M€

FINANCEURS CEE

Esso S.A.F. // Eni France // Zeller

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

76

CEE

7,35 M€

Contrepartie fonds publics

7,35 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 120 255

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 42 659

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	90 000	14 500	7 000	3 000	220	220	500	350	55	60	3 500	850
2021 ●	25 841	14 425	20	1 778	53	66	0	332	12	0	99	33

## RÉGION

## GUADELOUPE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 04/02/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023

2,8 M€

FINANCEURS CEE

EDF // Rubis Antilles Guyane

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

2

CEE

1,4 M€

Contrepartie fonds publics

1,4 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 26 568

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 422

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	18 000	6 000	300	900	24	60	30	24	15	15	900	300
2021 ●	272	79	0	66	5	0	0	0	0	0	0	0



## PANORAMA DES PORTEURS ASSOCIÉS

### DÉPARTEMENT

## ESSONNE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 17/11/2020 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **5,8 M€**

CEE **2,9 M€** : Contrepartie fonds publics **2,9 M€**

### FINANCEURS CEE

Total Marketing France //  
SCA Pétrole et Dérivés (Les Mousquetaires)

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 POUR  
L'ENSEMBLE DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE :

# 160

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **28 875**

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **19 769**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	18 000	6 200	400	850	495	40	140	80	100	70	2 000	500
2021 ●	15 867	3 432	3	416	3	0	0	30	0	0	15	3

### DÉPARTEMENT

## SEINE-ET-MARNE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 16/11/2020 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **5,1 M€**

CEE **2,5 M€** : Contrepartie fonds publics **2,6 M€**

### FINANCEURS CEE

Engie // Carfuel

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 POUR  
L'ENSEMBLE DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE :

# 160

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **28 095**

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **6 531**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	16 148	6 347	458	2 468	615	39	58	67	19	11	1 276	589
2021 ●	3 586	2 835	0	70	0	0	0	0	0	0	36	4

### DÉPARTEMENT

## VAL-D'OISE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 08/04/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **4,5 M€**

CEE **2,2 M€** : Contrepartie fonds publics **2,3 M€**

### FINANCEURS CEE

BP // Gaz européen

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 POUR  
L'ENSEMBLE DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE :

# 160

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **34 920**

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **5 815**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	18 000	12 000	400	2 000	600	30	60	60	10	10	1 200	550
2021 ●	3 638	1 936	0	211	0	0	0	25	2	0	3	0

### MÉTROPOLE DU

## GRAND PARIS

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 19/12/2019 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2020

Budget global pour 2020-2023 **27 M€**

CEE **13,3 M€** : Contrepartie fonds publics **13,7 M€**

### FINANCEURS CEE

EDF // Total Marketing France //  
Esso S.A.F.

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 POUR  
L'ENSEMBLE DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE :

# 160

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2020-2023 : **80 930**

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **9 383**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2020-2023 ▲	40 000	28 000	100	5 500	550	60	700	1 700	170	400	3 000	750
2021 ●	4 802	3 786	0	259	0	0	0	524	0	0	10	2

## RÉGION

## HAUTS-DE-FRANCE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 22/01/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **24,72 M€**

## FINANCEURS CEE

EDF // Total Marketing France // SIPLEC //  
Armorine

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

57

CEE

12,36 M€

Contrepartie fonds publics

12,36 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 164 820

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 47 111

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	73 000	63 000	100	15 000	2 160	240	60	40	0	20	9 000	2 200
2021 ●	27 591	19 109	15	186	40	67	0	12	4	10	68	9

## RÉGION

## NORMANDIE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 26/01/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **23,66 M€**

## FINANCEURS CEE

Armorine // CPA // SCA Pétrole et Dérivés  
(Les Mousquetaires) // SIPLEC

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

146

CEE

11,83 M€

Contrepartie fonds publics

11,83 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 280 030

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 35 763

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	180 000	70 000	8 000	8 000	5 000	700	500	150	150	30	5 000	2 500
2021 ●	22 149	10 658	1 510	1 151	143	106	0	32	3	0	10	1

## RÉGION

## NOUVELLE-AQUITAINE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 29/01/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **27,4 M€**

## FINANCEURS CEE

Engie // Total Marketing France // SIPLEC //  
Gaz de Bordeaux // Sorégies // SÉOLIS

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

126

CEE

13,7 M€

Contrepartie fonds publics

13,7 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 334 220

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 71 166

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	201 190	106 685	9 000	11 575	1 000	500	150	220	90	60	3 000	750
2021 ●	49 756	20 099	38	1 177	0	0	0	5	0	0	79	12





# LES CONSEILLERS, au cœur de la réussite de la rénovation énergétique

Experts de la rénovation énergétique, les conseillers informent, conseillent et accompagnent les bénéficiaires dans leur projet. Trois conseillers nous font découvrir le quotidien de leur métier au contact du public.

TÉMOIGNAGE

## Julien Jorro

### Conseiller et chef de projet Guichet Rénov'Occitanie Hautes-Pyrénées

« La plupart du temps, les particuliers font une demande sur un seul poste de travaux – comment et par quoi changer leur chaudière par exemple. Notre travail est de leur poser des questions précises sur leur logement, leur façon de vivre et de leur parler de rénovation globale. Beaucoup de logements sont anciens et mal isolés sur notre territoire. Les habitants se rendent compte, depuis la hausse exponentielle du prix des énergies, que quelque chose ne va pas. Nous leur expliquons donc qu'au-delà du mode de chauffage, l'isolation est primordiale. Notre métier est utile, puisque l'ambition est de permettre aux particuliers de vivre mieux chez eux en dépensant également moins d'argent dans leur chauffage.

Mais ce n'est pas simple tous les jours : il y a désormais beaucoup d'informations un peu partout sur la rénovation énergétique. Les gens

sont perdus, ne savent plus vers qui se tourner. Les personnes âgées, notamment, se méfient beaucoup. Il nous est parfois assez difficile de « convaincre » les propriétaires, notamment si notre appel passe après la visite d'un commercial de certaines entreprises de travaux. Nous leur reprecisons donc que nous sommes portés par le Département des Hautes-Pyrénées, cofinancés par les intercommunalités, que nous sommes donc un service public, avec un conseil indépendant, et que nous ne vendons rien. Nous nous appuyons aussi sur tous les outils proposés par la Région pour permettre aux particuliers d'avoir les bonnes informations et de pouvoir passer à l'acte : audit énergétique, accompagnement... Notre métier doit prendre en compte les particularités de chaque logement, de chaque foyer et c'est ça qui le rend très intéressant. »





## TÉMOIGNAGES

### Jorry Jersier

#### Conseiller France Rénov' au CAUE de la Guadeloupe

« Dès la mise en place du dispositif, nous avons observé une augmentation des demandes de conseils. En Guadeloupe, la volonté de rénover son logement est bien présente. Les particuliers font face à des problèmes récurrents d'étanchéité, au manque de ventilation, au fait que les embruns salins attaquent les matériaux... »

Il y a tout de même eu quelques découragements face à la dématérialisation totale du dispositif MaPrimeRénov', de la part de ménages qui auraient besoin d'un contact physique pour se lancer dans l'aventure. J'ai noté aussi des confusions quant aux travaux éligibles. Ainsi, certains

habitants s'étaient appuyés sur des publications nationales et pensaient pouvoir être aidés dans l'installation de pompes à chaleur, mais elles font partie des travaux non éligibles. Le guide des aides financières, avec une spécificité pour les Outre-mer, a tout de même engendré une compréhension plus claire sur le sujet. De notre côté, pour notre travail du quotidien, la plateforme IntraRénov' est un outil qui nous permet d'être à jour de tous les webinaires, formations et autres informations en temps réel. C'est facile d'utilisation et très réactif. »

### Julie Krumm

#### Conseillère France Rénov' au pôle rénovation conseil du Pays Beaunois

« Je dis souvent que l'essentiel de mon travail, c'est de rassurer les gens. Les habitants qui viennent à nous ont beaucoup d'interrogations, ne savent pas forcément ce qu'ils doivent faire, par quoi commencer, comment s'y prendre... »

Tout un tas de paramètres qui peuvent être des freins dans leur projet de rénovation. Je suis fière de les accompagner dans des projets de rénovation globale, de les guider étape par

étape. J'ai la sensation, en un sens, de changer leur vie. Sur notre territoire de la région Bourgogne-Franche-Comté, nous avons, depuis que SARE s'est déployé, accès à un outil de suivi numérique spécifique. Il nous permet de travailler plus simplement et efficacement, et d'avoir une trace de tout ce qui est réalisé. Avant, on faisait avec les moyens du bord et on perdait sûrement du temps. »



## RÉGION

## OCCITANIE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 19/01/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **31,9 M€**CEE  
11,4 M€Contrepartie fonds publics  
17 M€  
(plus reste à charge  
des particuliers)

