



Convention de mise en œuvre du Programme PRO-PE-08

Entre

L'Etat, représenté par la Ministre de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer (MEEM), chargée des relations internationales sur le climat,

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME), représentée par Bruno Lêchevin, président

Et

ENGIE Home Services : SAS au capital de 1 121 232 € ayant son siège social 361 Avenue du Président Wilson 93210 SAINT DENIS LA PLAINE, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 301 340 584, représenté par Monsieur Yanick Bigaud, Président du Directoire ENGIE Home Services.

ENGIE : SA au capital de 2 435 285 011 € ayant son siège social TOUR T1 - 1 place Samuel Champlain - Faubourg de l'Arche - 92400 COURBEVOIE, immatriculée au Registre français du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 107 651, représentée par Monsieur Hervé-Matthieu Ricour, Directeur Général France BtoC.

Ci-après dénommées individuellement et/ou collectivement les « Parties ».

Article 1 - Objet de la Convention

La Convention a pour objet de définir les modalités de mise en place et de fonctionnement du **Programme Eco-Gestes Durables**, ci-après le « Programme » ainsi que les engagements des Parties.

Article 2 - Définition du Programme

Le présent programme, mis en œuvre en application de l'article L.221-7 du Code de l'énergie, vise à définir les modalités selon lesquelles ENGIE Home Services mettra en place des actions en vue de sensibiliser et conseiller jusqu'à 278 000 ménages sur les éco-gestes ainsi qu'à caractériser le rendement de la chaudière et à évaluer les résultats et ceci à l'occasion de l'entretien annuel de leur chaudière.

Le programme cible les ménages en situation de précarité énergétique, et leur délivrera lors de l'entretien annuel :

- première visite : des éco-gestes, la caractérisation du rendement de leur chaudière,
- seconde visite : évaluation des économies d'énergie sur la base d'enquêtes depuis la première visite.

Le programme vise à être déployé dans le parc social et le parc privé. Il sera déployé à raison de 1 logement social pour 2 logements privés.

Un ménage est considéré comme ménage précaire au sens du présent programme si :

- le ménage occupe un logement social,
- le ménage occupe un logement privé localisé dans une zone IRIS pour laquelle la moyenne des revenus déclarés pour le 7^{ème} décile des Unités de Consommation est inférieure au revenu déclaré moyen correspondant à 55% des Unités de Consommation en France (donnée INSEE 2012),
- le ménage répond aux critères CEE précarité énergétique du dispositif CEE.

Le contenu détaillé est décrit en annexe.

Article 3 – Gouvernance et fonctionnement du programme

Le pilotage du Programme et le contrôle de sa mise en œuvre sont assurés par un Comité de pilotage.

Ce comité de pilotage est constitué d'un représentant de la DGEC, d'un représentant de l'ADEME, de ENGIE Home Services et ENGIE.

Le comité de pilotage est présidé par la DGEC et se réunit semestriellement.

Le comité de pilotage pilote le dispositif, décide des orientations et des actions concrètes et suit les principaux indicateurs de pilotage du programme.

Le comité de pilotage établit un bilan annuel des actions menées dans le cadre du Programme. Il fait également le bilan du programme en fin de convention. Ces bilans comportent notamment des éléments sur les économies d'énergies directement réalisées grâce au Programme, et sur l'efficacité du Programme.

Des éléments de synthèse portant notamment sur l'évaluation du programme sont rendus publics en fin de programme.

De façon régulière et au moins tous les trimestres, ENGIE Home Services transmet à la DGEC la liste des bénéficiaires au programme.

Le processus opérationnel du programme est décrit en annexe.

Article 4 – Engagements des Parties

Engagements de ENGIE Home Services

ENGIE Home Services s'engage au titre de la présente convention à :

- Assurer le secrétariat du comité de pilotage ;
- Mettre à disposition les moyens nécessaires pour le bon fonctionnement et l'évaluation du Programme ;
- Piloter la partie communication sur le Programme en collaboration avec les partenaires du Programme et sous contrôle du comité de pilotage ;
- Procéder aux appels de fonds vers les financeurs, en fonction des prévisions de dépenses à moyen-terme ;
- Recevoir les fonds des obligés ou éligibles destinés au financement du Programme et établir les attestations de versement des fonds comportant les informations indispensables pour l'obtention des certificats d'économies d'énergie ;

Engagements de ENGIE

Sous réserve de l'éligibilité du Programme au dispositif des CEE, et dans les conditions précisées à l'article 5, ENGIE s'engage au titre de la Convention à financer le programme pour un montant maximum de 10 152 320 € HT, lesquels versements seront certifiés par un expert-comptable ou un commissaire aux comptes.

