



Convention de mise en œuvre du Programme PEPZ'

Entre

L'Etat, représenté par le Ministre d'Etat, Ministre de la Transition écologique et solidaire,

L'Agence de l'Environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), représentée par son Président, Arnaud Leroy,

Εt

Economie d'Energie SAS (porteur du programme), société par actions simplifiée au capital de 1.000.000 euros, dont le siège social est situé 67 boulevard Bessières, 75839 Paris Cedex 17, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 499 388 544, représentée par Madame Myriam MAESTRONI, agissant en sa qualité de Président.

La société PETROVEX (financeur), SNC au capital variable, ayant son siège social situé à VILLENEUVE D'ASCQ (59656) 200, rue de la Recherche, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LILLE sous le numéro 317 OO7 342, représentée par Monsieur Bruno LIPCZAK, en sa qualité de Gérant, dûment habilité à l'effet des présentes,

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

Préambule

Le plan de rénovation énergétique des bâtiments récemment publié confirme la volonté du gouvernement d'accompagner et de faciliter les travaux de rénovation énergétique des particuliers.

L'objectif de 500 000 rénovations énergétiques par an a été confirmé, et les aides au financement de ces travaux sont mises en avant. C'est le cas de l'ECO PTZ, dont le dispositif est en cours de simplification pour plus d'accessibilité, et dont l'existence a été confirmée au moins jusqu'à la fin d'année 2021.

D'autre part, en lançant l'appel à programmes CEE avec un volet dédié au secteur bancaire, le Ministère de la Transition écologique et solidaire confirme sa volonté d'associer les banques dans le financement des travaux de rénovation énergétique.

Les freins identifiés au développement de ces aides sont notamment, d'une part le manque d'information des particuliers sur ces aides, et d'autre part le manque de formation technique des conseillers bancaires pour apporter des solutions de financement dédiés aux travaux de leurs clients particuliers.

Le programme PEPZ propose d'apporter la formation et les outils nécessaires aux conseillers bancaires sur ces aides financières aux économies d'énergie.

La loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a rendu possible la délivrance de CEE dans le cadre de la participation financière à des programmes liés à la maîtrise de la demande en énergie.

Ainsi, l'article L.221-7 du Code de l'énergie prévoit que la contribution à des programmes d'information, de formation et d'innovation favorisant les économies d'énergie, ou portant sur la mobilité économe en énergies fossiles, peut donner lieu à la délivrance de CEE.

L'arrêté du 1/03/2019 (publié au JORF du 10/03/2019) portant validation de plusieurs programmes CEE instaure le programme PRO-FOR-10 PEPZ à compter du lendemain de sa publication au JO.

Article 1 - Objet de la Convention

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

Article 2 - Définition du Programme

Le présent programme vise à apporter la formation et les outils nécessaires à 6500 agences bancaires partenaires du programme, afin de permettre à leurs conseillers bancaires de promouvoir l'Eco-PTZ et les autres aides financières en faveur des économies d'énergie auprès de leurs clients particuliers.

Le programme s'articule autour de 2 axes principaux :

- Un programme de FORMATION (en ligne et présentiel) des conseillers bancaires, sur l'existence et les modalités d'obtention des aides financières disponibles en faveur des économies d'énergie
- Une PLATEFORME WEB globale proposant au conseiller bancaire une palette d'outils dédiés pour le guider dans l'accompagnement de son client.

Le contenu détaillé est décrit en annexe 1.

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, d'un représentant de PETROVEX et d'un ou plusieurs représentants d'Economie d'Energie SAS.

Il pourra associer tout autre expert invité, en fonction de l'ordre du jour

Le comité de pilotage se réunit au moins semestriellement. Le porteur du programme Economie d'Energie assure le secrétariat. Il peut être sollicité de manière dématérialisée. Les documents de préparation de la réunion sont envoyés huit jours avant la date du COPIL.

