



Convention de mise en œuvre du Programme MAGE

Mesurer et Accompagner pour Garantir des Economies

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 LECHEVIN, président

Et

SOLINERGY, Fonds de dotation régi par la loi du 4 août 2008, déclaré à la Préfecture de Paris le 25 mai 2010, dont le siège social est situé au 33 avenue du Maine – 75755 Paris Cedex 15, BP 195, à l'identifiant SIRENE n°509 302 469, représentée par son Président Frédéric UTZMANN,

Eco CO2, SAS au capital de 400 000 € dont le siège social est à Nanterre (92000) 62 route des Fusillés de la Résistance, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n°511 644 601, représentée par son Président Jacques ALLARD,

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 MAGE (Mesurer et Accompagner pour Garantir les Economies), ci-après le « Programme » ainsi que les engagements des Parties.

Article 2 : Définition du Programme MAGE

Le présent Programme vise à

- **Accompagner collectivement et individuellement, sur 2 ans, les ménages en précarité énergétique** du parc privé et social, pour les aider à comprendre puis à maîtriser leurs consommations d'énergie et d'eau, tout particulièrement, **au moment d'un changement de contexte** : déménagement, rénovation (petits travaux ou réhabilitation conséquente), entrée dans un nouvel appartement, installation de nouveaux équipements, première demande FSL. Il s'agit en effet d'une période propice pour les engager dans une nouvelle dynamique, les impliquer de façon concrète et valorisante sur la bonne appropriation des équipements de leur logement afin d'assurer une meilleure maîtrise de leur budget.
- **Apporter une méthodologie ainsi que des outils pédagogiques et de mesures** aux intervenants qui les accompagnent (bailleurs, prestataires, associations...), pour évaluer les économies d'énergie de ces ménages de façon continue, grâce à l'utilisation d'objets connectés et d'un tableau de bord numérique tout au long du Programme. Cette dimension « mesure » qui s'ajoute à la dimension comportementale va ainsi contribuer à une meilleure compréhension des usages de l'énergie des ménages et à l'évaluation quantitative du dispositif.
- Permettre aux actions d'accompagnement en direction de ce public qui relèvent jusqu'à présent de l'expérimentation d'être déployées à une échelle plus large pour les pérenniser.

Le Programme concerne les ménages modestes et très modestes correspondants aux plafonds de revenus de l'ANAH, lors d'un changement de contexte : déménagement, travaux, achat d'un nouvel équipement, première demande de FSL.

Le public concerné par les opérations constitue une cible de 12000 ménages (« ménages ciblés »), qui bénéficiera d'un accompagnement collectif (réunions d'information et ateliers collectifs). Parmi ces ménages, 4000 ménages environ bénéficieront d'un suivi individuel.

Le déploiement du programme s'effectuera **en métropole et dans les départements d'outre-mer**.

Quatre types d'interventions sont déjà répertoriés avec les opérateurs suivants :

- **L'accompagnement de ménages post travaux via les Régions** et leur service public d'efficacité énergétique (SPEE) ou équivalent,
- **L'accompagnement de ménages logés par des bailleurs sociaux en métropole,**
- **L'accompagnement de ménages logés par des bailleurs sociaux dans les DOM,**
- **L'accompagnement de ménages isolés repérés par les CCAS ou les Conseils Départementaux, sur une première demande FSL.**

Le contenu détaillé du Programme est décrit en annexe.

Article 3 : Gouvernance du Programme

La gouvernance du Programme MAGE s'articule autour de **trois niveaux de pilotage** : le comité de pilotage du Programme, dont les missions sont définies ci-après, ainsi que le comité des projets et les comités de pilotage de chaque projet, détaillés en annexe 1.2.

Le comité de pilotage du Programme

Le comité de pilotage est créé dès le démarrage du Programme. Il se réunit à une fréquence semestrielle.