Engagements de l'ADEME

L'ADEME s'engage au titre de la Convention à :

- Apporter son expertise et contribuer à la communication sur le Programme en collaboration avec les partenaires du Programme et sous contrôle du comité de pilotage ;
- Contribuer au pilotage et à la mise en œuvre du Programme.

Engagements de l'Etat

L'Etat s'engage au titre de la Convention à :

- Contribuer au pilotage et à la mise en œuvre du Programme.

Article 5 – Financement du Programme et modalités de délivrance des CEE

Les contributions au fonds du programme seront versées par les financeurs sur présentation des appels de fonds émis par ENGIE Home Services, en fonction des perspectives budgétaires à moyen-terme. Ces contributions auront lieu au plus tard avant le 31 décembre 2017.

Ces fonds financeront les frais d'élaboration et de gestion du programme, dans la limite de 10 152 320 € HT.

Les frais d'élaboration et de gestion du programme sont composés :

- De coûts fixes, dans la limite de 995 000 € HT. Les frais correspondants regroupent :
 - Formation dans la limite de 374 000 € HT
 - Enquête et autres relations avec les ménages dans la limite de 300 000 € HT
 - Support éco-geste « brochure » dans la limite de 278 000 € HT
 - Automatisation des terminaux portables dans la limite de 30 000 € HT
 - Ciblage et achat de fichier 13 000 € HT
- De coûts proportionnels au nombre de logements visités, dans la limite de 9 157 320 € HT , et de 36 €HT en moyenne par logement.

Ces frais seront contrôlés par le comité de pilotage, et libérés par tranches, au fur et à mesure de l'avancement du programme. Un reporting intégrant les coûts unitaires sera effectué au Comité de Pilotage du Programme.

En contrepartie des versements d'ENGIE, ENGIE Home Services délivrera des attestations dès réception des fonds, lesquelles donneront droit à des CEE programme. Toutefois, ENGIE Home Services délivrera les attestations relatives au dernier appel de fonds une fois que les dépenses auront été réalisées et au plus tard le 30 juin 2018. Ainsi, il n'y aura aucun reliquat de fonds trop perçus par Engie Home Services.

Article 6 – Dates, conditions d'effet et durée de la Convention

La Convention entre en vigueur à sa date de signature sous la condition suspensive de la validation de l'éligibilité du Programme au dispositif des Certificats d'économies d'énergie (CEE) défini aux articles L. 221-1 et suivants du Code de l'énergie par arrêté ministériel prévoyant la délivrance au profit des obligés participant de certificats d'économies d'énergie « précarité énergétique » en contrepartie de leurs contributions financières au programme à hauteur de 8 € HT / MWh cumac.

La Convention prendra fin le 31 décembre 2018.

Article 7 - Résiliation

La Convention pourra être résiliée par une Partie en cas de manquement par l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Partie défaillante et restée sans effet pendant un délai d'un mois à compter de la réception de ladite lettre.

Les Parties conviennent également de manière expresse qu'en cas de modification des textes législatifs ou réglementaires relatifs aux économies d'énergie ou aux CEE rendant inapplicables les dispositions de la Convention, elles se rencontreront à l'initiative de la Partie la plus diligente pour en étudier les adaptations nécessaires. A défaut d'accord ou en cas d'impossibilité d'adapter la Convention dans un délai d'un mois à compter de la 1ère réunion des Parties, cette dernière sera résiliée de plein droit.

Fait à Paris, le 10 mai 2017 -

Pour l'Etat

Ségolène ROYAL

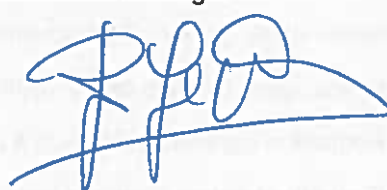
Ministre de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, chargée des relations internationales sur le climat



Pour l'ADEME

Bruno LECHEVIN

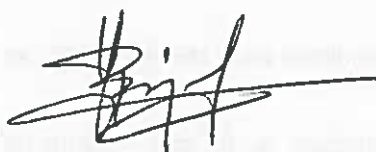
Président de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie



Pour ENGIE Home Services

Yanick BIGAUD


Président du directoire ENGIE Home Services



Pour ENGIE

Hervé-Matthieu RICOUR

Directeur Général France BtoC



ANNEXE 1

Description détaillée du programme Eco-Gestes Durables

Description détaillée du porteur du programme

Le programme Eco-Gestes Durables est porté par ENGIE Home Services qui est une Société par Actions Simplifiée (SASU) à un actionnaire Unique.