Le comité de pilotage pilote le dispositif, décide des orientations et des actions concrètes, valide les appels de fonds du porteur auprès du financeur 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'efficience du Programme.

Des éléments de synthèse portant notamment sur l'évaluation du programme sont rendus publics tout au long du programme sur une page Internet dédiée.

La liste des bénéficiaires du programme est transmise au PNCEE trimestriellement.

Le processus opérationnel du programme est décrit en annexe 2.

Article 4 - Engagements des Parties

Engagements d'Economie d'Energie (porteur)

Economie d'Energie s'engage au titre de la présente convention à :

- Mettre en œuvre les actions du programme
- Assurer le secrétariat du comité de pilotage
- Mettre à disposition le programme PEPZ' aux organismes bancaires partenaires
- 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, après validation par le comité de pilotage;
- 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;
- Faire certifier les comptes du programme par un Commissaire aux comptes

Engagements de Petrovex (financeur)

Sous réserve de l'éligibilité du programme au dispositif des CEE et dans les conditions précisées à l'article 5, Petrovex s'engage au titre de la convention à :

- Financer le programme pour un montant maximun de 8 049 480 € HT
- A contribuer au pilotage et à la mise en œuvre du programme PEPZ'

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 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 Economie d'Energie, en fonction des perspectives budgétaires à moyenterme. Ces contributions auront lieu au plus tard avant le 31 décembre 2020.

Ces fonds financeront les frais d'élaboration et de gestion du programme, dans la limite de 8 049 480€ HT.

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

- De coûts fixes, dans la limite de 3 814 480 € HT. Les frais correspondants regroupent :
 - o Le développement de la plateforme web dans la limite de 1 649 140 € HT
 - La construction des modules pédagogiques dans la limite de 1 320 000 € HT
 - o Les frais de gestion du programme dans la limite de 229 940 € HT
 - o Le référencement du programme auprès des banques dans la limite de 475 400 € HT
 - o La communication institutionnelle dans la limite de 140 000 € HT
- De coûts proportionnels au nombre d'agences formées, dans la limite de 550 € HT par agence. Ces frais correspondent :
 - o Au recrutement des agences bancaires dans la limite de 1 102 500 € HT
 - A l'accompagnement et la formation continue des conseillers dans la limite de 3 132 500 € HT. Un co-financement sera demandé aux banques et/ou OPCO dans le cadre de formations en présentiel.
 - Le porteur s'assurera de la répartition des agences bancaires au sein des différents réseaux. Aucun réseau ne pourra bénéficier de plus de 50% de l'ensemble des coûts proportionnels.

Ces frais seront contrôlés par le comité de pilotage, et libérés par tranches, au fur et à mesure de l'avancement du programme. Toutes les dépenses doivent être justifiées sur facture.

Le premier appel de fonds sera déclenché suite à la signature de cette convention, dont le montant a été validé lors du premier comité de pilotage par l'ensemble des parties. Il sera de 2 709 452 € dont 2 631 577 € au titre des coûts fixes et 77 875 € au titre des frais variables.

La Direction Générale de l'Energie et du Climat, DGEC, peut demander au porteur de réaliser, ou de faire réaliser, avant la fin du programme, un audit sur la situation du Programme. L'objet de cet audit est de s'assurer que la mise en œuvre du Programme répond bien aux conditions énoncées dans la présente convention. L'auditeur est choisi en commun par le porteur et la DGEC. Le rapport d'audit devra être déposé dans un délai de deux mois et communiqué aux membres du comité de pilotage.

Ce dernier sera convoqué de manière exceptionnelle si le rapport d'audit révèle des éléments défavorables quant à la mise en œuvre du Programme. Toutes les informations du rapport d'audit sont strictement confidentielles. Les frais, coûts et honoraires de l'audit sont à la charge du Programme.

Article 6 - Evaluation du programme

Une évaluation du dispositif des CEE est menée afin de déterminer si cet instrument permet d'obtenir les effets attendus.

