



Convention de mise en œuvre du Programme *Eco Energie pour les Pros*

« *Sensibiliser aux économies d'énergie les très petites, petites et moyennes entreprises consommatrices d'énergie* »

Entre

L'Etat, représenté par la 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,

Et

ENGIE, Société par Actions au capital de 2 435 285 011 Euro, dont le siège social est sis 1 place Samuel de Champlain à Courbevoie (92 400), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 542 107 651, représentée par Hervé-Matthieu Ricour, Directeur Général de la Business Unit France BtoC ENGIE

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

Préambule

Le présent programme vise à engager de façon massive les professionnels (très petites, petites et moyennes entreprises) dans un programme autour des économies d'énergie soit près de 400 000 professionnels sensibilisés et plus de 40 000 engagés avec l'envoi d'un bilan indiquant des conseils personnalisés.

La loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a rendu possible la délivrance de certificats d'économies d'énergie (ci-après « 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 15 mars 2019 (publié au JORF du 27 mars 2019) portant validation de plusieurs programmes CEE instaure le programme PRO-INFO-22 «Eco Energie pour les pros» à compter du lendemain de sa publication et jusqu'au 30 juin 2021.

La présente convention marque l'engagement technique et financier des signataires sur la mise en œuvre du programme «Eco Energie pour les pros», qui s'inscrit dans le cadre d'un programme d'accompagnement du dispositif des CEE

Article 1 - Objet de la Convention

La Convention a pour objet de définir les modalités de mise en place et de fonctionnement du Programme d'économies d'énergie pour les TPE/PME, « *Eco Energie pour les Pros* », ci-après le « Programme » ainsi que les engagements des Parties.

Article 2 - Définition du Programme

Le programme vise à obtenir les 2 résultats principaux suivants :

Plus de 400 000 professionnels sensibilisés aux économies d'énergie et informés du programme	Plus de 40 000 enquêtes approfondies permettant de réaliser des bilans personnalisés , envoyés aux sondés, et leur indiquer des conseils précis.
Objectif évalué à partir des audiences touchées par les campagnes de sensibilisation	Objectif évalué en observant le nombre d'enquêtes et de bilan réalisés

Ces deux objectifs sont interdépendants et seront pilotés et suivis en parallèle.

Le programme déploie un plan d'information multi-canal avec les actions suivantes :

- Une enquête à destination de plus de 40 000 professionnels portée par différents canaux : physiques (Equipe dédiée par ENGIE ou techniciens ENGIE Home Services lors d'une visite technique, étudiants de Junior Entreprises, enquêteurs spécialisés...) ainsi que appels téléphoniques, des courriers, emails. Chaque enquête complétée permettra à l'entreprise ayant participé d'obtenir un bilan personnalisé. A noter, la valorisation des consommations réelles dépendra des informations dont ENGIE disposera notamment des données de consommation récupérées. Une note de qualité basée sur plusieurs indicateurs (taux de complétion, nombre d'usages sélectionnés, temps d'administration,

note de satisfaction des pros vis-à-vis de l'enquêteur ...), et encadrant le niveau de qualité des enquêtes par canal et prestataire sera validée en COPIL. Chaque canal devra s'y conformer au risque que les dépenses associées ne soient pas éligibles au programme.

- Un état des lieux global, construit à l'aide de nos partenaires et des enseignements de l'enquête, sur les professionnels et les économies d'énergie avec une mesure de leurs attentes, connaissances, intentions, marges de manœuvres possibles sur les économies d'énergie et caractéristiques (locaux, équipements...). En fonction des résultats de l'enquête, certains secteurs (5 au maximum) particulièrement consommateurs du fait de process ou d'équipements spécifiques pourront être analysés plus finement en proposant aux entreprises identifiées la pose d'outils de mesures. Ces études permettront d'alimenter le programme d'informations et le contenu destiné aux professionnels des secteurs concernés. Toutes les études réalisées seront partagées et publiées sur Internet.
- Un plan de communication et de sensibilisation multi-canal à destination de plus de 400 000 professionnels : campagnes emailings avec lien vers du contenu sur les économies d'énergie, des inserts presse, des bannières digitales, réseaux sociaux, etc.
- Un onglet sur le site ENGIE dédié au programme CEE et aux économies d'énergies pour les pros avec des conseils, une FAQ et des informations sur les économies d'énergie.
- Une hotline (experts conseil par téléphone) dédiée disponible sur prise de RDV afin de préciser les éléments du bilan personnalisé et conseiller sur la mise en œuvre d'actions d'économies d'énergie. Les professionnels souhaitant par la suite aller plus loin dans la réalisation de travaux pourront en marge être redirigés vers les points de contact existants.

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, de l'ADEME et de ENGIE, porteur et financeur du programme.

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

Le comité de pilotage pilote le dispositif, valide les orientations et les actions concrètes, suit les principaux indicateurs de pilotage du programme et valide l'état récapitulatif des dépenses donnant droit à CEE.

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 le nombre de personnes sensibilisées et le nombre de personnes ayant accepté d'entrer dans le programme en répondant à un questionnaire sur leur engagement concernant les économies d'énergies et leur équipement, afin de recevoir un bilan avec des conseils personnalisés leur indiquant les leviers d'économies d'énergie. Ces bilans permettront d'évaluer les gisements d'économies potentielles et les enquêtes annuelles permettront d'estimer les économies réalisées en fonction des déclarations des professionnels engagés répondants.