## FINANCEURS CEE

Engie // Total Direct Énergie //  
Eni Gas & Power France // BP France

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

156

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 241 461

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 65 497

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	115 850	92 680	18 536	4 634	3 707	0	30	0	12	12	4 500	1 500
2021 ●	45 794	17 208	2 075	209	209	0	2	0	0	0	0	0

## RÉGION

## PAYS DE LA LOIRE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 03/03/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **25,2 M€**CEE  
12,6 M€Contrepartie fonds publics  
12,6 M€

## FINANCEURS CEE

Carfuel // EDF // Engie //  
Eni Gas & Power France //  
SCA Pétrole et Dérivés (Les Mousquetaires)

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

105

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 243 862

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 29 540

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	172 800	34 560	17 280	9 158	518	518	820	546	81	81	6 000	1 500
2021 ●	20 950	7 790	317	423	0	1	2	0	0	3	39	15

## RÉGION

## RÉUNION

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 17/11/2020 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **4,3 M€**CEE  
2,1 M€Contrepartie fonds publics  
2,2 M€

## FINANCEURS CEE

EDF // SRPP (Groupe Rubis)

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021 :

32

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 42 527

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 7 689

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	14 700	14 700	5 925	2 040	30	77	5	10	10	30	4 000	1 000
2021 ●	4 530	2 780	93	244	0	0	0	0	0	0	24	18

RÉGION

SUD - PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/07/2021

Budget global pour 2021-2023

950 K€

FINANCEURS CEE

Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :

85

CEE

475 k€

Contrepartie fonds publics

475 k€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 2 814

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 214

	INFORMATION CONSEIL		ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES					ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ	
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	1500	1314	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2021 ●	173	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DÉPARTEMENT

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/04/2021

Budget global pour 2021-2023

802 K€

FINANCEURS CEE

Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :

85

CEE

395 k€

Contrepartie fonds publics

407 k€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 5 756

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 1 552

	INFORMATION CONSEIL		ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES					ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ	
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	3 000	2 336	0	200	50	0	0	10	10	0	100	50
2021 ●	741	766	0	21	0	0	0	1	0	0	12	11

DÉPARTEMENT

ALPES-MARITIMES

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023

2,97 M€

FINANCEURS CEE

Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :

85

CEE

1,48 M€

Contrepartie fonds publics

1,49 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : 19 420

● Nombre d'actes réalisés en 2021 : 1 281

	INFORMATION CONSEIL		ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES					ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ	
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	13 000	3 500	438	870	50	50	132	100	15	15	1 000	250
2021 ●	873	267	17	0	0	0	0	0	0	0	95	29



## DÉPARTEMENT

## HAUTES-ALPES

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **755 k€**

## FINANCEURS CEE

Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :

85

CEE  
**353 k€** : Contrepartie fonds publics  
**402 k€**▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **16 269**● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **3 185**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	8 500	7 500	0	200	0	0	0	3	0	0	36	30
2021 ●	2 043	1 118	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0

## DÉPARTEMENT

## VAR

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **1,8 M€**

## FINANCEURS CEE

Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :

85

CEE  
**914 k€** : Contrepartie fonds publics  
**914 k€**▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **19 146**● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **2 599**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	11 100	6 600	120	450	180	0	9	24	4	0	530	129
2021 ●	1 400	1 163	0	27	0	0	0	0	0	0	7	2

## DÉPARTEMENT

## VAUCLUSE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **4,54 M€**

## FINANCEURS CEE

Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :

85

CEE  
**2,27 M€** : Contrepartie fonds publics  
**2,27 M€**▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **30 840**● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **6 550**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	13 000	13 930	0	2 039	101	0	0	134	83	0	1 163	390
2021 ●	3 314	2 978	0	194	5	0	0	11	0	0	23	25

MÉTROPOLE

AIX-MARSEILLE-PROVENCE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **5,74 M€**

**FINANCEURS CEE**  
Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

**NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :**

**85**

CEE : 2,87 M€  
Contrepartie fonds publics : 2,87 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **51 316** ● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **11 223**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	29 150	16 366	0	2 756	0	0	0	212	0	0	2 480	352
2021 ●	7 398	3 456	0	293	2	0	0	62	0	0	12	0

MÉTROPOLE

NICE CÔTE D'AZUR

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **1,6 M€**

**FINANCEURS CEE**  
Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

**NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :**

**85**

CEE : 800 k€  
Contrepartie fonds publics : 800 k€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **11 330** ● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **1 403**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	3 600	3 500	0	0	0	0	120	60	0	0	3 600	450
2021 ●	1 111	68	0	0	0	0	0	0	0	0	195	29

MÉTROPOLE

TOULON PROVENCE MÉDITERRANÉE

SIGNATURE DE LA CONVENTION : 07/07/2021 MISE EN ŒUVRE : 01/01/2021

Budget global pour 2021-2023 **2,4 M€**

**FINANCEURS CEE**  
Esso S.A.F. // Distridyn // Armorine

**NOMBRE DE CONSEILLERS EN 2021  
POUR L'ENSEMBLE DE LA RÉGION SUD :**

**85**

CEE : 1,2 M€  
Contrepartie fonds publics : 1,2 M€

▲ Nombre d'actes à atteindre pour 2021-2023 : **19 425** ● Nombre d'actes réalisés en 2021 : **260**

	INFORMATION CONSEIL			ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES			ACCOMPAGNEMENT DES COPROPRIÉTÉS			PETIT TERTIAIRE PRIVÉ		
	A1	A2	A3	A4	A4 bis	A5	A3	A4	A4 bis	A5	B1	B2
2021-2023 ▲	12 000	4 500	0	1 500	450	0	0	45	30	0	600	300
2021 ●	96	91	0	8	1	0	0	0	0	0	46	18



# EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES, un service public de la rénovation au plus près des territoires

La Région Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de la coconstruction du programme avec les différents acteurs impliqués. Elle se penche aussi sur la thématique de l'autorénovation, qui a tendance à passer sous les radars...

## TÉMOIGNAGES

### Mélanie Sidos

#### Animatrice interrégionale Auvergne-Rhône-Alpes et Occitanie à l'ADEME

« Sur les douze départements que compte la région, neuf étaient couverts par le programme SARE dès janvier 2021. Le Cantal et la Haute-Loire ont déposé leur dossier de candidature dans le courant de l'année 2021 et le Département de l'Allier devrait le faire en 2022. La Région Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de laisser la main aux territoires, et d'inciter à avoir des

candidatures à une échelle la plus vaste possible – soit à la maille des départements, soit à celle de regroupements d'EPCI ou de métropoles – afin d'optimiser la gestion des dossiers et d'avoir une harmonisation des pratiques sur les territoires. »

### Colas Paris

#### Chargé de mission Rénovation énergétique des logements à la Région Auvergne-Rhône-Alpes

« Il nous a paru essentiel de coconstruire le programme avec les départements, les communautés de communes et les communautés d'agglomérations, tout en associant les opérateurs historiques, c'est-à-dire les structures qui faisaient déjà de l'accompagnement. Ainsi, depuis 2016, de nombreux travaux ont été menés sur les aspects techniques de la rénovation, la gouvernance, la sociologie, les changements de comportement...

Il est très important de capitaliser là-dessus. Le CeDRE (Centre de ressources pour les plateformes de la rénovation énergétique du logement) a donc été créé, pour que chaque territoire puisse s'appuyer sur les bonnes pratiques de cet écosystème foisonnant. Ce centre de ressources permet aux territoires d'être accompagnés et de trouver rapidement des réponses à des questions pratiques. Les résultats sont d'ailleurs au rendez-vous, avec 93 % de la population couverte dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et une dynamique très encourageante pour une première année de mise en place du service.

Par ailleurs, l'un des aspects que l'on a souhaité traiter, c'est celui de l'autorénovation. On sait que c'est un phénomène qui existe, et qui passe quelque peu sous les radars... Certains de nos territoires sont en tension côté

bureaux d'études et/ou entreprises pouvant réaliser des travaux. Ces derniers ne sont pas en nombre suffisant pour répondre à une demande grandissante de rénovation énergétique. On observe cela sur des territoires de typologies diverses, comme les zones transfrontalières ou rurales. Un groupe de travail a donc planché en 2021 sur l'autoréhabilitation. Le livrable n'a pas encore été publié, mais l'idée était de faire un diagnostic de cette thématique. L'autorénovation semble se diviser en trois schémas : l'autorénovation 100 % où le particulier réalise tous les travaux sans l'intervention de professionnels, l'autorénovation accompagnée où il réalise les travaux et bénéficie d'un accompagnement reconnu comme tel, et l'autorénovation hybride, la plus fréquente, avec une partie des postes de travaux réalisés seul et l'autre par des professionnels qui bien souvent accompagnent le particulier de manière informelle. L'ambition est de mieux comprendre cette dynamique et de voir comment ces habitants pourraient être accompagnés malgré tout. »

CONTACT  
À L'ADEME



Animatrice interrégionale AURA - Occitanie  
Mélanie Sidos - Montpellier  
[melanie.sidos@ademe.fr](mailto:melanie.sidos@ademe.fr)

# LA RÉUNION s'adapte à son contexte tropical

Sur l'île, le déploiement de SARE est assuré par la SPL Horizon Réunion, créée par le porteur associé, la Région Réunion. Le territoire propose des audits énergétiques complets aux ménages.