Le Porteur du Programme et ses Partenaires s'engagent à participer à toute sollicitation dans le cadre de l'évaluation du dispositif des CEE, intervenant en cours, ou postérieurement à celui-ci. Ils s'engagent, dans ce cadre, à répondre à des enquêtes par questionnaire (en ligne) et à participer à des entretiens qualitatifs (en face-à-face ou par téléphone) abordant la conduite du programme et ses résultats. Ils s'engagent en particulier à fournir tous les éléments quantitatifs nécessaires à l'évaluation des effets en termes d'efficacité énergétique, d'économies d'énergie, de bénéfices techniques, économiques, sociaux et environnementaux du Programme.

Des indicateurs d'avancement des actions et de réalisation des objectifs sont mis en place à cette fin dès le début du programme.

Article 7 - Communication

Les signataires de la présente convention reconnaissent que l'État français est pleinement propriétaire du logo CEE.

L'usage du logo est réservé à l'État, à l'ADEME, au(x) porteur(s), au(x) financeur(s) et au(x) partenaire(s). Ils s'engagent à utiliser le logo dans leurs actions liées au programme, sur tous les supports. L'usage du logo est limité au cadre légal du programme, notamment temporel.

L'utilisateur s'engage à ne pas exploiter le logo à des fins politiques, polémiques, contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à des droits reconnus par la loi et, de manière générale, à ne pas associer le logo à des actions ou activités susceptibles de porter atteinte à l'État français ou lui être préjudiciable.

Article 8 - Droits de propriété intellectuelle

Les Parties veillent à ce que les biens et services développés dans le cadre du Programme, en particulier les éventuels outils informatiques et les bases de données, soient libres de droit.

Elles privilégient l'utilisation des logiciels libres et des formats ouverts lors du développement, de l'achat ou de l'utilisation, de tout ou partie, des systèmes d'information.

Elles pourront pour cela s'appuyer sur les licences avec obligation de réciprocité et obligation de partage à l'identique définies sur https://www.data.gouv.fr/fr/licences

Article 9 - Dates et conditions d'effet et durée de la Convention

La Convention entre en vigueur à sa date de signature et se termine le 30 juin 2021 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, à travers un arrêté ministériel prévoyant la délivrance de certificats d'économies d'énergie, dans les conditions et limites prévues par la présente convention.

Article 10 - 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 en 4 exemplaires, le 07/06/19

François DE RUGY

Ministre d'État, Ministre de la Transition écologique et solidaire

pour le ministre de la fransition Écologique et Solidaire

Laurent MICHEL

Bruno LIPCZAK

Gérant de Petrovex

Annexe 1 : Contenu détaillé du programme

Annexe 2 : Processus opérationnel

Arnaud LEROY

Président de l'ADEME

Myriam MAESTRONI

Présidente d'Economie d'Energie SAS





Annexe 1 à la convention de mise en œuvre du programme PEPZ

Description détaillée du programme PEPZ - Programme d'accompagnement des agences bancaires dans la promotion des aides financières aux économies d'énergie par la formation de leurs conseillers

La thématique abordée par le programme PEPZ' est l'accompagnement par la formation des acteurs bancaires dans leur mission de conseil auprès des particuliers ayant des projets de travaux de rénovation énergétique et recherchant des solutions de financement telle que l'Eco PTZ, ainsi que les aides financières aux économies d'énergie, telles que le CITE, les aides de l'ANAH et les CEE.

Le gouvernement a récemment confirmé un objectif annuel de 500 000 rénovations énergétiques comme priorité du quinquennat. Parmi les leviers pour accélérer ces projets de rénovation, l'Eco PTZ est mentionné comme une des mesures phares à développer.

Pourtant, l'Eco PTZ reste une aide financière peu distribuée par les banques aux particuliers. Nous avons souhaité, à travers le programme PEPZ', travailler à identifier les freins relatifs à ce développement, et proposer ainsi des solutions qui participeront à lever ces freins.