Missions

Dans le respect des objectifs du Programme et des dispositions réglementaires, le comité de pilotage oriente et contrôle sa mise en œuvre. Il :

- S'assure du respect des orientations du Programme définies dans la Convention ;
- Contrôle le montant des CEE demandé vis-à-vis de l'enveloppe CEE définie par arrêté ;
- Contrôle le montant des dépenses allouées à la gestion du projet, tant pour le maître d'ouvrage que pour le maître d'œuvre ;
- Suit le déploiement du Programme d'un point de vue qualitatif ;
- Examine les statistiques de déploiement du Programme sur le périmètre établi via les indicateurs quantitatifs définis au chapitre 5 ;
- Etablit le bilan du Programme.

Composition

Le comité de pilotage est composé des organismes suivants :

- Etat (dont DGEC)
- ADEME
- SoliNergy (Président du COPIL)
- Eco CO2

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.

De façon régulière, et au moins tous les trimestres, SoliNergy transmet à la DGEC la liste des bénéficiaires du programme.

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

Le processus opérationnel du Programme et les deux autres niveaux de gouvernance sont décrits en annexe.

Article 4 : Engagements des Parties

4.1 Engagements de SoliNergy

SoliNergy, fonds de dotation engagé dans la lutte contre la précarité énergétique, a pour vocation de soutenir des actions de formation et d'accompagnement de ménages démunis, selon une approche basée sur le comportemental (éco-gestes).

SoliNergy est le porteur et maître d'ouvrage du Programme MAGE.

SoliNergy s'engage au titre de la présente convention à :

- Assurer la Présidence et le secrétariat du Comité de Pilotage du Programme ;
- Mettre à disposition les moyens nécessaire au bon fonctionnement du Programme ;
- Rechercher des financements auprès des obligés et éligibles ;
- Rechercher et présélectionner des opérations éligibles au Programme ;
- Assurer la Présidence du Comité des Projets ;
- Procéder aux appels de fonds vers les financeurs, soit globalement, soit pour chacune des opérations ;
- Recevoir les fonds des obligés ou éligibles destinés au financement du Programme et établir les attestations de versement des fonds portant les informations indispensables pour l'obtention des certificats d'économies d'énergie ;
- Contrôler les factures du maître d'œuvre puis effectuer les versements correspondants ;
- Suivre et remonter les statistiques précises des opérations menées dans le cadre du Programme MAGE. En particulier, SoliNergy tient à la disposition de la DGEC les éléments justificatifs de la mise en place des opérations et lui adresse chaque semestre calendaire un état récapitulatif des opérations engagées ;
- Piloter la partie communication en collaboration avec les partenaires du Programme et sous contrôle du comité de pilotage ;
- Mettre en œuvre et actualiser le site internet institutionnel du Programme.

4.2 Engagements d'Eco CO2

Eco CO2, acteur des domaines des smart-grids et de l'efficacité énergétique, interviendra en tant que coordinateur - maître d'œuvre du Programme. Il apportera les moyens nécessaires au cadrage, au suivi et au contrôle du bon déploiement du Programme.

Eco CO2 s'engage au titre de la présente convention à :

- Mettre à disposition les moyens nécessaire au bon fonctionnement du Programme ;

Dans la phase de préparation :

- Elaborer la méthodologie générale et particulière des processus, procédures et documentation du Programme MAGE
- Définir les modalités de suivi des opérations, de leur déploiement et leur bon déroulement.
- Réaliser au niveau de chaque opération :
 - L'analyse et la recommandation de choix de la structure assurant l'accompagnement des bénéficiaires du dispositif, puis sa formation, une fois choisie ;
 - La préparation du budget et du planning.

Dans la phase de déploiement opérationnel :

- Assurer la coordination opérationnelle de l'ensemble des opérations ;
- Mettre en place le Comité de Pilotage de chaque opération ;
- Réaliser au niveau de chaque opération :
 - Le contrôle des tâches assignées au fournisseur de technologie ;
 - Le contrôle des tâches assignées au prestataire des services d'accompagnement ;
 - Le contrôle puis le paiement des factures des fournisseurs ;

- Le contrôle du budget et du planning ;
- Elaborer et préparer pour le comité de pilotage les statistiques de déploiement des opérations.