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 ayant bénéficié du bilan est transmise au PNCEE semestriellement.

Le processus opérationnel du programme est décrit en annexes.

Article 4 – Engagements des Parties

Engagements de ENGIE (porteur)

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

- Mettre en œuvre les actions du programme, en dissociant les activités du programme des activités commerciales d'Engie
- Assurer le secrétariat du comité de pilotage
- Mettre à disposition les indicateurs du programme
- Piloter la partie communication du Programme en collaboration avec les partenaires du Programme et sous contrôle du comité de pilotage. La charte graphique associée au programme sera présentée en Comité de pilotage.
- Procéder au suivi budgétaire donnant lieu à validation par le comité de pilotage des dépenses donnant droit à CEE sur la base de la présente convention
- Faire certifier les comptes du programme par un Commissaire aux comptes

Engagements de ENGIE (financeur)

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 de 10 302 740 € HT.

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 aux fonds du programme, évaluées sur une base de 24 mois, auront lieu au plus tard avant le 30 juin 2021.

Ces fonds financeront les frais d'élaboration et de gestion du programme, dans la limite de 10 302 740 € HT¹, organisés de la manière suivante :

- Des coûts fixes, dans la limite de 3 458 325 € HT. Les frais correspondent aux éléments suivants :

¹ Si les frais de gestion sont supérieurs à 5% du montant total du programme, ils devront être pris en charge par un co-financement hors CEE.

- Analyses, création questionnaire, bilan et contenus .
- Création des modes d'administration des enquêtes et supervision des canaux
- Création de la rubrique web et génération de bilans
- Communication autour du programme (relation presse, communication média autour du programme, relai vers les contenus digitaux, réseaux sociaux, etc.)
- Création et supervision Hotline
- Suivi via une enquête de satisfaction
- Des frais de gestion
- Des coûts variables, dans la limite de 6 844 415 € HT. Les frais correspondent aux éléments suivants :
 - Administration de 40 000 enquêtes et bilans via différents canaux physiques (équipe dédiée par ENGIE ou techniciens ENGIE Home Services lors d'une visite technique, étudiants de Junior Entreprises, enquêteurs spécialisés...) ainsi que appels téléphoniques, courriers, emails. Les dépenses pour les enquêtes ne seront éligibles au programme que pour les enquêtes respectant la note de qualité définie à l'article 2.
 - Etudes approfondies de certains secteurs (5 secteurs maximum), sur jusqu'à 2 000 professionnels
 - Sensibilisation aux économies d'énergie et au programme au travers d'une large communication auprès de 400 000 professionnels (insert facture, e-mailing, site internet, etc.)
 - Hotline conseil à destination des professionnels, jusqu'à 5 000 appels

Le détail du contenu des lignes budgétaires est précisé en annexe 2.

Par ailleurs, lors de chaque COPIL sera présenté un reporting détaillé des frais engagés par poste de dépense.

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.

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 par 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

Des évaluations du dispositif des CEE sont menées 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 d'évaluations 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 - 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 8 – 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 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.

Article 11 – Confidentialité & données personnelles

La présente Convention sera publiée sur le site internet du MTES.

Nonobstant ce qui précède, les Parties sont tenues à une obligation de confidentialité au titre de la présente Convention et garderont strictement confidentiels tous les documents et informations qu'elles seront amenées à échanger dans le cadre de l'exécution de la Convention (ci-après les « Informations Confidentielles »).

Cependant, les Parties sont autorisées à communiquer les Informations Confidentielles :

- à leurs directeurs, employés, comptables, assureurs, auditeurs, conseillers juridiques et financiers, banquiers, établissements financiers, cessionnaires ou cessionnaires potentiels, agents ou représentants dès lors que ceux-ci sont tenus d'une obligation de confidentialité ;
- aux entités du Groupe auquel elles appartiennent ;
- aux autorités judiciaires ou gouvernementales sur mandat judiciaire ou sur requête administrative dès lors que la Partie qui doit s'obliger à ce titre, le notifie à l'autre Partie immédiatement par écrit et limite la divulgation à ce qui est strictement nécessaire pour satisfaire à ses obligations ;
- aux autorités réglementaires nationales ou européennes dès lors que la Partie qui doit s'obliger à ce titre, le notifie à l'autre Partie immédiatement par écrit et limite la divulgation à ce qui est strictement nécessaire pour satisfaire à ses obligations ;
- aux sous-traitants prestataires ou partenaires auxquels ENGIE fait appel dans le cadre de la réalisation de ses obligations de la présente convention

Dans le cadre de l'exécution de la Convention, les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter par leurs sous-traitants éventuels l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires, internationales, européennes et nationales, relatives à la protection des données à caractère personnel et en particulier au Règlement européen, dit RGPD, n°2016/679.

Fait à Paris en 3 exemplaires, le 19 novembre 2019

Elisabeth BORNE
Ministre de la Transition écologique et solidaire
pour Le ministre de la Transition Écologique et Solidaire



Laurent MICHEL

Arnaud LEROY
Président de l'ADEME



Hervé-Matthieu RICOUR
Directeur Général de la Business Unit France
BtoC ENGIE



ANNEXE 1 : description détaillée des axes du programme Eco Energie pour les pros

ANNEXE 2 : budget détaillé (confidentiel)