Nous noterons, sur la base de différentes études qui seront détaillées dans ce document, que l'un des premiers freins reste le manque de connaissance des particuliers quant aux aides financières disponibles pour financer leurs projets.

D'autre part, nous constaterons que les acteurs bancaires autorisés à proposer ce type de prêt, n'ont ni les outils ni la formation nécessaire, pour maîtriser ce dispositif et le proposer en toute sérénité à leurs clients particuliers.

C'est d'ailleurs Nicolas Hulot, Ministre de la Transition Ecologique et Solidaire, qui déclarait à la presse en avril dernier : « Il faut essayer de provoquer la confiance au niveau des banques [...] pour les "associer à tous les niveaux", il faut "clarifier, fluidifier et simplifier tous les dispositifs", que souvent "soit les Français ignorent, soit sont dissuadés" par leur complexité...

C'est donc dans l'optique de provoquer cette confiance, que le programme PEPZ' vise à donner les moyens aux acteurs bancaires de maîtriser les aides financières aux économies d'énergie et leurs modalités d'obtention, en leur proposant un parcours de formation sur mesure, ainsi que des outils numériques efficaces et intuitifs.

1. Objectif

L'objectif principal du programme est la **promotion des aides financières en faveur des économies** d'énergie, et ce par :

- L'accompagnement des conseillers bancaires par la formation, à distance et en présentiel
- L'accompagnement des conseillers bancaires, par l'accès à une plateforme web intégrant toutes les informations, documents, et outils de simulation nécessaires pour renseigner efficacement un client qui s'engage dans des travaux

2. Publics visés et périmètre

2.1 Publics visés

Le public visé **directement** par le programme PEPZ' est l'ensemble des **conseillers bancaires** dans les agences des banques agréées pour distribuer l'Eco PTZ.

Indirectement, par le biais des conseillers, nous nous adressons également aux **particuliers**, **clients de ces banques**, ayant des projets de travaux de rénovation en recherche d'une solution de financement.

2.2 Périmètre

Le périmètre du programme PEPZ' est limité :

- Aux aides financières suivantes : CITE, ANAH, CEE, et Eco PTZ (hors assainissement) portant sur l'efficacité énergétique
- Aux particuliers (hors prêts collectifs ou de copropriétés)
- Au niveau national, hors Corse et DOM TOM.

Nous nous adressons aux 20 organismes bancaires signataires de la convention avec le SFGAS, c'est-à-dire conventionnés pour distribuer l'Eco PTZ.

Au sein d'entre elles, le programme s'adresse à chacune de leurs agences bancaires (33 960 agences), quelle que soit leur taille ou leur structure.

3. Composition du programme

La proposition qui constitue le programme PEPZ' s'articule autour de 2 volets :

UN PROGRAMME DE FORMATION, EN LIGNE ET EN PRESENTIEL des conseillers bancaires, sur l'existence et les modalités d'obtention des aides financières disponibles en faveur des économies d'énergie

UNE PLATEFORME WEB GLOBALE

 proposant au conseiller bancaire une palette d'outils dédiés pour le guider dans l'accompagnement de son client.

3.1 VOLET 1: formation des conseillers bancaires

La formation proposée doit permettre aux conseillers bancaires de s'approprier les aides financières aux économies d'énergie en général et en particulier l'offre Eco PTZ et d'en faire un véritable levier et produit d'appel pour la banque. Elle se déroulera à la fois en digital et en présentiel.

3.1.1 Une approche digitale

La formation sera dispensée en partie en ligne, à distance, à partir de la plateforme web. Le conseiller bancaire pourra également suivre des web conférences en direct pour compléter sa formation.

Un plan de formation sera proposé aux conseillers, qui pourront le suivre individuellement, à leur rythme, en fonction de leurs disponibilités. Les modules devront être suivis dans un ordre déterminé et validés au fur et à mesure par le conseiller pour lui permettre d'évoluer dans son parcours.