Quartum, filiale d'Eco CO2, prend en charge le rôle de fournisseur de la solution technique de suivi individuel des consommations d'énergie. Il assure pour chacune des opérations :

- La fourniture de la solution technique adaptée au contexte : hardware (capteurs et solution de collectes) et software (applications sur tablette, téléphone et internet) ;
- La maintenance des applications et le bon fonctionnement des serveurs internet ;
- Un service après-vente et une assistance aux utilisateurs de ces solutions.

Dans la phase de bilan :

- Effectuer, annuellement, un retour d'expériences afin de mesurer la réponse du Programme vis-à-vis des objectifs de l'Article 1. L'impact du Programme sera évalué de manière qualitative via des questionnaires soumis aux bénéficiaires et de manière quantitative via une analyse des indicateurs du Programme et des données de mesure des consommations sur l'ensemble du Programme.

4.3 Engagements de l'ADEME

L'ADEME s'engage au titre de la présente convention à :

- Apporter son expertise et contribuer à la communication sur MAGE en collaboration avec les partenaires du Programme et sous contrôle du Comité de Pilotage ;
- Relayer l'information auprès des Points Rénovation Info Services (Espaces Info-Energie de l'ADEME, délégations territoriales (DDT, collectivités), ADIL...) et assurer la promotion du Programme lors des salons grand public au sein desquels elle participe, en coordination avec les campagnes de communication sur le thème la précarité énergétique qu'elle porte ou serait amené à porter.
- Contribuer au pilotage et à la mise en œuvre du Programme MAGE ;
- S'impliquer auprès de l'équipe projet dans les travaux visant à développer le dispositif sur le territoire national.

4.4 Engagements de l'Etat

L'Etat s'engage au titre de la présente convention à contribuer au pilotage et à la mise en œuvre du Programme.

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

5.1 Principes

Les contributions au fonds du Programme seront versées par les financeurs sur présentation des appels de fonds émis par SoliNergy, et au plus tard le 31 décembre 2017.

SoliNergy délivrera les attestations aux partenaires financeurs dès réception des fonds.

5.2 Budget

Le budget total du programme est limité à 4 000 000,00 € HT.

Ce budget est destiné à couvrir d'une part les frais d'élaboration et de gestion du Programme (Maîtrise d'Ouvrage et Maîtrise d'œuvre) et d'autre part les coûts du déploiement opérationnel des projets :

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

- a. De coûts fixes pour un montant maximal de 228 000 € HT (deux cent vingt-huit mille euros HT). Les frais correspondants sont libérés par tranche au fur et à mesure de l'avancement du programme et regroupent :
 - o Gestion du programme : Gouvernance, Comité de pilotage du Programme, Comité des Projets, gestion opérationnelle du fonds, études d'observation du changement des comportements, actions de communication...
 - o Phase de préparation : Elaboration des outils et méthodes d'accompagnement et de suivi, mise en place des modules de formation, spécifications et développement du site web et du système d'information, définition du plan de communication...
- b. De coûts proportionnels pour un montant de 17,00 € HT/ménage ciblé pendant la phase de déploiement :
 - o Préparation des projets avec les différentes parties prenantes : obligés, éligibles, intervenants pour l'accompagnement...
 - o Suivi et contrôle du déploiement
 - Suivi et contrôle via la plateforme de suivi des opérations
 - Contrôles par échantillonnage sur le terrain (animations collectives, suivis individuels...)
 - Organisation et participation aux Comités des Projets.