1.1 Missions d'ENGIE Home Services

ENGIE Home Services est un acteur majeur de la maintenance et du dépannage des systèmes de chauffage et climatisation pour plusieurs segments de clientèle, à savoir :

- Les clients individuels ;
- Les bailleurs sociaux ;
- Les constructeurs de maisons neuves ;
- Les promoteurs ;
- Le tertiaire et petits professionnels.

ENGIE Home Services dispose de plus de 250 agences commerciales, regroupées en 7 Directions Régionales (Nord, Est, Ouest-Normandie, Sud-Ouest, Ile de France, Rhône-Alpes, Méditerranée).

Pour répondre aux exigences réglementaires de la maintenance des installations thermiques et pour garantir leur conformité, toutes les équipes ENGIE Home Service sont régulièrement formées aux nouvelles technologies et nouveaux appareils disponibles sur le marché. Au-delà des formations aux exigences réglementaires, grâce à 8 centres de formation, les équipes sont formées tout au long de l'année notamment en partenariat avec les fabricants. Chaque nouveau technicien bénéficie d'un parcours d'intégration de 5 semaines.

Afin de garantir la qualité de ses prestations, ENGIE Home Services bénéficie pour l'intégralité de ses agences de la certification QUALICERT, établie en concertation avec les associations de consommateurs et attribuée par l'organisme certificateur indépendant SGS ICS. ENGIE Home Services bénéficie également des qualifications nécessaires à la réalisation de ses missions (QUALIBAT, QUALISOL, QUALIPAC).

ENGIE Home Service est également membre du Syndicat National de Maintenance et des Services après-ventes (SYNASAV) et de la Fédération des Services Energie et Environnement (FEDENE).

1.2 Gouvernance d'ENGIE Home Services

ENGIE Home Services est organisée autour d'un conseil de surveillance constitué de six membres à ce jour et d'un Directoire.

Le Directoire est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la Société, dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux expressément attribués par les dispositions légales et réglementaires applicables aux sociétés anonymes.

Le nouveau nom de Savelys

Chaque région est dirigée par un Directeur Régional qui s'appuie sur sa ligne managériale représentant les différentes activités (Commerce, Technique, Ressources Humaines, Finance, Opérationnel). Chacune de ses activités est en lien étroit avec les directions Fonctionnelles présentes au siège.

Les Directeurs Régionaux et les Directeurs Fonctionnels ainsi que la Direction Générale se réunissent de façon bimestrielle au sein du Comité de Direction.

1.3 Chiffres Clés

Pour réaliser ses missions, ENGIE Home Services s'appuie sur :

- 4 200 collaborateurs dont 3 300 techniciens et 600 conseillers clientèle
- 250 sites (agences / antennes)

ENGIE Home Service réalise près de 14 000 interventions par jour (dont plus de 5 000 dans l'habitat social).

1.4 ENGIE Home Services et la Précarité Energétique : expérimentation écoMALYS

La précarité énergétique est un sujet qui préoccupe naturellement ENGIE Home Services.

En agissant, dans le cadre de ses missions, directement auprès d'une population fragile via la maintenance de leurs installations, le technicien ENGIE Home Services est un interlocuteur de choix pour les questions d'économies d'énergie.

C'est dans ce cadre que l'expérimentation écoMALYS a été menée dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais durant un an entre 2012 et 2013 afin de tester l'appétence de cette population à une éducation autour des éco-gestes.

Cette expérimentation s'est déroulée en partenariat avec le bailleur social Habitat 59/62 afin d'inciter les locataires à y participer. Elle comprenait notamment un volet de présentation des gestes-clés du quotidien pour réduire ses consommations : l'éco-attitude.

