



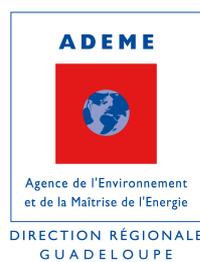
**« Activités d'Esace Info Energie »**

**Période 2018-2021**

**Appel à projets**

**Date limite remise des candidatures**

**le 15/12/2017 à 12 heures.**



# Sommaire

<b>1. CONTEXTE ET ENJEUX.....</b>	<b>3</b>
1.1. CHAMP ET NATURE DE L'ACTIVITE EIE.....	4
1.2. CARACTERISTIQUES DU RESEAU REGIONAL .....	5
1.2.1. <i>Des résultats en progression</i> .....	5
1.2.2. <i>Pistes de réflexion</i> .....	5
<b>2. OBJECTIFS DE L'APPEL A PROJETS EIE.....</b>	<b>6</b>
2.1. OBJECTIFS GENERAUX .....	6
2.2. OBJECTIFS POURSUIVIS SUR LA PERIODE 2018-2021 .....	6
<b>3. CONSULTATION DES PROPOSITIONS DES CANDIDATS ET SELECTION DES PROJETS .....</b>	<b>7</b>
3.1. PRINCIPE DE LA CONSULTATION.....	7
3.2. CRITERES DE SELECTION.....	7
3.3. COMITE D'EXAMEN DES CANDIDATURES .....	8
<b>4. CONTRACTUALISATION ET FINANCEMENT.....</b>	<b>8</b>
4.1. ENGAGEMENTS RECIPROQUES.....	8
4.1.1. <i>Engagements de l'ADEME, du Conseil régional et d'EDF</i> .....	8
4.1.2. <i>Engagements de la structure support de l'EIE</i> .....	8
4.2. FINANCEMENT DE L'OPERATION .....	9
4.3. ANIMATION REGIONALE DU RESEAU .....	9
<b>5. LISTE DES ANNEXES.....</b>	<b>9</b>

## 1. Contexte et enjeux

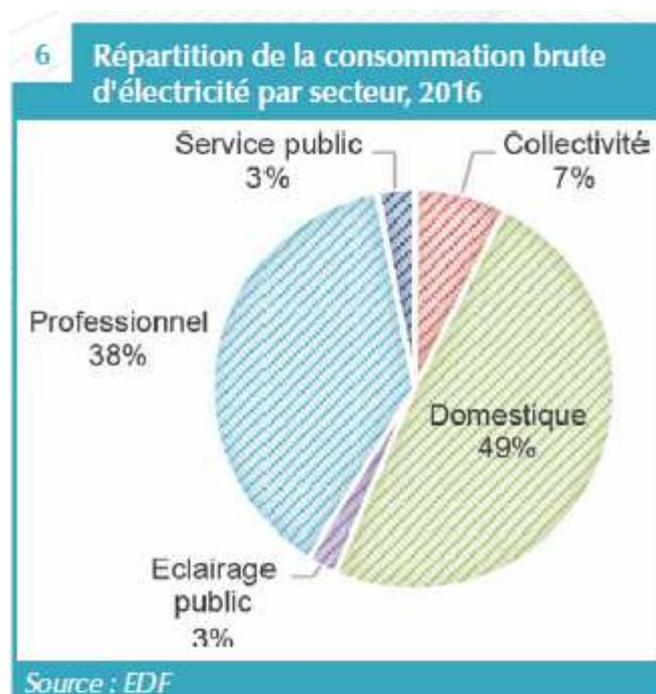
La Région Guadeloupe est engagée avec volontarisme dans la transition énergétique. Le cap de l'autonomie énergétique est fixé pour 2030.

En 2020, 50% des besoins énergétiques devront être couverts par des énergies renouvelables. Pour atteindre ces objectifs ambitieux, la maîtrise de l'énergie (MDE) s'impose comme un levier incontournable : ***l'énergie la moins chère et la moins polluante est celle que l'on ne consomme pas.***

C'est dans ce contexte que la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE) de la Guadeloupe portant sur les périodes 2016-2018 et 2019-2023 a été adoptée par décret au mois d'avril 2017. Elle constitue désormais le document programmatique officiel pour faire des ambitions de transition énergétique une réalité concrète sur le territoire.

La PPE fait du renforcement des actions de MDE une de ses trois priorités. Ainsi, il est prévu une réduction de 10% de la consommation d'énergie finale tous secteurs confondus entre 2015 et 2023.