Les coûts de déploiement couvrent les dépenses suivantes :

- o Au maximum 65 € HT par ménage bénéficiant d'un accompagnement collectif au titre des frais liés à l'accompagnement et à la formation des accompagnants, dont 5€ HT au titre de l'achat de petits matériels (mini-kit énergie : aérateurs hydro-économiques et lampes LED) qui resteront acquis aux ménages ;
- o Au maximum 400 € HT par ménage bénéficiant d'un accompagnement individuel au titre des frais liés à l'accompagnement et à la formation des accompagnants, dont 20€ HT au titre de l'achat de petits matériels (maxi-kit énergie : douchette et aérateurs hydro-économiques, pack de 5 lampes LED) qui resteront acquis aux ménages ;
- o Au maximum 350 € HT par ménage équipé d'instrument de suivi et mesure de la consommation, au titre de la distribution du service de suivi des consommations et du matériel de mesures (tablettes et capteurs) qui restera acquis au bailleur ou aux ménages à l'issue du Programme.

Les équipements distribués dans le cadre du programme ne feront pas l'objet d'une valorisation par ailleurs dans le cadre du dispositif des CEE.

Ces coûts seront contrôlés par le Comité des Projets, au fur et à mesure de l'avancement du programme. Un reporting intégrant les coûts unitaires sera effectué au Comité de Pilotage du Programme. L'ensemble des dépenses éligibles sera engagé avant le 31 décembre 2017.

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

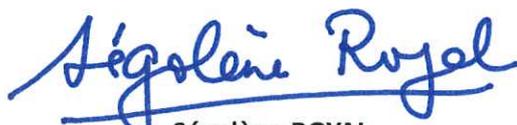
La Convention entre en vigueur à sa date de signature et se termine le 31 décembre 2018.

Article 7 : Suspension et résiliation

La présente 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 présente 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 présente 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 20/02/2017



Ségolène ROYAL

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



Bruno LECHEVIN

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



Frédéric UTZMANN

Président de SoliNergy



Jacques ALLARD

Président d'Eco CO2

ANNEXE - Contenu détaillé du Programme

1.1 Objectifs

Une ambition

Le Programme MAGE s'est donné comme objectifs de :

- Accompagner **collectivement, et individuellement sur 2 ans**, les ménages en précarité énergétique du parc privé et social, pour les aider à comprendre puis à maîtriser leurs consommations d'énergie et d'eau, tout particulièrement, au moment d'un changement de contexte : déménagement, rénovation (petits travaux ou réhabilitation conséquente), entrée dans un nouvel appartement, installation de nouveaux équipements, première demande FSL. Il s'agit en effet d'une période propice pour les engager dans une nouvelle dynamique, les impliquer de façon concrète et valorisante sur la bonne appropriation des équipements de leur logement afin d'assurer une meilleure maîtrise de leur budget.

« C'est au moment du changement de contexte (déménagement, travaux, achat d'un nouvel équipement) qu'il est possible d'adopter de bons comportements pour les tenir durablement. »

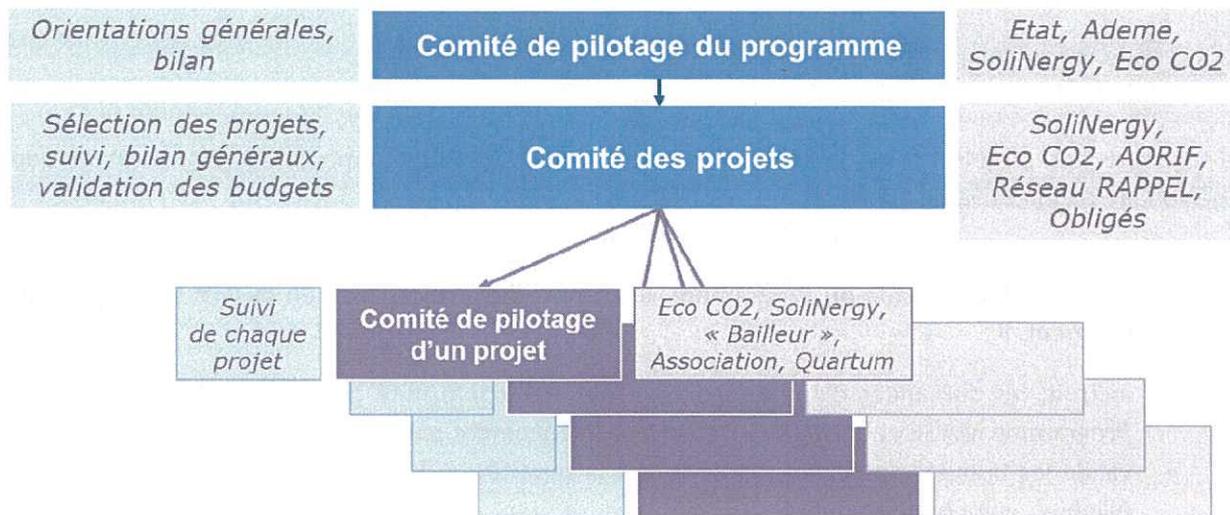
Johanna Le Conte Docteur en psychologie sociale