L'objectif de cet accompagnement, entièrement gratuit pour le locataire, était notamment réalisé dans le cadre des économies d'énergie afin d'identifier les causes de surconsommation et d'apporter des solutions sous forme de gestes-clés applicables au quotidien. Une trentaine de gestes sur les thématiques du gaz, de l'électricité et de l'eau matérialisés sur un support ludique conservé par le locataire maximisant la visibilité des gestes par des messages simples délivrés par de petits personnages représentant les différentes énergies (les écoMALYS).

Pour évaluer la réussite de cette expérimentation, ENGIE Home Services a réalisé un questionnaire au début et à la fin de l'expérimentation pour rassembler les avis des locataires.

Parmi les résultats, à noter:

- 100% des locataires questionnés portent un intérêt aux économies d'énergie (78% beaucoup d'intérêt / 22% intérêt moyen)
- 92 % des répondants souhaitent faire des économies d'énergie afin de réduire leurs dépenses
- 72% pensent réduire leurs consommations grâce à l'application d'éco-gestes
- 58% disent avoir découvert des gestes jusqu'alors inconnus, 73% les jugent utiles

Le nouveau nom de Savelys

- Amélioration des réponses à un test sur les éco-gestes (66% de bonne réponse avant / 89% après l'expérimentation)
- 93% de satisfaction sur l'expérimentation

Le succès de cette expérimentation conduit ENGIE Home Services à poursuivre ses efforts dans l'accompagnement des locataires du secteur social vers plus d'efficacité énergétique.

Le programme Eco-Gestes Durables : thème et contenu

Le projet Eco-geste Durables est le fruit du succès de l'expérimentation écoMALYS qui a permis d'en confirmer l'intérêt et de perfectionner son contenu.

Notre programme propose d'agir directement auprès des ménages en situation de précarité énergétique dans le cadre des visites annuelles de maintenance des chaudières. L'objectif est de les sensibiliser aux éco-gestes en les informant et conseillant individuellement, tant dans l'utilisation de leur installation, que dans les comportements quotidiens permettant de mieux maîtriser la consommation d'énergie.

Le programme sera déployé auprès des ménages en situation de précarité énergétique identifiés dans la base du fichier clients ENGIE Home Services.

Pour ce faire, le professionnel s'appuiera notamment sur un support pédagogique (joint au dossier) qui sera remis à l'occupant au cours de son intervention.

A l'issue de chaque intervention, une attestation sera également signée par l'occupant afin de justifier la réalisation de la visite et de la sensibilisation aux éco-gestes.



Adresse SITE PARIS EST
 7 RUE LOUIS BRASS
 75000 PARIS
 TEL : 01 40 51 70 30
 FAX : 01 40 51 70 31

COMPTE RENDU D'INTERVENTION
 CYRIL BETHÉL
 Responsable technique

Ref client : 0024012
 PO RUE BETHESSE
 PARIS PARIS

Bulletin d'intervention n° 33070014
 Typologie : EL MURTTALE # 0000000000
 Type d'intervention/promo : Dépannage / 00
 Date d'intervention : Du 15/05/2011 à 11:55
 de 15/05/2011 à 12:01
 Motif rattaché : Manque de pièces détachées Date : 24/05/2011

CATEGORIES CONTRACTUELLES : **SECURITE**

REPARATION REALISEE
 Ouvre 0,00 Pas
 NETTAGE 0,00 Litre
 METRE 0,00 C

ENTRETIEN A CARACTERE PREVENTIF
 Le rendement de votre appareil est de 89,00% la valeur maximale autorisée est de 90,00%. Une baisse de rendement est normale en l'absence de l'usage régulier de votre appareil.
 Nous vous recommandons de faire effectuer une vérification régulière de votre appareil.
 Le coût de 1000 de votre appareil est de 100,00 €/an. Le coût annuel de votre appareil est de 100,00 €/an.
 Le rendement est compris entre 80 et 90%. Plus le rendement est élevé, plus votre appareil consomme l'énergie.
IMPORTANT : la loi impose à Savelys de vous dépanner des pièces et matériels fournis. Si vous souhaitez les remplacer, contactez le à notre service client.

SIGNATURE CLIENT : 
 SIGNATURE TECHNICIEN : 

Les techniciens ENGIE Home Services sont munis de terminaux portables pour garantir une démarche optimisée avec signature dématérialisée. Il servira par la suite notamment d'outil de reporting de l'opération.

Par ailleurs, après la visite, un questionnaire de satisfaction, sous forme de SMS, sera envoyé aux ménages.