Depuis son espace personnel sur la plateforme web, le conseiller accèdera :

- Aux différents modules d'e-learning et, pour chaque module, à :
 - o Une fiche synthétique téléchargeable au format PDF
 - Un test de validation des acquis par le participant, afin de lui permettre de passer au module suivant.
- A ses indicateurs: nombre d'heures de formation, modules réalisés, pourcentage d'évolution, etc.
- Aux calendriers pour s'inscrire aux web conférences ainsi qu'aux sessions de formation en présentiel.



Un support technique

Pour compléter les sessions de formation, seront accessibles depuis la plateforme web :

- Une boîte à outils pour le conseiller, contenant des documents utiles synthétisant sa formation.
- Une foire aux questions la plus exhaustive possible sur la prise en main de l'outil, le fonctionnement du parcours de formation, et l'accompagnement du client.

Par ailleurs, les conseillers bancaires pourront prendre contact avec nos équipes par <u>différents canaux</u> (Boite email de contact dédiée, Numéro de hotline dédiée)

Pilotage de la performance

- Par le conseiller: Chaque conseilleur pourra retrouver sur son espace personnel l'état d'avancement de sa formation et les indicateurs de performance relative à cette dernière.
- Par l'agence/ le manager / le siège de l'organisme bancaire : Les indicateurs de performance liés à la formation des conseillers, et issus de ces outils en ligne seront accessibles.

3.1.2 La formation en présentiel : un complément au parcours digitalisé

Pour compléter la formation disponible directement depuis la plateforme web, une équipe de formateurs sera dédiée à l'animation de sessions de formation en région.

Le calendrier de ces sessions sera accessible depuis la plateforme web et chaque conseiller pourra s'inscrire depuis son espace personnel pour assister à ces sessions.

L'objectif de la formation en présentiel est double :

- Intervenir en amont du déploiement du programme pour proposer une formation de prise en main de l'outil web (simulateur, suivi des clients, boite à outils, modules de formation, etc.) aux conseillers amenés à l'utiliser.
- Proposer des cas pratiques aux conseillers avec mise en situation face à un client et simulation de cas variés sur des projets spécifiques.

3.1.3 Thématiques et objectifs pédagogiques

Les thématiques abordées au sein des modules de formation seront axées sur l'Eco PTZ en particulier, mais également de façon plus large sur les travaux de rénovation énergétique, et les différentes aides disponibles pour financer ces travaux.

L'idée n'est pas de se substituer aux organismes existants qui renseignent déjà le particulier sur ces thématiques comme les Points Rénovation Info Service (PRIS), mais de permettre aux conseillers bancaires de connaître l'existence et le fonctionnement de ceux-ci, pour ensuite renvoyer ses clients vers les interlocuteurs dédiés.

Un **comité pédagogique** sera en charge de développer les modules de formation, et travaillera sur la base des objectifs pédagogiques définis sur 3 thématiques principales :

	THEMATIQUES	
LA REGLEMENTATION et ECO CONDITIONNALITE	L'OPTIMISATION DES FINANCEMENTS	LE COMPORTEMENT et l'ACCOMPAGNEMENT CLIENT