- Apporter une **méthodologie ainsi que des outils pédagogiques et de mesures** aux intervenants qui les accompagnent (bailleurs, prestataires, associations...), pour évaluer les économies d'énergie de ces ménages de façon continue, grâce à l'utilisation d'objets connectés et d'un tableau de bord numérique tout au long du Programme. Cette dimension « mesure » qui s'ajoute à la dimension comportementale va ainsi contribuer à une meilleure compréhension des usages de l'énergie des ménages et à l'évaluation quantitative du dispositif.
- Permettre aux actions d'accompagnement en direction de ce public qui relèvent jusqu'à présent de l'expérimentation d'être déployées à une **échelle plus large** pour les pérenniser.

Le Programme prévoit de toucher **12 000 ménages modestes et très modestes** correspondants aux **plafonds de revenus de l'ANAH** et d'en accompagner un tiers individuellement. Son déploiement s'effectuera en **métropole et dans les départements d'outre-mer**.

1.2 Instances de gouvernance

La gouvernance du Programme MAGE s'articule autour de **trois niveaux de pilotage** selon le schéma ci-dessous avec les missions définies ci-après : le comité de pilotage du Programme, le comité des projets, les comités de pilotage de chaque projet.



Gouvernance à trois niveaux du Programme MAGE

Le Comité de Pilotage du Programme

Le comité de pilotage est créé dès le démarrage du Programme. Il se réunit à une fréquence semestrielle.

Missions

Dans le respect des objectifs du Programme et des dispositions réglementaires, le comité de pilotage oriente et contrôle sa mise en œuvre. Il :

- S'assure du respect des orientations du Programme définies dans le décret ;
- Contrôle le montant des CEE demandé vis-à-vis de l'enveloppe CEE attribuée dans le décret ;
- Contrôle le montant des dépenses allouées à la gestion du projet, tant pour le maître d'ouvrage que pour le maître d'œuvre ;
- Suit le déploiement du Programme d'un point de vue qualitatif ;
- Examine les statistiques de déploiement du Programme sur le périmètre établi via les indicateurs quantitatifs définis au chapitre 5 ;
- Etablit le bilan du Programme.

Composition

Le comité de pilotage est composé des organismes suivants :

- Etat (dont DGEC)
- ADEME
- SoliNergy (Préside)
- Eco CO2

Le Comité des Projets

Le comité des projets est également créé dès le début du Programme. Il se réunit autant que nécessaire à l'initiative de SoliNergy.

Missions

Dans le respect des objectifs du Programme, le comité des projets met en œuvre le Programme d'investissement. Il :

- instruit, les demandes d'opérations, contrôle leur conformité par rapport aux objectifs du Programme MAGE et décide ou non de leur financement par le Programme ;
- valide les budgets de chaque opération et la répartition de leur financement entre obligés, éligibles, voire bénéficiaires ;
- suit globalement le déroulement des opérations financées, tant d'un point qualitatif que quantitatif.