Selon les chiffres publiés par l'Observatoire Régional de l'Énergie et du Climat (OREC), le secteur résidentiel enregistre en 2015 une consommation d'électricité de 844 GWh, soit près de la moitié de la consommation d'électricité sur le territoire guadeloupéen.



Les gains énergétiques sont substantiels, et concernent à la fois l'enveloppe des logements (isolation, ventilation, orientation, ...) et l'équipement des ménages (production d'eau chaude solaire, climatisation performante,...)

L'implication du citoyen constitue alors un maillon essentiel d'actions de maîtrise de l'énergie et de développement des énergies renouvelables, dans la lutte contre le changement climatique.

Il s'agit alors de modifier les comportements pour **consommer mieux et moins**, soit :

- inciter à la sobriété énergétique ;
- renseigner sur l'efficacité énergétique ;
- augmenter la part des énergies renouvelables ;
- tenter de résorber la précarité énergétique.

Dans ce cadre, la volonté de pérenniser un **réseau d'information de proximité, les Espaces INFO→Energie (EIE) dynamique** a été réaffirmée par l'ADEME, la Région Guadeloupe, et EDF Archipel Guadeloupe.

La Guadeloupe dispose aujourd'hui d'un réseau de 4 conseillers info énergie (CIE), localisés dans des Espaces Info Energie (EIE), dont la mission est de conseiller les particuliers sur les économies d'énergie et les énergies renouvelables. Les conseils visent essentiellement à économiser l'électricité et les carburants. Dans chaque espace, des spécialistes informent et conseillent sur toutes les questions relatives à l'efficacité énergétique et à la réduction des consommations énergétiques.

Les champs de compétences des EIE sont géographiques et répartis actuellement de la façon suivante :

- 1 conseiller sur le territoire de la CANBT,
- 1 conseiller sur le territoire de la CASBT,
- 1 conseiller pour les territoires de Cap Excellence et la CCMG
- 1 conseiller pour les territoires de la CANGT et de la Riviera du Levant.

### **1.1. Champ et nature de l'activité EIE**

L'activité de l'EIE est définie par une **charte nationale** (cf annexe 1).

L'EIE est un lieu où l'on peut obtenir des informations indépendantes et gratuites sur la maîtrise de l'énergie (utilisation rationnelle de l'énergie, efficacité énergétique, énergies renouvelables).

- Il s'adresse au « grand public », prioritairement aux particuliers, mais également aux très petites et petites entreprises.
- Il reçoit et traite les demandes d'information et de renseignements formulées par téléphone, par correspondance ou en RV à la permanence de l'EIE.
- Il apporte, dans le cadre de sa permanence, un conseil dans des cas simples ne nécessitant pas une étude particulière. Il peut effectuer des calculs simplifiés à l'aide des outils de conseil et diagnostic mis à sa disposition et fournit la documentation adaptée.
- Il oriente si nécessaire, vers les organismes, bureaux d'étude ou entreprises compétents.
- Il développe des programmes d'animation et participe à des manifestations adaptées à ses activités sur la base d'un programme négocié avec les partenaires financiers.
- Il n'assume ni maîtrise d'œuvre, ni maîtrise d'ouvrage (ou assistance à), ni activité commerciale.

L'activité se partage principalement entre trois grands modes d'action :

- l'accueil du public dans le cadre de permanences et la réponse à la demande d'information et conseil ;
- la mise en place de projets pour des comportements économes en énergie ;
- la réalisation d'animations et la participation à des manifestations adaptées aux objectifs de maîtrise de l'énergie.

**Un accueil régulier du public doit être assuré par des permanences physiques et téléphoniques** de l'EIE compte tenu des objectifs qui lui sont assignés. Son niveau doit favoriser une bonne identification et la disponibilité du service. Un service d'accueil individuel sera également assuré (rendez-vous d'une durée moyenne d'1h30) au local de l'EIE ou lors de permanences décentralisées clairement identifiées. Un rendez-vous téléphonique ou en face-à-face constitue **un « contact »**. Ces contacts sont suivis par la saisie obligatoire, dans un logiciel conçu spécifiquement à cet effet, d'une fiche lors de la délivrance d'information ou de conseil.

La population desservie par un EIE a été fixée en première étape **autour de 100 000 habitants par conseiller**. Il vise une organisation efficace, évitant la dispersion et favorisant la professionnalisation.

