



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Énergie Environnement

Appel à manifestation d'intérêt

-

Valorisation des CEE générés à travers les Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) en région Auvergne Rhône-Alpes

01/02/2019

Contacts :

Grégoire Thonier gregoire.thonier@auvergnerhonealpes-ee.fr
Tel : 04 72 56 33 48

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

TABLE DES MATIÈRES

1	PRÉSENTATION DE L'APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT	3
1.1	Enjeux du présent AMI	3
1.2	Modalité de candidature et prochaines étapes	4
2	PRESENTATION GÉNÉRALE DES PTRE	6
3	RÉPARTITION DES RÔLES ENTRE LA PTRE ET L'OBLIGÉ.....	8
4	PRÉCISIONS SUR LE CONTENU DU DOSSIER DE CANDIDATURE.....	10
4.1	Précisions sur le site internet de valorisation des CEE	10
4.2	prix des CEE travaux.....	11
4.3	Formation et soutien des conseillers de la PTRE et des structures accompagnatrices	12
4.4	Reporting annuel sur l'activité de demande de CEE.....	13

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

1 PRÉSENTATION DE L'APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Note 1 : dans cet AMI le terme « obligé » est utilisé de façon générique pour faire référence aux destinataires du présent AMI, même si certains sont des délégataires.

Note 2 : dans cet AMI le terme « personne physique » fait référence aux bénéficiaires qui font des travaux dans une maison individuelle ou un appartement, par opposition aux « personnes morales » qui cible les travaux menés par une copropriété privée

Note 3 : dans cet AMI le terme « particuliers » est utilisé de façon générique pour faire référence indifféremment aux personnes physiques ou morales accompagnées par les Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique dans leurs travaux de rénovation énergétique.

1.1 ENJEUX DU PRÉSENT AMI

AURA-EE accompagne les collectivités d'Auvergne Rhône-Alpes (AURA) depuis le départ du dispositif des CEE. À la demande de la Région, de l'ADEME et de la DREAL, AURA-EE a travaillé sur la valorisation des CEE travaux des particuliers accompagnés par des Plateformes Territoriales de la Rénovation Énergétique (PTRE) de la région.

Dans un souci d'efficacité, AURA-EE (l'Agence Régionale pour l'Énergie et l'Environnement en Auvergne Rhône-Alpes) mène la démarche régionale pour les 30 PTRE de la région AURA.

À travers cet AMI, les PTRE d'AURA souhaitent :

- **Proposer rapidement** (la 4^{ième} période est déjà bien avancée) aux particuliers qu'elles accompagnent une **solution de valorisation des CEE clé en main, et compétitive au regard des offres CEE actuelles** (voir ci-dessous, la description de l'observatoire du prix public des CEE) ;
- Proposer aux particuliers qu'elles accompagnent **une offre claire et transparente** sur les modalités de valorisation des CEE (délais de paiement, modalité d'accompagnement, prix des CEE, etc.) ;
- **Tendre vers l'objectif du 100% de réussite des dossiers CEE** et ce, grâce à un meilleur accompagnement en amont par les PTRE et en aval par l'obligé sélectionné ;
- Proposer **un outil en ligne (à minima pour les personnes physiques) disposant des fonctionnalités suivantes** :
 - permettre **une large autonomie des bénéficiaires** (personnes physiques) pour constituer leur dossier CEE ;
 - permettre aux PTRE de **contrôler l'accès des bénéficiaires à l'outil en ligne** (via un code d'accès ou tout autre élément technique), signifiant l'obligation du bénéficiaire d'être inscrit au préalable dans le processus d'accompagnement proposé par les PTRE ;
 - proposer **une interface dédiée (=« back office »)** permettant aux PTRE de suivre l'avancement des dossiers et ainsi faciliter son montage tant pour le ménage que pour l'obligé retenu.
- Disposer d'une information sur le volume de CEE que les PTRE génèrent via un **reporting annuel** ;

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

- Mettre en place un **processus organisationnel précis entre les PTRE et l'obligé**, intégrant, en particulier, un service de « hotline », porté par des interlocuteurs identifiés ;
- Et enfin, **mettre en place un réel partenariat** entre obligés et PTRE qui pourrait évoluer par la suite : étendre le dispositif aux CEE issus des travaux de la collectivité, ou monter des partenariats ciblés en lien avec les stratégies territoriales d'aide à la rénovation.