Composition

Le comité des projets est composé des organismes suivants :

- SoliNergy (Préside)
- Eco CO2
- AORIF
- Réseau RAPPEL
- Obligés

Les comités de pilotage de chaque opération

Il est créé un comité de pilotage pour chaque opération financée par le Programme. Il se réunit au moins deux fois au démarrage et à la fin de l'opération, et autant que nécessaire à l'initiative de l'un de ses membres.

Missions

Le comité de pilotage de l'opération met en place, suit, contrôle la mise en œuvre opérationnelle de l'opération, son évaluation et sa conformité avec la décision du comité des projets. Il examine les résultats des mesures des consommations de l'ensemble de l'opération.

Composition

Le comité de pilotage de l'opération est composé des organismes suivants :

- SoliNergy
- Eco CO2 (Préside)
- L'entité responsable du périmètre (bailleur, SPEE, Conseil Départemental, CCAS...)
- Le ou les prestataires responsables des animations collectives et des suivis individuels
- Le responsable de la solution technique de suivi individuel (Quartum).

1.3 Détail des opérations

Quatre types d'opérations

Quatre types d'interventions sont déjà répertoriés avec les opérateurs suivants :

- **L'accompagnement de ménages post travaux via les Régions et leur service public d'efficacité énergétique (SPEE) ou équivalent,**
- **L'accompagnement de ménages logés par des bailleurs sociaux en métropole,**
- **L'accompagnement de ménages logés par des bailleurs sociaux dans les DOM,**
- **L'accompagnement de ménages isolés repérés par les CCAS ou les Conseils Départementaux, sur une première demande FSL.**

Dans le Programme, comme dans chaque opération, il est prévu une phase de gestion de projet, de préparation-recrutement et de déploiement qui sera abordée plus loin.

En ce qui concerne la partie accompagnement des ménages, elle repose, pour chacun des partenaires et types de bénéficiaires envisagés, sur deux volets :

- Information-sensibilisation ;
- Accompagnement-formation.

Information - sensibilisation

- **Des réunions d'information :**

- Ces réunions ont pour objectifs de présenter aux ménages concernés de manière globale le projet, son déroulement, son contenu, de susciter leur intérêt et de permettre leur participation aux ateliers collectifs et/ou leur inscription à l'accompagnement individuel. Selon les cas, ces rencontres seront également l'occasion d'informer sur les dispositifs d'aides, comme les Tarifs Sociaux de l'énergie (TPN-TSS), le Fonds Solidarité Energie (FSE), etc. Un guide des éco-gestes sera remis aux participants le cas échéant.

- **Des ateliers collectifs :**

- Ces ateliers pédagogiques et ludiques à l'échelle de la résidence, du quartier et/ou au sein d'un CCAS, sont organisés, au moment des changements de contexte (avant la fin de la période de travaux à 2 mois après travaux, entrée dans un nouveau logement, lors d'une première demande au FSL...). Ces animations pourront regrouper entre 10 et 50 personnes en fonction du contexte et des contraintes d'accueil.

Dans les DOM le contexte est différent ; en particulier à la Réunion, il est envisagé de créer avec EDF Réunion, des ateliers itinérants pour proposer des animations autour de l'énergie afin d'informer et de sensibiliser les très nombreux ménages en situation de précarité énergétique sur les possibles économies et optimisation d'énergies qu'ils peuvent réaliser. Un mini-village de toile itinérant sur l'île, sera créé temporairement au plus près des bénéficiaires aux pieds des résidences. Une personne ressources et un camion seront mis à disposition de la **SEM SPL Energie Réunion**, en charge de ces événements. Une troupe de théâtre sera également mobilisée pour ces ateliers ludiques.

Un mini kit énergie (une ampoule LED, deux mousseurs, un débitmètre) sera remis à l'ensemble des participants.

NB : Ces deux approches seront adaptées selon les contextes territoriaux, comme exposées ci-dessus pour la Réunion.

Accompagnement et Formation

- **Un accompagnement individuel pour les ménages volontaires :**

- Cet accompagnement prendra la forme de visites au domicile de chaque ménage volontaire, le plus souvent identifié après participation aux réunions d'information et/ou ateliers collectifs.