## ***1.2. Caractéristiques du réseau régional***

A ce jour, le réseau régional de la Guadeloupe comprend **3 EIE pour 4 conseillers**. **L'évaluation de l'activité de conseils** personnalisés menée en 2015 et en 2016 a permis aux financeurs de disposer d'un bilan régional pour définir les suites à donner à ce réseau :

### **1.2.1. Des résultats en progression**

Certains atouts du réseau EIE sont à relever :

- Les personnes conseillées sont satisfaites du conseil délivré
- Il y a un changement de comportement et/ou changement d'équipement des personnes conseillées
- Les EIE bénéficient, davantage qu'en 2015, de l'image de détenir une information exclusive en matière de conseil sur les économies d'énergie

### **1.2.2. Pistes de réflexion**

Certains enjeux demeurent pour le réseau EIE :

- Augmenter l'appétence pour les renseignements relatifs aux économies d'énergie, (Aujourd'hui ce sont les EIE qui vont vers les consommateurs et pas le contraire)
- Renforcer le taux de passage aux travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique des logements

## **2. Objectifs de l'appel à projets EIE**

### **2.1. Objectifs généraux**

Le conseil régional de la Guadeloupe, EDF Archipel Guadeloupe et l'ADEME souhaitent poursuivre le renforcement du réseau régional d'information des EIE. Compte tenu de l'expérience de la période précédente, les partenaires souhaitent :

- Consolider et professionnaliser un réseau d'experts de l'information et du conseil sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables dans l'habitat,
- Rendre spécifique et à haute valeur ajoutée le conseil EIE,
- Redynamiser le réseau et les interactions entre les Conseillers Info Energie (CIE),
- Augmenter la visibilité du réseau par des actions de communication et d'informations renforcées,
- Augmenter notablement le nombre de conseils approfondis,
- Privilégier le conseil sur projets visant à permettre le passage à l'acte,
- Essayer d'évaluer l'impact y compris financier des conseils.

L'objectif des partenaires ADEME, Région, EDF est de valoriser les EIE comme outils de proximité incontournables pour toute personne qui recherche une aide à la décision dans le cadre de l'amélioration énergétique de son habitation.

### **2.2. Objectifs poursuivis sur la période 2018-2021**

Les objectifs que poursuivent les partenaires en déclinaison de cet appel à projets sont :

- Inscire le développement du réseau guadeloupéen dans une forte dynamique sur la période donnée,
- Choisir des structures porteuses ayant un projet spécifique, intégrant les objectifs globaux du dispositif EIE,
- S'assurer du statut de salarié et du caractère unique de leur mission de CIE pour tous les conseillers EIE au sein de la structure retenue,
- Inscire le réseau dans la durée en mobilisant des structures présentant des garanties de compétence, d'ancrage territorial, de solidité financière et de pérennité,
- S'assurer de la motivation et de l'implication des CIE et des structures porteuses, ainsi qu'un degré important d'autonomie dans la mission, et d'esprit d'initiative.

### 3. Consultation des propositions des candidats et sélection des projets

Le cadre dans lequel prend forme cet objectif est celui d'un **appel à projets**. Les champs géographiques concernés par cet appel à projets sont :

- **Cap-excellence et la CCMG**
- **CANGT et Riviera du Levant**
- **CANBT**
- **CASBT**

L'objectif de cet appel à projets est de couvrir ces territoires par l'action de 4 conseillers info énergie à temps plein. Les quatre conseillers pourront être salariés de structures différentes. La période prévisionnelle de contractualisation est de 36 mois.

#### 3.1. Principe de la consultation

L'objectif est de mettre en œuvre une dynamique de partenariats autour d'un contrat d'objectifs. Les dossiers soumis seront examinés par la Région Guadeloupe, EDF Archipel Guadeloupe et l'ADEME.

#### 3.2. Critères de sélection

Les candidats seront retenus sur les critères suivants :

- Structure porteuse sans but lucratif,
- Accueil EIE dans sa structure (salle d'attente, bureau),
- Nombre de conseillers envisagés et périmètre géographique couvert,
- Proposition de localisation et nombre de permanences délocalisées,
- Projet proposé par la structure cohérent avec les missions d'un CIE sur la période du 01/02/2018 au 31/12/2021,
- Objectifs proposés de nombre de conseils approfondis par EIE et par an,
- Propositions de communications et d'animations propres à augmenter la notoriété de l'EIE et des thématiques abordées,
- Description des conseils donnés et des éléments qui feront la spécificité du conseil EIE donné,
- Proposition visant à dynamiser le réseau par l'interaction avec les autres EIE et d'autres partenaires,
- Solidité financière de la structure et pérennité du plan de financement proposé,  
(avec la trésorerie suffisante pour soutenir l'activité annuelle d'un EIE ou disposant d'un soutien bancaire pour réaliser l'avance de trésorerie). Un plan de trésorerie sur 3 ans doit être inclus au projet,
- Compétences techniques opérationnelles et compétences de savoir être : qualité d'accueil du public et connaissances techniques minimum (DUT thermique par exemple) ou capacité à les acquérir rapidement par les formations,
- Motivation, autonomie et esprit d'initiative du conseiller et de la structure porteuse,
- Antériorité de la structure en matière de conseils habitat et/ou énergie,