SAVOIR	- Connaitre les principaux acteurs et leur rôle dans un projet de rénovation - Connaitre les étapes d'un chantier - Connaitre les principales règles de l'Eco conditionnalité - Connaitre les noms et les usages des matériels de la rénovation énergétique - Connaître les principaux fabricants, distributeurs de la rénovation énergétique - Connaitre les sources d'informations disponibles - Accéder à la liste du matériel éligible au dispositif - Accéder à la liste des artisans RGE - Accéder à la liste des PRIS - Connaître les critères d'acceptation ou de refus d'un dossier	 Connaitre les principales aides financières du dispositif Connaitre les seuils d'éligibilité suivant le type de profil Connaître les évolutions de la réglementation Connaître les critères d'acceptation ou de refus d'un dossier financier Connaitre le dispositif de FGRE 	 Poser des questions, échanger avec ses pairs Participer aux sessions de formation en présentiel Communiquer régulière- ment avec les tuteurs
SAVOIR FAIRE	- Faire une simulation en ligne - Interpréter les résultats - Remplir des formulaires et des documents réglementaires - Identifier les artisans RGE pertinents en fonction du projet (nature et lieu des travaux) - Consulter régulièrement les mises à jour et flashs infos	 Evaluer et orienter un client suivant son profil d'emprunteur Optimiser l'accès aux aides pour le particulier 	- Argumenter et poser des questions pertinentes - Rassurer un client par sa maîtrise des outils et du vocabulaire - Conseiller et finaliser un dossier
SAVOIR ETRE	 Dominer les fondamentaux et connaitre les sujets Adopter un vocabulaire adapté Proposer des alternatives, poser des questions. 	 Jouer son rôle de conseil et de prévention du risque emprunteur Prévenir et corriger des erreurs Prévenir et anticiper des risques Echanger avec ses pairs Communiquer en interne pour obtenir un accord 	- Se mettre en position d'écoute généreuse - Reformuler et poser des questions - Rester neutre et bienveil- lant - Rassurer et accompagner

3.2 <u>VOLET 2</u>: une plateforme web et des outils au conseiller pour accompagner son client

La plateforme mettra à disposition du conseiller bancaire :



L'espace dédié à la formation ayant été décrit au volet 1, nous nous attarderons ici sur la description de l'espace d'accompagnement du client.

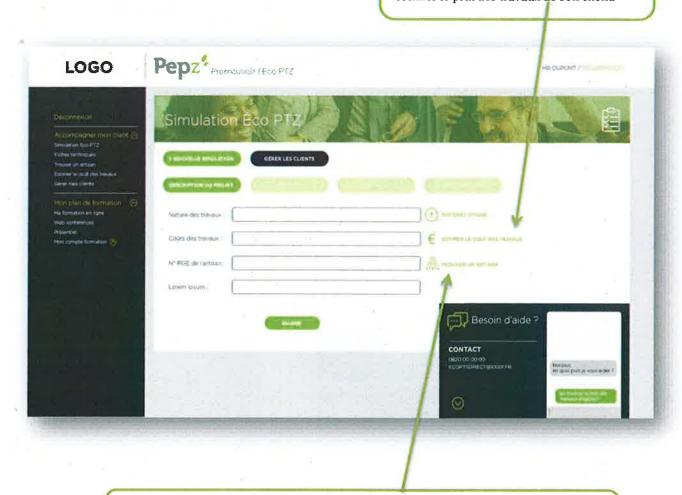
L'outil principal de cet espace est le **SIMULATEUR**, qui s'articule en plusieurs étapes :

- 1. Lors d'un entretien le conseiller bancaire recense dans l'applicatif les travaux envisagés par le particulier par typologie de travaux.
- Un argus prix intégrant le prix du matériel et de la main d'œuvre permet au conseiller de communiquer aux particuliers l'enveloppe financière nécessaire à la réalisation des travaux par un professionnel.
- 3. Un estimatif des gains de consommations d'énergie en kWh et des gains financiers en € est proposé par l'outil.

Montage du plan de financement :

Afin de permettre à notre applicatif de déterminer les aides financières disponibles, le conseiller bancaire recueille les éléments clefs : revenu fiscal, typologie du ménage, zone géographique du logement etc... Ces éléments fiscaux mis en regard des travaux envisagés permettent à notre applicatif de construire le plan de financement du projet.

Si le client ne connait pas le coût de ses travaux: le conseiller accède à un argus intégré directement sur la plateforme, pour estimer le prix des travaux de son client.



Si le client n'a pas d'artisan RGE: le conseiller accède à la base de données des artisans RGE sur http://renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel et guide le client pour trouver l'artisan compétent pour ce type de travaux et proche de chez lui.