- **La première visite** a lieu à la livraison du logement rénové et moins de 3 mois après l'entrée dans les lieux du nouveau logement. Elle est l'occasion de faire un diagnostic du logement et de la situation socio-économique du ménage. Les outils de mesure des consommations (tablette et objets connectés) seront installés lors de cette visite et un kit complémentaire sera remis à cette occasion (4 ampoules LED, une douchette hydro-économie).
- **La seconde visite**, programmée 3 mois après la première, permet de faire un point intermédiaire et d'ajuster les objectifs du ménage en termes de maîtrise de ses consommations.
- **La troisième visite**, proposée un an après le premier rendez-vous, a pour objectif de faire le bilan de l'accompagnement. Par ailleurs un certificat individuel de formation aux éco-gestes sera remis en main propre à chaque ménage ayant suivi la totalité du parcours.

Au total, ce sont 3 visites à domicile qui seront réalisées sur les opérations retenues dans le Programme.

Analyse et mesures

- **Le suivi et l'analyse des consommations individuelles des ménages volontaires**

- Le système de mesures installé dans chacun des logements suivis comprend :
 - Une tablette domestique captant les données du compteur d'électricité ;
 - Des capteurs de température et d'hygrométrie (un extérieur, un dans la pièce principale) ;
 - Un capteur de gaz (en option).
- Une remontée des données essentielles vers le serveur MAGE permettra de contrôler la réalité des installations et d'évaluer l'efficacité du dispositif.
- Le relevé des consommations d'eau s'effectuera de façon manuelle et sera facilité par une application de saisie.



Recrutements et formation des accompagnateurs

- **Le recrutement**



Ces accompagnateurs seront mobilisés de deux manières :

- En interne des collectivités territoriales ou organismes bailleurs (travailleurs sociaux...);
 - En externe avec le concours de structures associatives, bureaux d'études, habitués à travailler avec les partenaires associés au Programme MAGE : LogisCité (Croix Rouge Insertion), VoisinMalin, Couleurs d'Avenir etc.
- **Les sessions de formation :**

Elles seront assurées par Eco CO2, maître d'œuvre du Programme et organisme de formation agréé depuis 2012 : homogénéité du process, comparaison des résultats, utilisation des outils dédiés, etc.

1.4 Rôles des sous-traitants dans les opérations

Structures en charge de l'accompagnement (associations locales prestataires ou personnel de l'entité)

Les intervenants :

- Participent aux actions de formation du Programme mis en place par le maître d'œuvre (Eco CO2) ;
- Elaborent, en collaboration avec le porteur du Programme et le maître d'œuvre, le plan de communication le plus adapté au contexte de chaque projet afin de mobiliser les ménages concernés ;
- Prennent part ou animent (en fonction du contexte et de leurs compétences) les réunions d'information et les animations collectives développées dans ce cadre ;
- Effectuent les visites à domicile chez les ménages volontaires, installent les outils de mesure, rédigent les rapports de visites ;
- Maintiennent le contact avec ces ménages pendant toute la durée de l'opération, via les outils de supervision, des appels téléphoniques et dans certains cas la mise en place d'une assistance téléphonique permanente ;
- Participent aux comités de pilotage des opérations dans lesquelles ils sont impliqués ;
- Rendent compte de leur activité et fournissent les éléments permettant l'évaluation de(s) opérations dans lesquelles ils sont engagés.

Fournisseur de solution technique (Quartum)

Quartum, filiale d'Eco CO2, prend en charge le rôle de fournisseur de la solution technique de suivi individuel des consommations d'énergie.

Il assure pour chacune des opérations :

- La fourniture de la solution technique adaptée au contexte : hardware (capteurs et solution de collectes) et software (applications sur tablette, téléphone et internet) ;
- La maintenance des applications et le bon fonctionnement des serveurs internet ;
- Un service après-vente et une assistance aux utilisateurs de ces solutions.