- Programme d'activité d'au moins 200 jours/an/Temps plein obligatoire par conseiller salarié, exclusivement affecté à cette tâche (modèle en annexe 2),
- Capacité à chiffrer les investissements des ménages et à en évaluer l'impact économique et environnemental.

### **3.3. Comité d'examen des candidatures**

Les lauréats seront désignés lors d'un comité d'examen régional des candidatures comprenant un représentant des organismes impliqués dans le dispositif actuel de financement, soit :

- Un représentant de l'ADEME
- Un représentant du Conseil Régional de la Guadeloupe
- Un représentant d'EDF Archipel Guadeloupe.

## **4. Contractualisation et financement**

### **4.1. Engagements réciproques**

Une convention cadre entre les financeurs (ADEME, Région Guadeloupe et EDF) et les structures retenues sera signée pour une durée de 3 ans.

#### **4.1.1. Engagements de l'ADEME, du Conseil régional et d'EDF**

L'ADEME, le Conseil Régional de la Guadeloupe et EDF s'engagent à :

- fournir le cadre général au début de la mise en activité (la charte EIE qui définit l'activité de l'EIE et sa déontologie, son mode de fonctionnement et les conditions d'agrément EIE),
- garantir un cadre contractuel par structure support d'EIE convention pluriannuelle d'engagement avec contrat d'objectif correspondant à au moins 200 jours de travail/an/ temps plein obligatoire par conseiller salarié, exclusivement affecté à cette tâche,
- assurer le soutien financier d'un plan de communication, d'actions de promotion et d'investissements pour une meilleure visibilité des EIE,
- animer le réseau en collaboration avec les partenaires ; assurer une concertation régulière entre l'ensemble des financeurs et les structures support des EIE en vue d'améliorer l'efficacité du réseau des EIE, notamment en matière de communication.

#### **4.1.2. Engagements de la structure support de l'EIE**

- respecter l'engagement d'un temps plein dédié à l'activité EIE,
- assurer un suivi régulier de l'activité en utilisant les outils mis à disposition par les partenaires (logiciel d'activité « Contacts EIE », rapport d'activités détaillé du service fournis sous forme écrite...),

- libérer le conseiller pour participer aux réunions du réseau organisées par l'ADEME et les autres financeurs,
- fournir chaque année **le bilan et le compte de résultats** de la structure, complété d'une **extraction analytique** concernant la seule activité EIE, certifiés par le commissaire aux comptes de la structure (lorsque celle-ci en dispose),
- ne pas intervenir dans le champ concurrentiel,
- assurer des permanences sur le lieu « accueil » de l'EIE,
- assurer des permanences décentralisées pour couvrir la totalité du territoire ;
- doter les conseillers d'un ordinateur portable, d'une connexion internet de type 3G+, et d'un numéro de téléphone dédié à sa fonction de CIE,
- doter les CIE d'une tenue identifiable lors de la tenue des permanences (siglées EIE),

#### **4.2. Financement de l'opération**

Le financement des projets retenus reposera sur un contrat d'objectifs liant le porteur de projet et les partenaires. Le coût moyen constaté d'un tel programme est de l'ordre de 55 000 à 65 000 euros/an/ETP (montage de projets, accueil public, animations, préparation, suivi activité).

Parallèlement au financement d'un contrat d'objectifs, le Conseil Régional, EDF et l'ADEME financent un ensemble d'outils de communication régionaux destinés à soutenir l'activité des EIE (signalétique des locaux, plan de communication auprès des médias...).