L'applicatif web développé pourra permettre :

- Une vision synthétique du montage financier
 - o Estimatif du montant des travaux
 - o Les aides financières disponibles au regard des travaux projetés
 - o Le calcul du reste à charge et/ou des avances de trésorerie
- Une information exhaustive des règles d'obtention des différentes aides financières
 - o Caractéristiques techniques du matériel
 - Qualification requise des artisans et points de vigilance
 - Modalités administratives auprès des différents organismes permettant d'accéder aux aides financières
 - Liste des installateurs locaux aptes à réaliser les travaux projetés

A l'issu de cet entretien, l'applicatif pourra permettre au conseiller bancaire d'imprimer une fiche synthétisant l'ensemble des éléments saisis, les résultats de la simulation, ainsi que les démarches à suivre, à remettre à son client particulier.

En plus de ce document produit par notre applicatif, le conseiller bancaire pourra remettre un fascicule reprenant l'ensemble des conseils permettant de réduire sa facture d'énergie (Comportements, travaux de rénovation, liste des fournisseurs d'énergie, document sur l'obtention du chèque Énergie d'état, etc). Nous pourrions élaborer ce document en nous rapprochant des équipes de l'ADEME.

On notera que l'interface de la plateforme web sera légèrement différente en fonction du profil de l'utilisateur:

CONSEILLERS BANCAIRES

- Outils d'accompagnement de leurs clients dans leur projet de rénovation
- Parcours de formation en ligne

MANAGERS ET AGENCES

- Suivi de l'activité de leurs conseillers (formation + simulation)
- Tableau de bord global au niveau de leur agence

ADMINISTRATEURS

(Equipe projet EDE)

 Suivi en temps réel des indicateurs



3.3 SUPPORT AUX VOLETS 1 ET 2 : communication aux conseillers bancaires

Afin d'assurer le succès du programme, il est nécessaire de prévoir plusieurs actions en parallèle pour informer les conseillers bancaires de son existence, susciter leur intérêt, et mettre en avant les avantages à l'utiliser.

La communication auprès des conseillers bancaires sera déployée sur la base de plusieurs supports :

Des supports de communication interne seront mis à disposition des agences et managers, à destination de leurs conseillers, pour leur faire connaître le programme. Les supports de communication pourront être :

- Une plaquette de présentation du programme, décrivant les outils mis à disposition, les bénéfices pour l'agence et le conseiller
- Des modèles d'emailing à diffuser aux conseillers pour les informer du lancement du programme et de ses actualités au fil de l'eau
- D'affiche de lancement du programme, à apposer dans les espaces dédiés aux conseilleurs bancaires en agences
- Des bannières web à intégrer sur l'intranet des banques.

Un livret d'accueil de l'éco-conseiller, mode d'emploi de la plateforme web et du plan de formation, sera distribué aux conseillers inscrits au programme.



Une série d'intervention en agences sera programmée par nos équipes pour assurer la promotion du programme auprès des conseillers des agences engagées les plus importantes. Il s'agira de proposer aux agences d'intervenir pour présenter le programme, ses bénéfices, et former les conseillers à la prise en main de l'outil.

Nous prévoyons également de compter sur des **conseillers** « **ambassadeurs** » chargés de diffuser l'information aux autres conseillers de leur agence. Ils se verront remettre l'ensemble du matériel pour diffusion en interne.

ě

Annexe 2 : Processus opérationnel

Lancement	Lancement de la communication institutionnelle	Recrutement des organismes bancaires	Constitution de l'équipe dédiée et du comité de pilotage
Conception	Développement de la plateforme web	Constitution des modules pédagogiques	Création des outils et plan de communication aux conseillers bancaires
Déploiement	Communication auprès des conseillers bancaires	Formation initiale des conseillers bancaires	
Animation	Mise à jour des contenus pédagogiques et formation continue des conseillers	Accompagnement technique des conseillers bancaires	
Amélioration continue	Analyse de la performance du programme	Mise en œuvre d'actions correctives	