Sur l'île de La Réunion, les problématiques sont différentes de celles rencontrées en métropole. La population précaire y est plus importante. L'habitat représente ici 50-55 % de la consommation finale d'électricité, ce qui est sensiblement plus qu'en métropole. Il y a une thématique de confort d'été à aborder, ainsi que la consommation d'électricité totale. En effet, 70 % des habitants sont éligibles aux seuils « modestes » et « très modestes » de l'Anah. « Pour le moment, le conventionnement n'a été réalisé qu'avec un EPCI sur cinq, celui du Territoire de la Côte Ouest », détaille Jean-Pierre Chabriat, élu à la transition énergétique à la Région et président de la SPL (société publique locale) Horizon Réunion. « L'objectif est évidemment de tous les embarquer, mais ce n'est pas forcément simple, puisque la question énergétique n'est pas toujours prioritaire, et passe souvent après des questions plus larges de précarité. Il faut donc faire comprendre que tout est lié », poursuit l'élu. « Il y a tout un travail autour de la consommation des appareils électroménagers, comme le froid, le lave-linge, la télévision... qui font aussi gonfler les factures », explique Fabien Picgirard, animateur interrégional inter-DROM à l'ADEME. Le déploiement de SARE est mené par la SPL Horizon Réunion.

## // Des audits complets //

Pour s'adapter au contexte insulaire et tropical de La Réunion, la Région a proposé d'élaborer une méthodologie et un outil permettant la réalisation de diagnostics énergétiques et thermiques au sein des foyers. En effet, sur l'île, les étiquettes énergie du DPE n'existent pas, contrairement à la métropole. Ainsi, via le programme ARTMURE<sup>1</sup>, les ménages peuvent bénéficier d'un audit complet sur trois volets : la maîtrise de l'énergie (inventaire des équipements électriques et identification des



habitudes de consommation), les énergies renouvelables (évaluation du potentiel solaire afin d'optimiser le recours au chauffe-eau solaire) et la performance thermique (mesure de la qualité de l'enveloppe du bâtiment, du potentiel bioclimatique et du niveau de confort hygrothermique du logement). « En tout, un peu plus de 300 audits (comprenant 100 tests) ont été réalisés », précise Jean-Pierre Chabriat. À l'issue de l'audit — qui est gratuit —, des préconisations réalistes sont fournies au particulier, ainsi qu'une liste d'entreprises RGE, une évaluation des scénarios de rénovation et une étiquette qualifiant, avant et après les travaux, les performances thermiques et énergétiques de son logement. « Les données collectées lors de ces audits vont servir à la création d'un futur outil DPE (diagnostic de performance énergétique) Réunion, qui intégrera notamment une évaluation dédiée au confort thermique avec le degré de surchauffe moyen et une évaluation spécifique de la consommation d'énergie », ajoute Fabien Picgirard. En 2022, le programme d'audit énergétique ARTMURE bénéficiera d'une marque régionale plus communicante auprès du public : EFFICAZ.●

1. Pour « Améliorer, Rénover, favoriser la Transition énergétique des Maisons individuelles pour une Utilisation Rationnelle de l'Énergie ».

CONTACT  
À L'ADEME



Animateur interrégional inter-DROM  
Fabien Picgirard – La Réunion  
[fabien.picgirard@ademe.fr](mailto:fabien.picgirard@ademe.fr)





# GRAND EST : l'importance des relations partenariales et institutionnelles

La Région Grand Est déploie son programme en associant les collectivités, mais aussi l'ADEME et la DREAL (direction régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement). Un service minimum a été mis en place en attendant d'embarquer tous les territoires.

## TÉMOIGNAGES

### Alexis Errard

#### Animateur interrégional Bourgogne-Franche-Comté et Grand Est à l'ADEME

« L'un des enjeux majeurs du Grand Est, c'est la coopération territoriale. La Région est le porteur associé et s'appuie sur les collectivités infrarégionales – EPCI et Pays – pour déployer le programme SARE. Il y a donc eu un travail important autour de la mobilisation des collectivités pour parvenir à un taux de couverture de près de 90 % des territoires à la fin 2021. L'objectif de 100 % devrait être atteint fin 2022. Cette mobilisation est passée par l'organisation de webinaires

et de réunions dématérialisées entre la Région et les territoires. Puis, via une deuxième étape plus politique au cours de laquelle le préfet et les services ont tenté d'embarquer les territoires ne s'étant pas encore engagés. Une société de tiers financement, Oktave, avait aussi été mise en place en amont pour compléter l'offre des services publics financés par le programme SARE : elle vise à accompagner les ménages et les artisans vers un projet de rénovation énergétique performante. »

### David Lewandowski

#### Chargé de mission Transition énergétique à la Région Grand Est

« Dans notre territoire, il faut d'abord noter l'importance des relations entre l'ADEME, la DREAL et la Région. C'est grâce à cette coopération que les actions se mettent en place. Il y a ici une vraie culture du « travailler ensemble », qui engendre des résultats très intéressants. Nous avons en 2018 publié une feuille de route sur nos ambitions communes, ce qui nous a permis de déployer le programme SARE et de le promouvoir auprès des collectivités. Le programme SARE sur notre territoire pourrait se résumer en une fusée à trois étages : d'abord un accueil et un accompagnement de base – correspondant aux anciens Espaces Info Énergie –, puis une animation des réseaux professionnels et un accompagnement personnalisé des particuliers – anciennement les plateformes de la rénovation – et enfin l'audit énergétique et les missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage relevant du champ

concurrentiel – qui peuvent être confiés à la société d'économie mixte Oktave. Nous proposons aux territoires de traduire et de mettre en œuvre ces trois étapes à leur niveau et de travailler s'ils le souhaitent à développer une collaboration avec Oktave. En 2021, nous avons aussi œuvré à la mise en place d'un service minimum afin de couvrir tout le territoire – dans l'attente de la mobilisation de toutes les collectivités – via un numéro vert régional. Les ménages qui appellent sont renvoyés vers trois associations : Lorraine Énergies Renouvelables, Alter Alsace Énergies et l'Agence locale de l'énergie et du climat des Ardennes. Nous avons comptabilisé 1 414 appels en 2021, dont plus de 400 appels sur les deux derniers mois de l'année. Nous continuons de poursuivre nos efforts pour que, petit à petit, les intercommunalités rejoignent le programme. »

CONTACT  
À L'ADEME



Animateur interrégional Grand Est – Bourgogne-France-Comté  
Alexis Errard – Strasbourg  
[alexis.errard@ademe.fr](mailto:alexis.errard@ademe.fr)

# LE VAL-D'OISE passe des conventionnements avec les EPCI

**Le Département, en chef d'orchestre, a enclenché avec les territoires une dynamique vertueuse en 2021. Objectif : mettre tout le monde autour de la table. Moyen : proposer des permanences de proximité aux habitants pour les accompagner dans leur rénovation énergétique.**

2021 marque le début du déploiement du programme SARE dans le département du Val-d'Oise. « L'enjeu ? Enclencher une dynamique. Le contexte est particulier ici, puisque le porteur associé n'est pas la région. Le département, à la base, n'est pas le chef de file de la rénovation énergétique », explique Florent Tanière, anciennement animateur interrégional Île-de-France à l'ADEME et aujourd'hui coordinateur scientifique et technique à la direction régionale Hauts-de-France de l'Agence. « Nous avons tout d'abord voulu mettre en lien les différents acteurs du secteur : les intercommunalités, les communes — et donc leurs services habitat, urbanisme, les secrétaires de mairie... —, les professionnels du bâtiment, mais aussi les prescripteurs, comme les agences immobilières, les notaires et les banques. Le SARE a permis d'initier une réflexion auprès de tous ces partenaires autour de la mise en œuvre d'une dynamique de la rénovation énergétique en Val-d'Oise », indique Aurélien Claude, chef de projet SARE au Département du Val-d'Oise.

Le Département a passé des conventionnements directement avec les EPCI et à fin 2021, tout le territoire était couvert. « Ces conventionnements permettent de préciser les rôles de chacun des partenaires ainsi que les modalités de financement de l'offre de service. Des comités de pilotage sont organisés deux fois par an. L'idée est de faire le point sur ce qui a été fait, ce qui fonctionne, ce qui pourrait être amélioré... », poursuit Aurélien Claude.

## // Appui sur trois structures existantes //

Pour déployer au mieux le programme, le Val-d'Oise s'est appuyé sur trois partenaires existants et connaissant le sujet : l'ADIL 95, SOLIHA Grand Paris et le Parc naturel régional du Vexin français. « La première



est vraiment la porte d'entrée du programme, la deuxième dispose de compétences techniques sur l'accompagnement des travaux et la troisième intervient uniquement sur son périmètre, à savoir les trois communautés de communes rurales du Vexin », détaille le chef de projet SARE.