Enfin, à la suite de la visite annuelle suivante, un bilan de l'année écoulée sous forme de questionnaire (voir ANNEXE 2) sera réalisé afin de mesurer l'impact de la sensibilisation aux éco-gestes et de procéder à un rappel des bonnes pratiques. Parallèlement, une enquête de satisfaction sera réalisée. La seconde visite n'est réalisée qu'en cas de maintien du contrat de maintenance avec le client.

Le nouveau nom de Savelys

Le programme comporte donc deux visites :

- Visite 1 : entretien avec sensibilisation aux éco-gestes.

Lors de cette première visite, le technicien ENGIE Home Services, suite à son entretien de maintenance, visite le logement avec l'occupant de manière à identifier avec lui les éco-gestes les plus pertinents à développer en fonction des caractéristiques du logement et des habitudes de consommation du ménage. Il pourra s'agir des points cités dans la brochure en particulier concernant le réglage du programmateur d'intermittence ou les appareils en veille.

- Visite 2 : un an après, entretien avec une mesure des effets et un rappel des bonnes pratiques via un questionnaire à remplir par courriel.

ENGIE Home Services mettra également à disposition sur son site internet un espace dédié aux éco-gestes qui comprendra notamment :

- Un rappel des éco-gestes illustré.
- Une vidéo explicative de chacun d'entre eux.
- Une Foire Aux Questions : celle-ci pourra être perfectionnée au regard des questions que pourront laisser les visiteurs. Cet espace dédié sera accessible via l'URL suivante (QR code également sur le support éco-gestes) : http://www.engie-homeservices.fr/?utm_source=eco-gestes&utm_medium=qr-code&utm_campaign=ecogestes

Comme la réglementation l'impose, une attestation d'entretien sera remise au commanditaire de l'entretien. Cette attestation donnera notamment une estimation du rendement de la chaudière et fournira, le cas échéant, des conseils sur l'entretien de la chaudière, l'utilisation du combustible et le renouvellement éventuel du brûleur ou de la chaudière pour améliorer le rendement de la chaudière.

Dans le cas, où le commanditaire de l'entretien est une personne privée, l'estimation du rendement de la chaudière sera également fournie sous forme d'une étiquette comportant une échelle de performance conforme au modèle convenu en comité de pilotage et inspiré de l'étiquetage énergétique des chaudières mises sur le marché.

Dans le cas où le commanditaire est un bailleur social, la restitution prendra la forme d'un rapport qui précisera la performance du parc de chaudières entretenues, et le positionnera sur une échelle de performance conforme au modèle convenu en comité de pilotage.

Ainsi le programme participera à l'effort d'amélioration du parc de chaudières en France, et permettra en fin de programme d'établir un état des lieux détaillé de la performance du parc de chaudières visitées à l'occasion du programme.

Moyens humains dédiés au programme

Les ressources internes dédiées au pilotage du programme comprennent une partie des ressources suivantes :

- Directeur national marché collectif, en charge du suivi et de la coordination du programme
- Directeur technique national et directeurs techniques régionaux : mise en place et adéquation des outils au niveau national et local

Le nouveau nom de Savelys

- Chefs d'agences et chefs d'équipes, en charge du déploiement du programme à l'échelle des agences (formation, promotion, reporting et communication des résultats)

Les ressources internes qui réaliseront les visites seront sélectionnées parmi les techniciens ENGIE Home Services formés pour ce programme.

En marge, pour assurer la bonne exécution du programme, l'activité devrait générer l'embauche des techniciens supplémentaires.

Tous ces techniciens seront formés afin de leur permettre d'intervenir dans le cadre du programme Eco-Gestes Durables.

Pour ses besoins spécifiques liés au métier, ENGIE Home Services dispose d'un service formation national et de 8 centres de formation.

La formation classique délivrée à tous les techniciens ENGIE Home Services (comportant notamment le volet énergétique et sécurité) lui fournit déjà de solides connaissances en termes de performance énergétique. ENGIE Home Service vient de mettre également en place une formation massive de nos techniciens sur le Conseil et relation client « ERC² »:

- 50 000 heures de formations
- 2 jours de formations par technicien
- Tous nos techniciens sont concernés
- Ces formations sont dispensées actuellement et se terminent avant fin 2016 (déploiement entre septembre et fin décembre 2016)

Quelques objectifs de la formation « ERC² » :

- Mieux connaître les exigences des clients et des ménages et les réponses/solutions que nous pouvons apporter.
- Les clés d'une relation réussie pour :
 - Garantir d'une prise en charge de qualité ;
 - Développer la confiance client ;
 - Anticiper les besoins des clients/des ménages et apporter des réponses/Solutions ;
 - Conseiller le client/ménage sur l'utilisation de son matériel ;
 - Détecter et apporter les services susceptibles d'intéresser le client/ménage et d'améliorer son quotidien, etc.