Le financement public et privé est forfaitaire :

- Aide Région : 15 000 €/an/ ETP ;
- Aide Ademe : l'aide se décompose de la manière suivante :
  - 27600€/an/ETP pour les frais de fonctionnement
  - 20 000€/an/ structure pour les frais de dépenses externes liés à la communication, l'animation, la formation. Au-delà de 15 000€, une validation du programme d'actions est nécessaire au niveau national.
  - 15000€ par création de poste pourra être attribuée la 1ere année de mise en place du conseiller pour l'équipement nécessaire à l'exercice de son activité.
- Aide EDF : 10 000€ / an /ETP

#### **4.3. Animation régionale du réseau**

La Région, EDF et l'ADEME définissent ensemble, et au regard des besoins des conseillers Info Energie, un programme annuel d'animation, fondé sur deux réunions par an des conseillers et des directeurs de structures par an.

### **5. Liste des annexes**

- Annexe 1 : Charte Nationale "Espace INFO ENERGIE"
- Annexe 2 : Composition du dossier de candidature

## Annexe 1

### Charte Nationale "Espace INFO→ENERGIE"

---

#### ARTICLE 1 – DEFINITION

Un "Espace INFO→ENERGIE" (EIE) développe une mission visant à informer gratuitement et de manière objective le demandeur maître d'ouvrage sur l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et le changement climatique. Le public prioritaire est le « particulier ».

La mission d'« Espace INFO→ENERGIE» est portée par une personne morale ayant une activité d'information d'intérêt général.

Pour la réaliser, cette personne morale met à disposition un ou des techniciens – Conseiller INFO→ENERGIE (CIE) – ayant les compétences nécessaires pour informer le grand public sur la maîtrise de l'énergie et les énergies renouvelables.

#### ARTICLE 2 – MISSIONS

Pour assurer cette mission, l'EIE par son ou ses Conseiller(s) INFO→ENERGIE (CIE) :

- informe sur les orientations retenues en matière de politique énergétique locale, régionale et nationale, notamment en matière d'aides publiques existantes ;
- reçoit et traite les demandes d'informations et de renseignements formulées par téléphone, correspondance ou à la permanence de l'EIE ;
- apporte des informations d'ordres techniques, financiers, fiscaux et réglementaires. L'EIE ne peut en aucun cas :
  - fournir des informations à caractère juridique sauf lorsque ces informations sont un accessoire indispensable aux informations et/ou conseils à caractère technique délivrés ;
  - intervenir dans un litige opposant le public à un professionnel.
- peut réaliser des calculs intégrant les enjeux environnementaux afin de faciliter un choix énergétique pour un maître d'ouvrage. Dans ce cas, il effectue des calculs simplifiés à l'aide de logiciels d'outils de conseil et diagnostic mis à sa disposition ;
- présente les matériels accessibles sur le marché, en mentionnant, autant que faire se peut, ceux qui bénéficient de subventions ou de crédits d'impôt ;
- oriente, si nécessaire, vers l'ensemble des organismes, bureaux d'étude ou entreprises susceptibles d'intervenir dans le domaine technique concerné par la demande ;
- informe sur les labels et certifications pour les services et les produits ;
- développe des programmes d'animations et participe à des manifestations adaptées (foires, salons,...) à la cible visée par ses activités.

L'EIE participe et s'intègre dans un réseau animé par l'ADEME disposant d'une identité commune, de documents et de moyens d'échanges communs (formations, réunions régionales, rencontres nationales, groupes de travail, réseau de communication électronique).

#### ARTICLE 3 - DEONTOLOGIE : objectivité, gratuité, indépendance et qualité

L'EIE et son ou ses Conseiller(s) INFO→ENERGIE (CIE) :

- sont financés par l'ADEME et les collectivités partenaires pour délivrer des informations objectives, de qualité et gratuites, pour tous les publics ;
- sont indépendants financièrement des entreprises, des bureaux d'études, des fournisseurs de matériels ou installateurs ainsi que des offreurs et distributeurs d'énergie ;
- bénéficient des formations développées par l'ADEME pour leur permettre d'offrir un service de qualité afin de satisfaire les attentes et les besoins des particuliers ;

- ne font pas de maîtrise d'œuvre ni de commerce.

Le maître d'ouvrage doit être en position de choisir selon des critères objectifs, en fonction de ses propres motivations.