Ainsi, l'ambition a été de proposer à tous les habitants une véritable offre de proximité. Pour cela, 95 permanences gratuites ont été mises en place en 2021 un peu partout sur le territoire — à savoir deux fois plus que l'année précédente. La majorité de ces demi-journées se sont déroulées en présentiel : les conseillers se sont déplacés pour accueillir les ménages ayant pris rendez-vous au préalable. « Comparaison de devis, élaboration du plan de financement, réflexion sur les travaux à envisager... l'accompagnement se veut complet. Les permanences seront amenées à évoluer en fonction des besoins que les EPCI vont constater », précise Aurélien Claude.

Par ailleurs, pour aller au-delà de la cible des ménages, le Département a réalisé une étude avec la direction territoriale valdoisienne de la chambre régionale des métiers et de l'artisanat Île-de-France sur le petit tertiaire privé. Sur 82 entreprises interrogées (dans 51 communes), 22 % ont indiqué souhaiter effectuer des travaux dans les trois ans et 50 % envisageraient d'investir dans des équipements notamment moins énergivores. •



# EN PACA : la Métropole Aix-Marseille-Provence forme les copropriétés

En sus de la mise en place d'un numéro de téléphone unique visant à orienter au mieux les ménages dans leur projet de rénovation énergétique, une formation à destination des syndicats de copropriétés a été initiée.

## TÉMOIGNAGES

### Clémence Dournon

#### Animatrice interrégionale Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse à l'ADEME

« Sur notre territoire, la mise en œuvre du programme SARE est assurée par neuf porteurs associés. En effet, la Région a souhaité s'engager avec les Départements et Métropoles à ses côtés. À l'exception du Département des Bouches-du-Rhône, couvert principalement par la Métropole Aix-Marseille-Provence, toutes les collectivités sollicitées ont répondu positivement. En PACA, le parc résidentiel représente 75 % des surfaces bâties et 64 % des consommations énergétiques. Concentré sur la bande littorale, il est caractérisé par une prédominance des consommations liées au chauffage (63 % pour le parc résidentiel), par une surreprésentation du chauffage électrique (49 % des logements) et par un développement de la climatisation. Le territoire est par ailleurs disparate, avec des contraintes géographiques diverses et des territoires

dont le service public était déjà bien ancré, comme les Métropoles qui, avec le programme SARE, montent en puissance sur l'accompagnement des ménages. Une structure de la Métropole Aix-Marseille-Provence a développé un axe autour de la formation des syndicats de copropriétés. Ainsi, l'ALEC Métropole Marseillaise a dispensé cette formation auprès de neuf structures (20 professionnels) en novembre 2021. Les syndicats ont pu identifier la pertinence d'une rénovation énergétique, comprendre les intérêts d'une rénovation globale, trouver les bons leviers pour mener à bien ces projets, connaître le financement des projets... Cinq structures ont ainsi engagé un premier acte d'accompagnement pour l'une de leurs copropriétés. Face à son succès, cette formation va être étendue au niveau national en 2022. »

### Isabelle Fichard

#### Chargée de mission Rénovation énergétique

### Corinne Pina

#### Cheffe de service Transition énergétique à la Métropole Aix-Marseille-Provence

« Fin 2020, un numéro unique Allo rénov'nergie a été mis en place pour orienter au mieux les ménages dans leur rénovation énergétique. Il ne concerne pas uniquement la métropole, mais aussi le département des Bouches-du-Rhône dans son ensemble. Les appelants sont ensuite redirigés vers un opérateur selon leur territoire. Sur l'année 2021, on a comptabilisé 10 643 appels recensés et traités. Environ 60 % des demandes représentent une question sur les aides financières. 40 % des demandes ont été orientées

vers les espaces conseil FAIRE et 45 % des appelants sont éligibles aux aides de l'Anah. Par ailleurs, nous avons proposé diverses actions à destination des ménages, parmi lesquelles des webinaires sur des thématiques diverses : « Changer sa vieille chaudière », « Bien isoler son logement », « Photovoltaïque et autoconsommation », « Focus confort d'été »... Côté pro, 10 agences bancaires, 42 agences immobilières et 5 offices notariaux ont été formés aux thématiques de la rénovation. »

CONTACT  
À L'ADEME



Animatrice interrégionale PACA - Corse  
Clémence Dournon - Marseille  
[clemence.dournon@ademe.fr](mailto:clemence.dournon@ademe.fr)



## QUELLE PLACE pour les EPCI ?

**Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), déjà porteurs de la politique de l'habitat et du logement, apparaissent comme un maillon essentiel du déploiement de SARE.**

Les EPCI participent activement au programme SARE à travers différents niveaux d'implication et de contractualisation. En coordination avec les porteurs associés du programme SARE, et parfois d'autres niveaux de collectivités territoriales comme les départements, ils travaillent à l'articulation du programme avec d'autres dispositifs et à sa mise en œuvre concrète, au plus proche du ménage et du logement, dans son territoire.

Dans son courrier aux préfets du 8 mars 2021, la ministre, Madame Emmanuelle Wargon, demandait ainsi d'accélérer la contractualisation infrarégionale. Dans le cadre du programme SARE, à fin 2021, près de 80 % de la population résidaient dans un EPCI qui a conventionné. « Il y a plusieurs modes de contractualisations sur les territoires, associant les différents acteurs. Petit à petit, les EPCI intègrent ces contractualisations si ce n'était pas le cas dès le démarrage, comme dans plusieurs territoires qui placent la contractualisation avec cet acteur comme un point de départ de la mise en œuvre du dispositif », indique Jacques-Olivier Budin, coordinateur national du programme SARE. Il est particulièrement opportun que ces établissements soient dans la boucle, puisqu'ils portent souvent aussi la politique de l'habitat et du logement, via notamment les opérations programmées d'amélioration de l'habitat (OPAH) avec l'Anah, et sont proches des citoyens. « Depuis le déploiement du programme, les EPCI sont donc bel et bien mobilisés sur le sujet de la rénovation énergétique. Même s'ils n'étaient pas auparavant complètement absents non plus, ils sont désormais complètement parties prenantes, conclut Jacques-Olivier Budin. Cela permet la création de vrais guichets uniques de l'habitat comme le souhaitait Madame la Ministre dans son courrier, englobant à la fois les enjeux de rénovation énergétique et ceux liés aux autres politiques de l'habitat. »

### // Zoom sur le syndicat mixte du Pays Vallée de la Sarthe //

Le syndicat mixte du Pays Vallée de la Sarthe réunit trois communautés de communes (Val de Sarthe, Pays Sabolien et LBN Communauté, soit 80 000 habitants environ. En avril 2021, le syndicat a lancé SARHA (pour Service d'Accompagnement à la Rénovation de l'HABITAT), sa plateforme territoriale de rénovation énergétique (PTRE). Son originalité ? Un fonctionnement à 100 % en



régie. « Nous gérons tous les actes en interne, sauf les A1<sup>1</sup>, que nous avons externalisés en faisant appel à des secrétaires formées sur les thématiques de la rénovation énergétique », indique Céline Bihel, directrice du syndicat. Le service est doté de 2,2 ETP (dont deux ingénieurs thermiciens).

« Le souhait des élus a été de proposer un véritable service de proximité, pas juste une plateforme téléphonique, avec notamment un jour de permanence par semaine d'un thermicien dans chacune des communautés de communes : le lundi à Sablé, le mercredi à La Suze et le vendredi à Loué », précise Mélanie Cosnier, élue référente PCAET et PTRE. « La communauté de communes du Pays Sabolien était déjà engagée sur une OPAH-RU (opération programmée d'amélioration de l'habitat - renouvellement urbain) via un projet cœur de ville à Sablé-sur-Sarthe. Les services étaient donc déjà très au fait des thématiques et cela nous a permis de rapidement nous mettre en ordre de marche pour la création de la PTRE », poursuit Céline Bihel.

40 % du parc du Pays Vallée de la Sarthe date d'avant les années 1940. La très grande majorité des habitations sont individuelles ; on compte peu de copropriétés et peu de logements sociaux. « Les ménages sont plutôt modestes et particulièrement exposés à la hausse des prix de l'énergie. La rénovation de l'habitat est donc ici capitale. Un an après le lancement de la plateforme, nous notons 30 % de demandes en plus par rapport à nos prévisions. Nous avions par ailleurs envisagé qu'une visite de logement serait réalisée pour dix contacts téléphoniques et c'est en fait une sur trois, preuve que le service était attendu des habitants », conclut Céline Bihel. •

1. A1 : actes d'information de premier niveau (juridique, technique, financière et sociale) du programme SARE (voir page 44).