La formation « éco-geste » vient compléter ces formations déjà denses et solides, des techniciens qualifiés pour la maintenance. Cette formation spécifique lui sera délivrée et lui permettra d'acquérir, dans le prolongement de sa formation initiale, un nouveau socle de connaissances afin d'identifier d'autres sources d'économies d'énergie liées aux comportements des utilisateurs.

Cette formation sera basée sur de nouveaux supports avec un contenu inédit, elle a fait l'objet d'une demande de certification auprès de la Commission Nationale de la Certification

Professionnel (CNCP) dès le mois de juillet 2016. Cette formation sera également labellisée par INRC (Institut National de la Relation Client <http://inrc.fr/>).

Cette formation sera dispensée en E-learning afin d'en accroître l'efficacité auprès de nos techniciens. Elle sera composée de 3 modules (voir ANNEXE 3) :

- **Module 1** :
 - Formation et exercices
 - Test de connaissances avec une note sur 20. Une séance de rattrapage sera organisée pour les candidats ayant obtenu entre 10 et 12. La formation sera entièrement reproduite pour les candidats ayant obtenu moins de 10
- **Module 2** : Environ 6 mois après le module 1
 - Rappels et tests
 - Consolidation des acquis
 - Rectification d'erreurs constatées
- **Module 3** : Environ 6 mois après le module 2
 - Rappels et tests
 - Consolidation des acquis
 - Rectification d'erreurs constatées

Des séances de formation spécifiquement dédiées, seront organisées à partir de décembre 2016.

La formation Eco-Geste Durables en format E-learning sera mise en ligne et l'ensemble des techniciens sera formé. Les techniciens s'inscriront en ligne et démarreront la formation lors des séances prévues à cet effet par leurs managers.

Dans la continuité du programme Eco-Gestes Durables, ces modules pourraient être intégrés systématiquement dans nos programmes de formations initiaux et être mis ainsi à disposition de l'ensemble de nos techniciens, tout segment confondu.

Objectifs qualitatifs et quantitatifs

1.5 Objectifs quantitatifs

ENGIE Home Services s'engage à réaliser l'accompagnement d'un maximum de 278 000 ménages. Cet accompagnement comprend la visite 1 et la visite 2.

Le programme cible les ménages en situation de précarité énergétique, et leur délivrera lors de l'entretien annuel :

- première visite : des éco-gestes, la caractérisation du rendement de leur chaudière,
- seconde visite : évaluation des économies d'énergie sur la base d'enquêtes depuis la première visite.

Le programme vise à être déployé dans le parc social et le parc privé. Il sera déployé à raison de 1 logement social pour 2 logements privés.

Un ménage est considéré comme ménage précaire au sens du présent programme si :

- le ménage occupe un logement social,
- le ménage occupe un logement privé localisé dans une zone IRIS pour laquelle la moyenne des revenus déclarés pour le 7^{ème} décile des Unités de Consommation est inférieure au revenu déclaré moyen correspondant à 55% des Unités de Consommation en France (donnée INSEE 2012),
- le ménage répond aux critères CEE précarité énergétique du dispositif CEE.

1.6 Objectifs qualitatifs

L'efficacité du programme sera mesurée à l'aide de plusieurs indicateurs notamment :

- Le taux de transformation : nombre de logement visités / nombre de logement répondant aux critères
- Taux d'avancement : suivi mensuel de l'avancement du programme en lien avec l'objectif de logement visités
- Taux de satisfaction des ménages visités : mesure réalisée à l'aide d'un questionnaire fournis lors de la seconde visite
- Bilan de la première année d'application des éco-gestes avec estimation des économies d'énergie issu du résultat de questionnaire.
- Consultation de la page web dédiée

Calendrier de mise en œuvre

Le programme Eco-gestes Durables sera lancé dès la signature de la convention.