#### **ARTICLE 4 – RECOMMANDATION POUR LA MISE A DISPOSITION D'OUTILS D'INFORMATION ET DE CONSEIL**

Tout support de communication (courriers, courriels, site internet, ...) utilisé par les conseillers doit mentionner :

- un avertissement comprenant notamment les mentions suivantes :

*« Un "Espace INFO→ENERGIE " (EIE) développe une mission financée par l'ADEME et les collectivités partenaires visant à informer gratuitement et de manière objective sur l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et le changement climatique.*

*Les informations et/ou conseils fournis par un Conseiller INFO→ENERGIE au public sont indicatifs, non exhaustifs et à partir des seuls éléments présentés / demandés par le public.*

*Le choix et la mise en œuvre des solutions découlant des informations et/ou des conseils présentés par un Conseiller INFO→ENERGIE relèvent de la seule responsabilité du public. La responsabilité du Conseiller INFO→ENERGIE et de la structure accueillant l'Espace INFO→ENERGIE ne pourra en aucun cas être recherchée.»*

- le logo INFO→ENERGIE et selon les supports celui de la structure porteuse dans le respect des droits des marques ;
- les logos des organismes finançant la mission.

#### **ARTICLE 5 – SUIVI, COMPTE-RENDU ET CONFIDENTIALITE**

La structure accueillant l'EIE assure le suivi de son activité dans le cadre du dispositif commun mis en place pour l'ensemble du réseau.

En particulier, chaque demande de renseignements donne lieu à l'établissement d'une fiche contact type.

Chaque année, l'EIE établit un rapport destiné à l'ADEME et aux autres partenaires. Ce rapport fait état, en outre, du nombre de personnes informées lors des permanences ou des manifestations qu'il organise (visites de sites, conférence, salons...), mais ne mentionne ni le nom, ni les coordonnées des personnes venues consulter le ou les CIE.

Les fiches contact établies dans le cadre de l'activité EIE sont la propriété des financeurs du service et ne peuvent être cédées sans leurs accords.

Ces documents devront être exploités conformément aux règles de la CNIL.

#### **ARTICLE 6 – CONVENTION**

La participation de la structure d'accueil au programme EIE se décline de la manière suivante :

- une convention de financement comprenant :
  - o une annexe technique précisant les actions qui seront mises en œuvre par les Conseillers INFO→ENERGIE en fonction du contexte et des accords régionaux ;
  - o une annexe financière précisant le montant de la subvention accordée à la structure d'accueil de l'EIE et le détail des dépenses ;
  - o la charte Espace INFO→ENERGIE.

La convention de financement ou le partenariat donne lieu à des engagements réciproques entre :

- l'ADEME qui mettra à disposition de la structure d'accueil de l'EIE et de ses Conseillers INFO→ENERGIE les outils d'information et de conseil nécessaires à son activité ainsi que des modules de formations.

et

- la structure d'accueil de l'EIE :
  - o le ou les techniciens chargés de cette mission au sein de la structure devront disposer des compétences nécessaires à l'exercice de cette activité ;
  - o ils devront obligatoirement participer aux stages de formation et séminaires de mise en commun organisés au niveau national ou régional ;
  - o ils devront obligatoirement saisir, sur Contact EIE, les informations pour chaque demande de renseignements et pour chaque animation ;
  - o la structure d'accueil s'engage à remettre à l'ADEME un rapport annuel de son activité EIE.

Le non-respect de ces clauses peut conduire à une résiliation de la convention de financement ou du partenariat.

## Annexe 2

# Dossier de candidature

### DOCUMENTS A FOURNIR

- 2 lettres d'intention de la structure. Une étant destinée au Président du Conseil Régional et l'autre au Directeur Régional de l'Ademe ;
- budget propre au programme prévisionnel EIE annuel ;
- bilans et compte de résultat certifiés de la structure (des trois derniers exercices pour une structure nouvellement candidate) ;
- plan de trésorerie sur trois ans ;
- dossier de demande de subvention spécifique aux associations dûment complété (document CERFA 12156.03) pour les structures associatives ;
- composition du conseil d'administration et bureau
- statuts de l'association et copie de la déclaration au Journal Officiel (JO),
- charte EIE approuvée et signée par le responsable de la structure souhaitant accueillir l'EIE
- RIB
- **une proposition de la structure reprenant des éléments répondants aux critères définis en 3.2.**

### DEPOT DES PROJETS ET CONTACTS

Date limite de remise des candidatures sous format électronique (Word ou PDF) :

**Le 15/12/2015 à 12h (heure Guadeloupe).**

A l'attention de :

Marianna MARTEL : [marianna.martel@ademe.fr](mailto:marianna.martel@ademe.fr)

Ludovic OSMAR : [losmar@cr-guadeloupe.fr](mailto:losmar@cr-guadeloupe.fr)

Fabienne PYREE: [fabienne.pyree@edf.fr](mailto:fabienne.pyree@edf.fr)