# TYPLOGIE des actes métiers

## —● Actes relatifs à l'information, conseil, accompagnement des ménages et des copropriétés pour rénover des logements

**A1** : information de premier niveau (juridique, technique, financière et sociale)

**A2** : conseil personnalisé

## —● Actes relatifs à l'accompagnement des ménages pour la réalisation de travaux de rénovation globale de logements individuels

**A3 logements individuels** : audit énergétique

**A4 logements individuels** : accompagnement des ménages pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale (phases amont du chantier)

**A4 bis logements individuels** : accompagnement des ménages dans l'avancement de leur chantier de rénovation globale (phases de préparation et de réalisation du chantier puis suivi post-travaux)

**A5 logements individuels** : accompagnement complet des ménages pour une rénovation globale (maîtrise d'œuvre)

## —● Actes liés à l'information, conseil, accompagnement des copropriétés

**A3 copropriétés** : audit énergétique

**A4 copropriétés** : accompagnement des

copropriétés pour la réalisation de leurs travaux de rénovation globale (phase préparatoire au lancement d'une mission de maîtrise d'œuvre ou de travaux)

**A4 bis copropriétés** : accompagnement des copropriétés dans l'avancement de leur chantier de rénovation globale (depuis la sélection de la maîtrise d'œuvre si pertinent jusqu'à la fin des travaux)

**A5 copropriétés** : prestation de maîtrise d'œuvre pour des rénovations globales

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

**B1** : information de premier niveau (juridique, technique, financière et sociale)

**B2** : conseil personnalisé aux entreprises

## —● Actes liés à la dynamique de la rénovation

**C1** : sensibilisation, communication, animation des ménages

**C2** : sensibilisation, communication, animation du petit tertiaire privé

**C3** : sensibilisation, communication, animation des professionnels de la rénovation et des acteurs publics locaux

**Convention nationale** : la convention nationale définit les modalités de mise en œuvre du programme sur le territoire à l'échelle nationale.

**Convention territoriale** : la convention territoriale définit les modalités de mise en œuvre du programme sur le territoire à l'échelle d'une région.

**Porteur associé** : un porteur associé est une collectivité territoriale ou un EPCI. Il reçoit les fonds du financeur, il assure la coordination technique, ainsi que la gestion administrative et financière sur le territoire. Le porteur associé est responsable de la mise en œuvre des actions opérationnelles. Son rôle, ses engagements et ses missions sont définis dans chaque convention territoriale.

**Porteur pilote** : le porteur pilote assure la coordination et la gestion globale du programme. Il assure la mission de secrétariat et d'animation des instances de gouvernance ainsi que la gestion des appels de fonds nationaux. Son rôle, ses engagements et ses missions sont définis dans la convention nationale.

**Structures de mise en œuvre** : les partenaires du programme mettent en œuvre les actions du programme. Il s'agit notamment des structures d'accueil des espaces conseil (EPCI, ALEC, CAUE, ADIL...) des centres de ressources et clusters du réseau Bâtiment Durable, des opérateurs Anah ou toute autre structure publique ou privée assurant tout ou partie des missions décrites en annexe 3 de la circulaire du

3 octobre 2019 sur la mobilisation des acteurs de la rénovation énergétique.

**CEE** : introduit par la loi POPE du 13 juillet 2005, le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) oblige les fournisseurs d'énergie (les obligés) à réaliser ou à faire réaliser des économies d'énergie aux consommateurs en entreprenant différentes actions.

**Obligé** : entité contrainte par la loi à réaliser ou faire réaliser des économies d'énergie pour obtenir des CEE à hauteur de son obligation d'économies d'énergie. Les obligés du dispositif des CEE sont les fournisseurs d'électricité, de gaz, de fioul domestique et de chaleur et froid ainsi que les distributeurs de carburant dont les ventes excèdent un certain seuil.

## GLOSSAIRE

# LE PROGRAMME SARE à la loupe

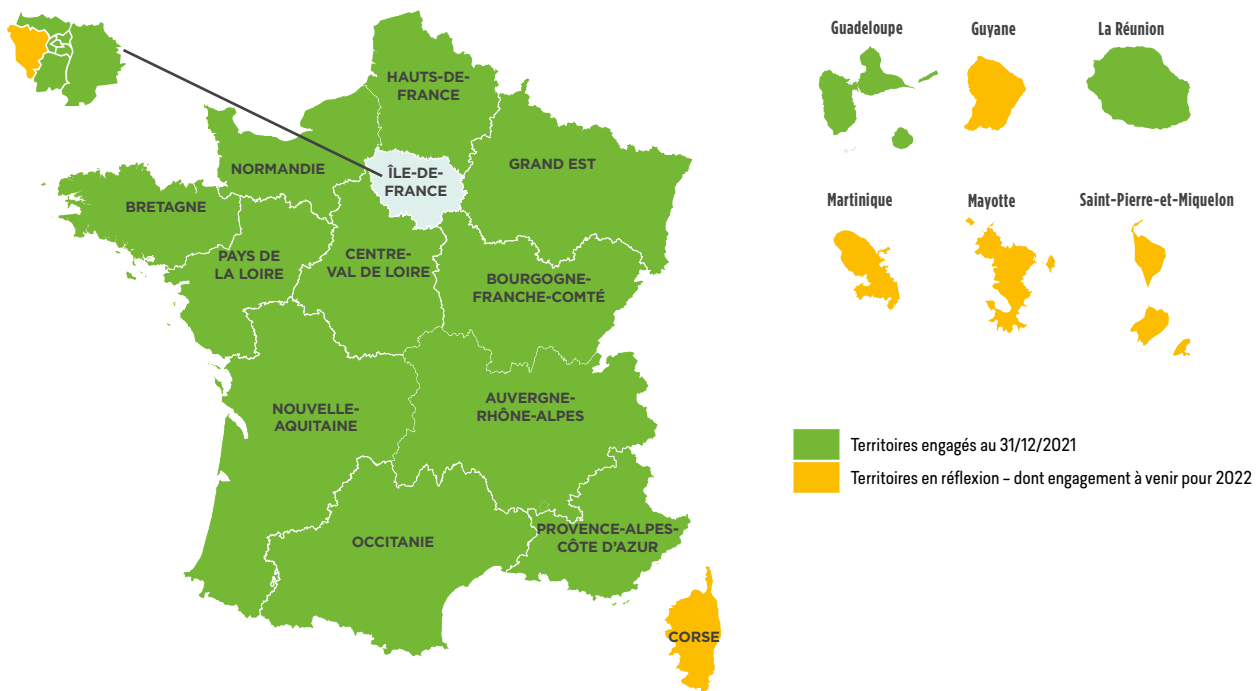
À travers un dispositif ambitieux de cofinancement du réseau des conseillers avec les territoires, le programme SARE vise à renforcer l'information et l'accompagnement des Français dans leur projet de rénovation énergétique. Une sélection de schémas, cartes, données et graphiques pour regarder de plus près les objectifs et les résultats du programme.

## Chiffres-clés

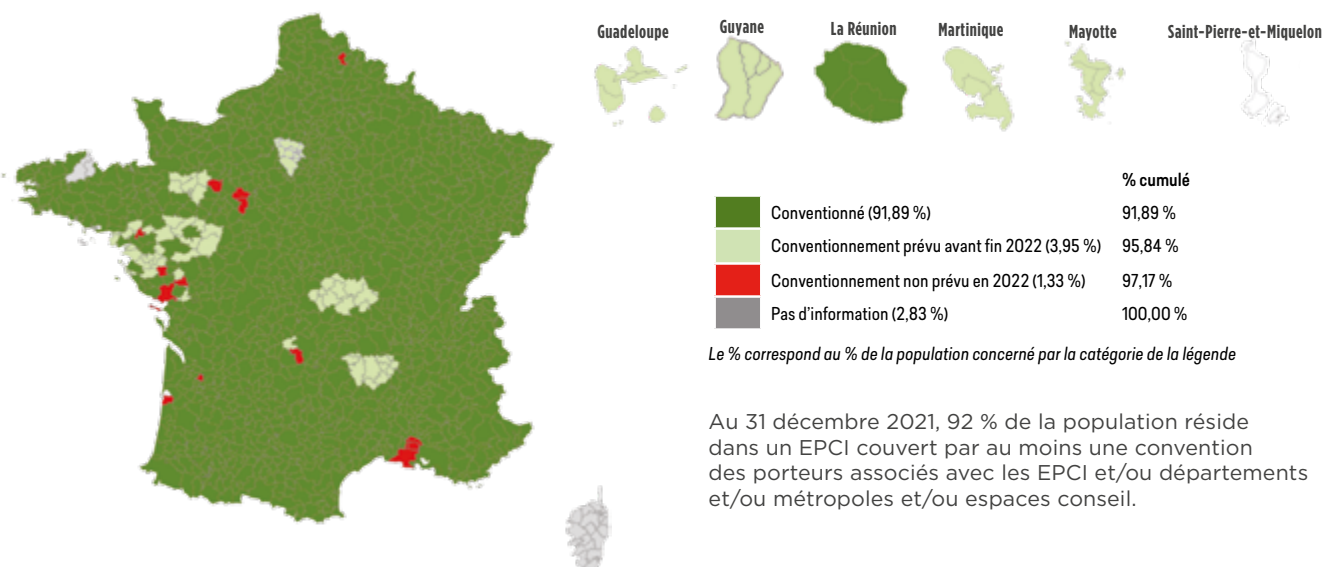
**200 M€** : budget global pour 2019-2024  
**2 850 000** actes à réaliser d'ici fin 2024  
**1 339** conseillers au 31 décembre 2021