Les visites 1 comprises dans le programme débuteront dès la signature de la convention.

Elles comprennent outre l'entretien de la chaudière, la visite du logement et l'éducation aux éco-gestes.

Les visites 2 s'étaleront jusque décembre 2018.

Elles comprennent, en plus de l'entretien de l'équipement de chauffage, l'envoi d'un questionnaire de suivi par courriel afin de faire un bilan de la première année d'application des éco-gestes dans le logement.

Par la suite, et dans une optique de pérennisation, la prestation pourrait devenir complémentaire au contrat d'entretien proposé aux clients.

Budget Prévisionnel

Le nombre de logements visités, dans le cadre de ce programme, sera limité à 278 000.

Le temps passé par le technicien avec le ménage est en complément de la durée classique d'une intervention dans le cadre de la maintenance d'un appareil de chauffage.

Le coût de la formation des techniciens comprend :

Le nouveau nom de Savelys

- L'absence des techniciens pour cause de formation
- Les supports e-learning

Nombre maximum de logements effectivement visités	278 000	
Coûts	€ HT	€ TTC
Intervention du technicien (maximum en €)	9 157 320 €	9 157 320 €
Coût formation (temps / compensation temps / module)	374 000 €	394 000 €
Brochure éco-geste	278 000 €	333 600 €
Enquête et autres relations avec les ménages (Web)	300 000 €	360 000 €
Automatisation des terminaux portables	30 000 €	36 000 €
Ciblage	13 000 €	15 600 €

Le coût du programme s'élève donc au maximum à 10 152 320 € HT.

Moyens de communication

ENGIE Home Services fait la promotion de ce programme via une plaquette qui est spécialement créée à cet effet et intitulée « Efficacité énergétique et responsabilité sociétale », qui sera soumise à l'avis de l'ADEME et de la DGEC.

Le programme pourra aussi faire l'objet de présentation lors des colloques et parutions dans les presses intéressés par le sujet.

ANNEXE 2

Projet de thématiques abordées dans le cadre du questionnaire aux bénéficiaires du programme lors de la visite 2.

Le questionnaire sera dématérialisé dans une logique de développement durable (mail ou questionnaire en ligne).

Projet de thématiques abordées par le questionnaire :

1) **Appréciation globale**

- Taux de satisfaction suite à la visite 1
- Taux de satisfaction concernant le support pédagogique
- Compréhension des conseils fournis à l'orale et sur le support

2) **Adéquation avec le besoin**

- Intérêt porté aux économies d'énergie
- Besoin en termes d'économies d'énergie
- Raison de la volonté de réaliser les économies d'énergie
- Utilité des conseils délivrés
- Adéquation des conseils délivrés avec le besoin

3) **Résultat de l'action**

- Connaissance des éco-gestes (test)
- Avis sur les éco-gestes (avant / après)
- Effet des éco-gestes (estimation des économies d'énergie réalisées)

ANNEXE 3

Grandes thématiques prévues dans le cadre du module 1 de la formation délivrée aux techniciens

Formation en E-learning en résumé (1h avec le test) et les thèmes abordés :

- ✓ Le développement durable
- ✓ Les énergies
- ✓ Le cycle de l'eau
- ✓ L'origine des énergies fossiles
- ✓ La disponibilité des ressources naturelles et ses limites
- ✓ Le jour du dépassement global (nos consommations et la capacité de la planète à régénérer ces ressources et à absorber les déchets dont les émissions de carbone)
- ✓ L'effet de serre
- ✓ Les émissions de CO₂
- ✓ La transition énergétique (de la naissance du concept d'éco développement de Stockholm en 1972 au COP21 de Paris en 2015)
- ✓ L'empreinte écologique
- ✓ L'évolution des habitats
- ✓ La maison à énergie positive

- ✓ Comprendre sa facture énergétique
- ✓ L'entretien annuel
- ✓ Les ECO-Gestes dans l'habitat
- ✓ Exercices pour mémoriser « les ECO-Gestes dans l'habitat »
- ✓ Préserver l'eau
- ✓ Exercices pour mémoriser « Préserver l'eau »
- ✓ Economiser l'électricité
- ✓ Exercices pour mémoriser « Economiser l'électricité »
- ✓ Economiser le gaz
- ✓ Exercices pour mémoriser « Economiser le gaz »
- ✓ L'étiquette énergétique
- ✓ Le matériel respectueux de l'environnement