## ENGAGEMENT DES TERRITOIRES

### TERRITOIRES ENGAGÉS DANS LE PROGRAMME SARE (AU 31 DÉCEMBRE 2021)

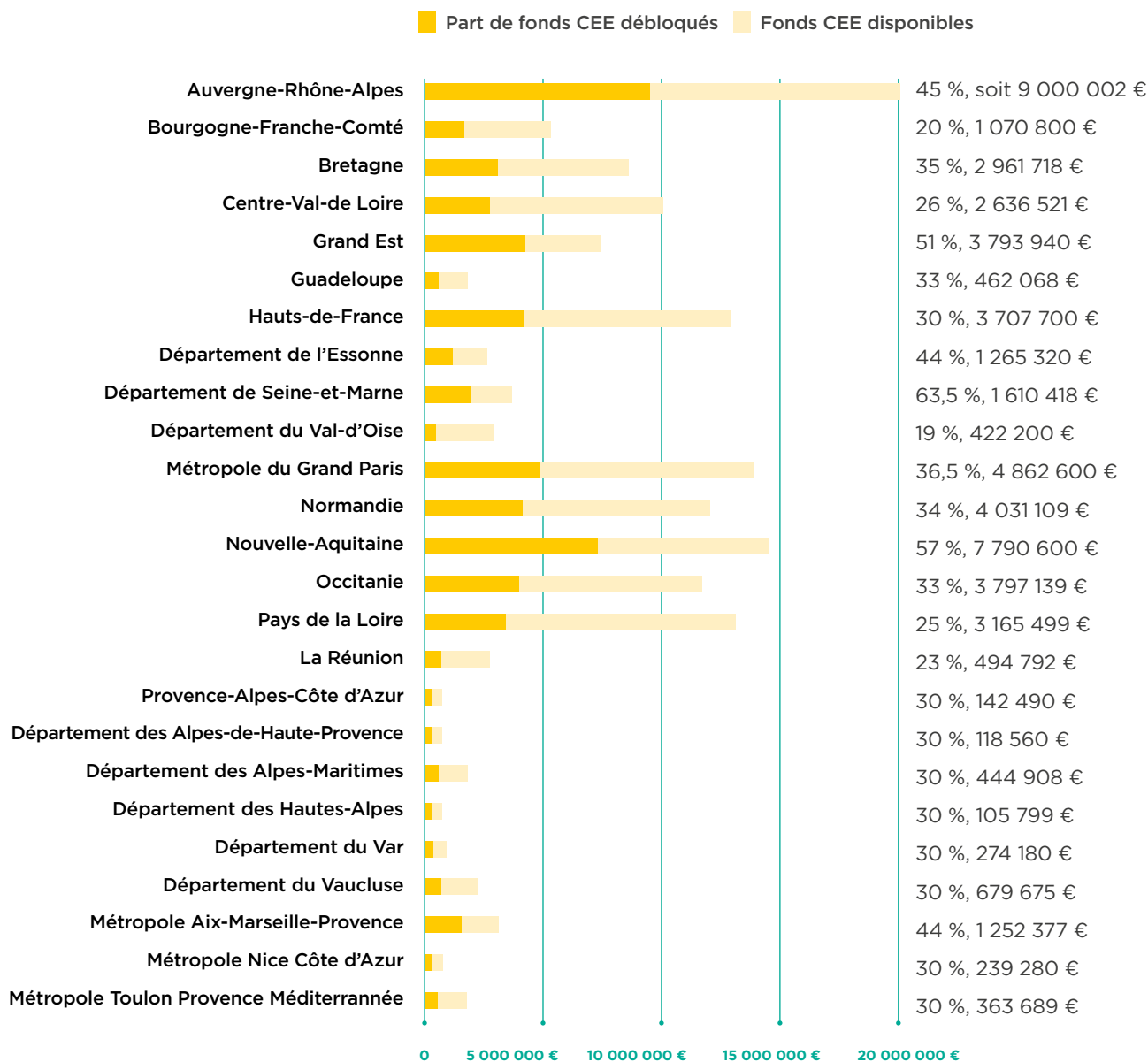


### CONVENTIONNEMENT INFRA : TERRITOIRES COUVERTS PAR UN CONVENTIONNEMENT DU PORTEUR ASSOCIÉ AVEC EPCI ET/OU DÉPARTEMENTS ET/OU MÉTROPOLIS ET/OU ESPACES CONSEIL (AU 31 DÉCEMBRE 2021)



## BUDGET

### APPELS DE FONDS CEE PAR PORTEUR ASSOCIÉ DEPUIS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2020 (AU 31 DÉCEMBRE 2021)



### TOTAL DES APPELS DE FONDS CEE DES PORTEURS ASSOCIÉS DEPUIS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2020 (AU 31 DÉCEMBRE 2021)

Fonds appelés

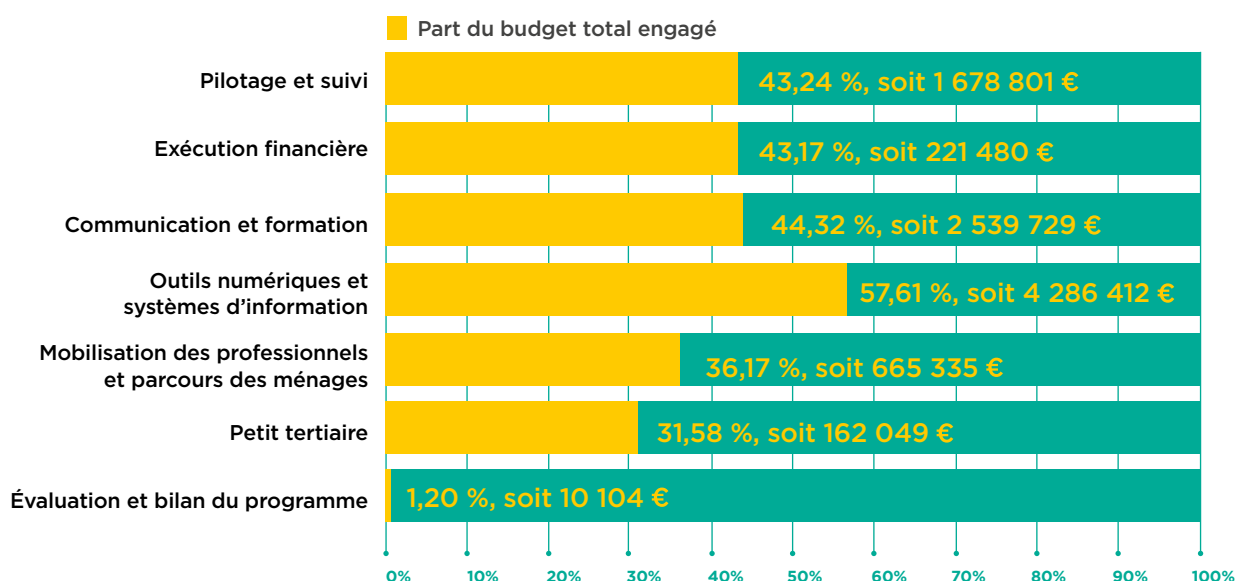


36,9 % du budget CEE total mobilisé a été débloqué



**Budget CEE total mobilisé**  
148 086 000 €

## ÉTAT RÉCAPITULATIF DES DÉPENSES DU PORTEUR PILOTE DEPUIS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2020 PAR POSTE (AU 31 DÉCEMBRE 2021)



## TOTAL DES APPELS DE FONDS CEE DU PORTEUR PILOTE DEPUIS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2020 (AU 31 DÉCEMBRE 2021)

Fonds appelés



62 % du budget CEE total a été débloqué



**Budget CEE total**  
20 756 000 €

## ACTES MÉTIERS

### ACTES MÉTIERS RÉALISÉS DEPUIS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2020 (AU 31 DÉCEMBRE 2021)



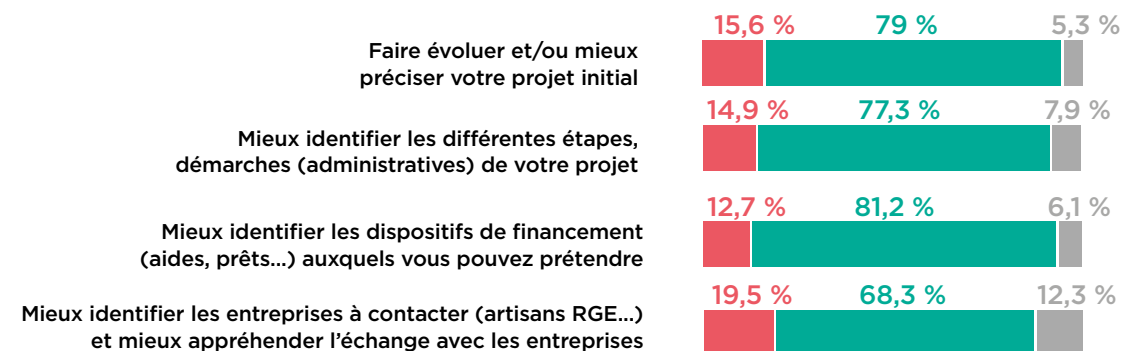


## SUIVI QUALITÉ

### BÉNÉFICE DE L'ÉCHANGE AVEC L'ESPACE CONSEIL (DONNÉES DU 1<sup>ER</sup> JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2021)

Suite à votre contact avec l'espace conseil, diriez-vous que cet échange vous a permis de...

■ Non ■ Oui ■ Sans objet / ne sais pas



### Chiffres-clés

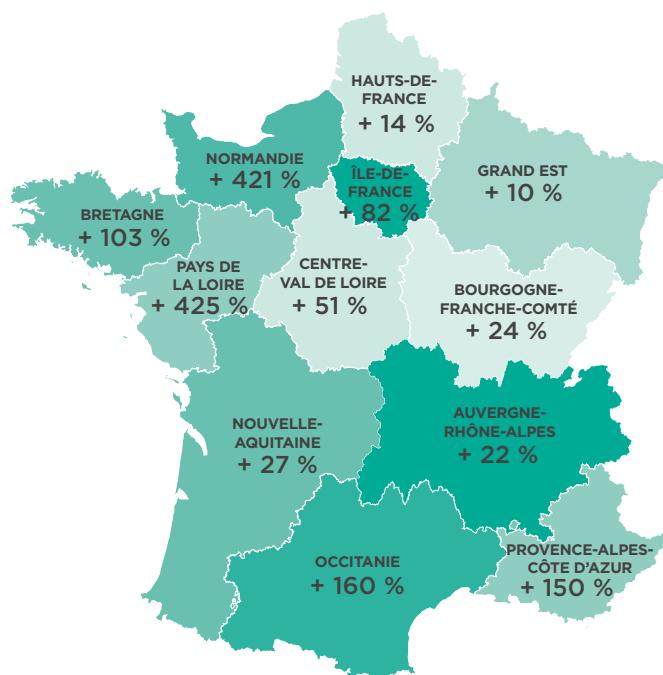
Entre septembre 2019 et décembre 2021, **56 108** personnes interrogées **91,43 %** des bénéficiaires se déclarent satisfaits de leur prise de contact avec l'espace conseil

## RÉSEAU DES CONSEILLERS

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CONSEILLERS PAR RÉGION (ENTRE LE 30 NOVEMBRE 2020 ET LE 31 DÉCEMBRE 2021)

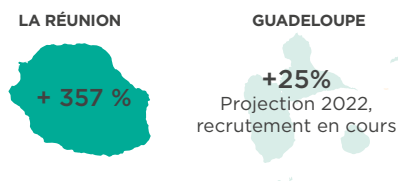
### Chiffres-clés

Le nombre total de conseillers financés par le programme SARE a augmenté de plus de **80 %** entre fin 2020 et fin 2021



### // Évolution du nombre de conseillers

Novembre 2020 : **740**  
 Mars 2021 : **978**  
 Juin 2021 : **1 005**  
 Août 2021 : **1 080**  
 Décembre 2021 : **1 339**



La croissance du nombre de conseillers est liée, d'une part et principalement à la redistribution des missions au sein des structures, et d'autre part au recrutement.

# L'équipe nationale SARE

## TRANSFORMATION ET

### TRANSFERT VERS L'ANAH

**Roselyne Forestier** // Angers  
roselyne.forestier@ademe.fr

**Romuald Caumont** // Valbonne  
romuald.caumont@ademe.fr

## ÉQUIPE DE

### PILOTAGE NATIONALE

**Jacques-Olivier Budin**  
// Angers  
jacques-olivier.budin@ademe.fr

**Jean-Luc Artaud** // Angers  
jean-luc.artaud@ademe.fr

**Gaëlle Valy**  
// Angers  
gaelle.valy@ademe.fr

**Céline Laruelle** // Valbonne  
celine.laruelle@ademe.fr

## RATTACHÉ À LA

### COORDINATION INTERMINISTÉRIELLE

**Étienne Le Norcy** // Paris  
etienne.lenorcy@ademe.fr

## ASSISTANCE PROJET

**Gestionnaire** // En cours de recrutement

**Aurélie Guérin** // Angers  
aurelie.guerin@ademe.fr

## MOBILISATION DES

### PROFESSIONNELS

**Christophe Dreuil** // Paris  
christophe.dreuil@ademe.fr

## MOBILISATION DES MÉNAGES

**Luc Guillier** // Angers  
luc.guillier@ademe.fr

## MOBILISATION DU PETIT TERTIAIRE

**Arthur Pagot** // Angers  
arthur.pagot@ademe.fr

## FORMATION

**Anne-Claire Chiron** // Angers  
anne-claire.chiron@ademe.fr

**Aurélie Guérin** // Angers  
aurelie.guerin@ademe.fr

## SYSTÈMES D'INFORMATION

**Nicolas Bouard** // Angers  
nicolas.bouard@ademe.fr

**Benoît Roux** // Angers  
benoit.roux@ademe.fr

## COMMUNICATION

**Émilie Boët** // Paris  
emilie.boet@ademe.fr

## ANIMATEURS INTERRÉGIONAUX

**Auvergne-Rhône-Alpes - Occitanie**  
**Mélanie Sidos** // Montpellier  
melanie.sidos@ademe.fr

**Bretagne - Normandie - Pays de la Loire**  
**Fabienne Glomot** // Rennes  
fabienne.glomot@ademe.fr

**Nouvelle-Aquitaine - Centre-Val de Loire**  
**Delphine Lopes** // Poitiers  
delphine.lopes@ademe.fr

**Inter-DROM - Guadeloupe - Guyane - Martinique**  
**Marianna Martel** // Guadeloupe  
marianna.martel@ademe.fr

## ANIMATION DES CONSEILLERS

**Marie Brazille** // Angers  
marie.brazille@ademe.fr

**Bourgogne-Franche-Comté - Grand Est**  
**Alexis Errard** // Strasbourg  
alexis.errard@ademe.fr

**Île-de-France - Hauts-de-France**  
**Animateur interrégional** // En cours de recrutement

**PACA - Corse**  
**Clémence Dournon** // Marseille  
clemence.dournon@ademe.fr

**Inter-DROM - La Réunion - Mayotte - Saint-Pierre-et-Miquelon**  
**Fabien Picgirard** // La Réunion  
fabien.picgirard@ademe.fr

# 2022 : le programme SARE entre consolidation et transformation

Après une première année de déploiement, le bilan du programme SARE en 2021 est très encourageant. Pour atteindre les objectifs fixés, il n'est pas question de relâcher les efforts. 2022 s'annonce de nouveau comme une année pleine de défis pour les acteurs du programme, qui poursuivent et intensifient sa mise en œuvre.

## L'INTENSIFICATION DU PROGRAMME SARE EN 2022

Les premiers indicateurs 2022 montrent que le programme SARE poursuit son déploiement et sa montée en puissance. De nouveaux porteurs associés rejoignent le programme.

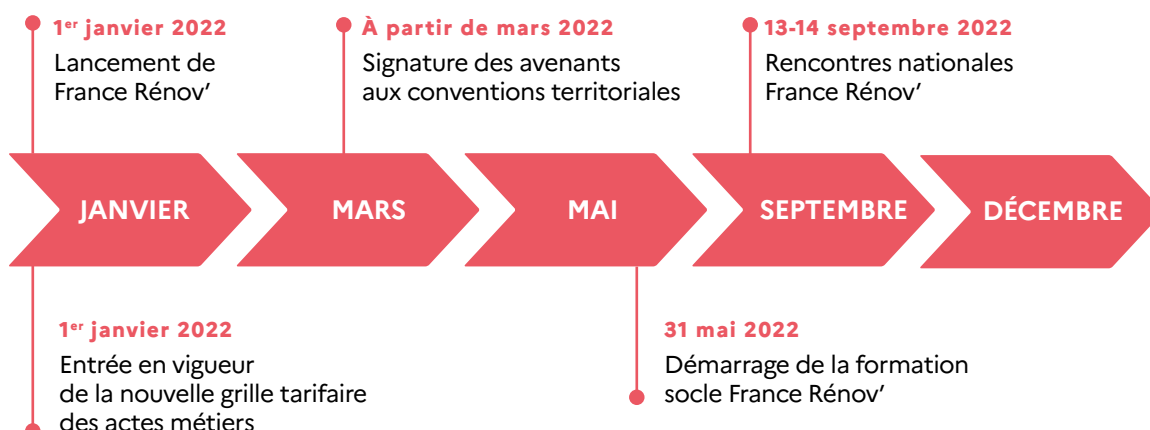
### Chiffres-clés

905 529 actes réalisés au 30 avril 2022 (depuis le début du programme)

+15 % : augmentation du nombre d'actes entre les périodes janvier-avril 2021 et janvier-avril 2022

700 000 : nombre d'actes prévisionnel pour 2022

1 580 : nombre de conseillers en avril 2022



### La révision des actes métiers

Le 1<sup>er</sup> janvier 2022, une nouvelle grille tarifaire entre en vigueur pour les actes métiers pouvant faire l'objet d'un cofinancement dans le cadre du programme SARE. Cette révision est le fruit d'une grande concertation orchestrée par l'ADEME en 2021 aux côtés des structures, des porteurs associés, de la DGEC, des associations de collectivités et des fédérations. Elle comprend notamment une forfaitisation partielle des actes A1 et A2 et une revalorisation des montants de la plupart des actes.

 Voir article page 7.

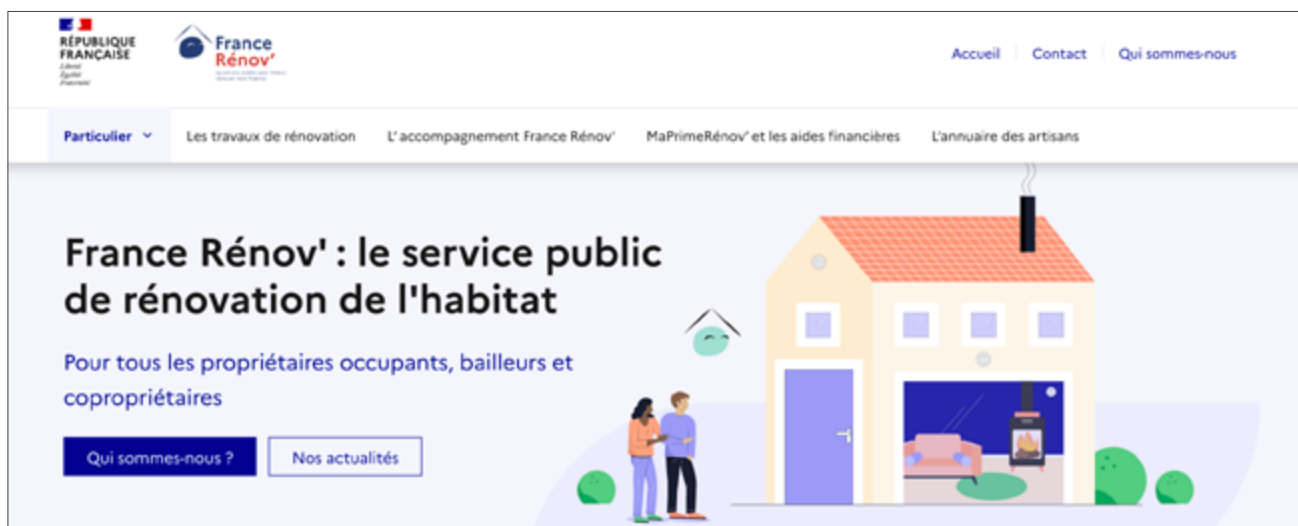
### 5 nouveaux porteurs associés en 2022

- Collectivité territoriale de Guyane
- Collectivité territoriale de Martinique
- Collectivité territoriale de Saint-Pierre-et-Miquelon
- Département de Mayotte
- Département des Yvelines

« L'année 2022 marque une étape supplémentaire dans le déploiement du programme SARE dans les Outre-mer avec l'entrée de quatre nouveaux porteurs associés. »



**Marianna Martel,**  
animatrice interrégionale  
inter-DROM à l'ADEME



La plateforme web France Rénov' lancée en janvier 2022.

## FRANCE RÉNOV', LE NOUVEAU SERVICE PUBLIC DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

En 2022, le programme SARE doit relever le défi de participer à l'installation de la nouvelle marque France Rénov' et de transmettre l'animation et le pilotage du réseau unifié France Rénov' à l'Anah, tout en continuant son déploiement.

### Chiffres-clés

#### France Rénov' en quelques chiffres

**528** espaces conseil France Rénov' (ex-espaces conseil FAIRE et PRIS Anah, au 1<sup>er</sup> janvier 2022)

**1 714** conseillers France Rénov' (ex-conseillers FAIRE et PRIS Anah, au 1<sup>er</sup> janvier 2022)

**462 799** appels reçus (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2022)

**2 306 271** visites sur le site France Rénov' (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2022)

#### Fabrice Boissier

Directeur général délégué de l'ADEME

« En 2022, l'Anah est maintenant seule en charge du service public de la rénovation de l'habitat à l'échelle nationale. C'est une excellente nouvelle pour un accompagnement plus efficace de nos concitoyens pour la rénovation énergétique de leur logement ! L'ADEME reste bien sûr encore en soutien de l'Anah pour apporter ses acquis et sa contribution à cette transformation. Les équipes des deux agences ont ainsi travaillé en bonne intelligence et de façon très constructive. Et dans des délais très brefs ! Pour cela, des binômes de travail et des séminaires ont été organisés, afin de mener de

#### ENJEUX 2022

front plusieurs chantiers techniques essentiels pour que le service public fonctionne : transférer brique par brique les contenus du nouveau site internet France Rénov', faire converger les plateformes téléphoniques ou encore travailler au partage des données, des outils numériques, ou à l'expérience de l'ADEME en matière de parcours de formation, etc. Notre objectif commun est que ce passage de relais se fasse sans couture pour les usagers... en particulier grâce au programme SARE ! »

Consultez la page dédiée  
au programme SARE sur  
le site internet de l'ADEME



[expertises.ademe.fr/professionnels/collectivites/sare-service-daccompagnement-a-renovation-energetique](https://expertises.ademe.fr/professionnels/collectivites/sare-service-daccompagnement-a-renovation-energetique)

## Juillet 2022

Document édité par **L'ADEME**  
20 avenue du Grésillé  
BP 90406  
49004 Angers CEDEX 01

**Contributeurs :** Jean-Luc Artaud, Émilie Boët,  
Nicolas Bouard, Marie Brazille, Jacques-Olivier Budin,  
Romuald Caumont, Anne-Claire Chiron, Clémence Dournon,  
Christophe Dreuil, Alexis Errard, Roselyne Forestier,  
Fabienne Glomot, Aurélie Guérin, Luc Guillier,  
Céline Laruelle, Delphine Lopes, Jonathan Louis,  
Marianna Martel, Arthur Pagot, Fabien Picgirard,  
Benoît Roux, Mélanie Sidos, Florent Tanière, Gaëlle Valy,  
Stéphanie Vermeulen

**Coordination :** Jacques-Olivier Budin, Gaëlle Valy et  
Émilie Boët

**Conception éditoriale et graphique :** Agence CITO

**Crédits photos :** iStock.com / Yuri\_Arcurs (couverture) ;  
Igor Lubinetsky (p. 2) ; Benoît Teillet (portraits p. 5, 8, 9, 13, 15,  
17, 19, 20, 21, 23, 39, 40, 42, 50) ; Formule Magique (p. 6, 21) ;  
Sabrina Budon (p. 8) ; iStock.com / miodrag ignjatovic (p. 13) ;  
ADEME (p. 14, 15, 38) ; iStock.com / Ridofranz (p. 17) ;  
iStock.com / shapecharge (p.19) ; coordination  
interministérielle du plan de rénovation énergétique des  
bâtiments (p. 22) ; iStock.com / vitranc (p. 32) ; iStock.com /  
ZeynepKaya (p. 33) ; iStock.com / Aurore Kervoern (p. 39) ;  
iStock.com / lisandrotrarbach (p. 41) ; Mairie de La Suze-sur-  
Sarthe (p. 43).

**Impression :** Frazier Paris

**Référence ADEME :** 011875

**EAN imprimé :** 9791029719974

**EAN PDF :** 9791029719981



## Rapport d'activité 2021 du programme SARE

// Ce rapport d'activité retrace les temps forts du déploiement du programme SARE – Service d'accompagnement à la rénovation énergétique – en 2021. Au cours de cette année de démarrage, l'ADEME en tant que porteur pilote et les porteurs associés se sont adaptés pour répondre à la montée en puissance de la demande de conseil dans les territoires.

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

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

Dans tous les domaines - énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions. À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle des ministères de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, de la Transition énergétique et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

2021  
Déploiement  
du programme SARE  
dans les territoires