Sur les 30 PTRE de la région AURA, 24 sont impliquées depuis un an dans la présente démarche régionale, et 10 souhaitent signer une convention de partenariat dans les plus brefs délais. Les 10 PTRE en question sont (entre parenthèse le nom de la PTRE si différent du nom de l'EPCI qui la porte) :

- le Grand Lyon (ECORENO'V),
- la Métro de Grenoble (MurMur2),
- Grand Chambéry Métropole (monpassrenov),
- Valence Romans Agglo (Renov'Habitat durable),
- la Com Com Cœur de Savoie (J'éco-rénove en Cœur de Savoie),
- les 3 PTRE d'Ardèche (Rénofuté Centre Ardèche, Rénofuté Ardèche verte Hermitage, Rénofuté Ardèche Méridionale)
- le pays Voironnais,
- la Com Com Saône Beaujolais

Les informations fournies par les obligés sollicités seront présentées à l'ensemble des PTRE. Chaque PTRE aura alors la liberté de choisir l'obligé avec lequel elle souhaite contractualiser. Néanmoins les 10 PTRE susnommées sont attachées à la démarche mutualisée et souhaitent si possible choisir le même obligé. Cela permettra à ce dernier de mutualiser ce qui peut l'être :

- Mutualisation des coûts s'il est nécessaire d'adapter un outil web aux besoins du présent AMI ;
- Mutualisation des formations aux employés des PTRE proches géographiquement.

Afin d'obtenir une offre financière attractive, et de proposer aux particuliers qu'ils accompagnent une solution rapide pour la valorisation de leurs CEE, les PTRE privilégient les offres basées sur des outils web existants et fonctionnels.

1.2 MODALITÉ DE CANDIDATURE ET PROCHAINES ÉTAPES

Le présent appel à manifestation est ouvert jusqu'au **1^{er} mars 2019 à 9h.**

Les candidatures doivent se faire par mail à gregoire.thonier@auvergnerhonealpes-ee.fr

Le dossier de candidature doit comprendre :

- Le formulaire de candidature joint rempli
- Un document succinct de présentation de l'obligé.

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

Une attention particulière sera portée sur l'expérience de l'obligé dans l'accompagnement de personnes physiques et morales dans le montage de dossiers de CEE. Des exemples de partenariats similaires seront appréciés.

Enfin, les PTRE souhaiteraient disposer d'éléments montrant la capacité de l'obligé à mettre en place une plateforme web de valorisation des CEE fonctionnelle dans les plus brefs délais. Ainsi, tout exemple de plateforme web existante et ayant un fonctionnement similaire à celui décrit dans l'AMI constituera un plus dans la candidature (si possible fournir des codes permettant de tester les fonctionnalités de l'outil du point de vue utilisateur et superviseur).

Les dossiers de candidature seront présentés à l'ensemble des PTRE mi-mars.

Le ou les candidats retenus par les PTRE seront invités à détailler leur offre pour une mise en place effective du partenariat avant l'été.

Veuillez adresser vos questions à Grégoire Thonier (voir détails des contacts en page de garde).

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

2 PRESENTATION GÉNÉRALE DES PTRE

Les PTRE sont des outils mis en place et gérés par les collectivités pour développer leur politique territoriale en termes d'accompagnement et de massification des travaux de rénovation énergétique des particuliers.

Les missions des PTRE sont multiples :

- Conseil/accompagnement des particuliers dans leur projet de rénovation énergétique – exemple des accompagnements proposés par les PTRE en région Auvergne
 - Visite à domicile
 - Aide à la définition du programme de travaux et conseils techniques sur les opérations envisagées
 - Relais vers des professionnels compétents pour concevoir le projet
 - Aide à la conception et au plan de financement
 - Aide à l'analyse des devis
 - Aide au montage des dossiers de financement
 - Suivi des consommations
- Actions d'animation en direction des pros : des acteurs du BTP, banques, agences immobilières et notaires.
- Accompagnement à la formation des artisans sur des chantiers de rénovations dans le but de garantir une meilleure gestion des interfaces entre corps de métier (exemple liaison murs – menuiseries) pour limiter les pathologies dans le bâtiment.

Pour mener à bien leurs missions, certaines PTRE ont contractualisé avec une ou plusieurs structures accompagnatrices pour faire l'accompagnement des particuliers dans leurs travaux de rénovation énergétique.

Au regard du coût des travaux élevés, la valorisation des CEE est une source de financement d'autant plus importante que les tarifs de rachat actuellement observés sont en constante progression.

Actuellement, une grande partie des PTRE de la région AURA ne propose pas aux particuliers un accompagnement à proprement parler au montage des dossiers de CEE. Ces derniers étant simplement informés sur l'existence et le fonctionnement du dispositif, puis invités à faire des simulations de prise en charge sur les sites internet existants et à monter de leur côté un dossier avec l'opérateur qui leur convient le mieux. Afin d'améliorer leur accompagnement sur le dispositif CEE, les PTRE impliquées dans la présente démarche souhaitent développer un partenariat privilégié avec un obligé qui permettrait :

- D'orienter de manière privilégiée les particuliers vers un opérateur partenaire proposant des offres de rachat attractives ;
- D'orienter les particuliers vers un opérateur partenaire qui les accompagnera dans leurs démarches, en relais des informations apportées par la PTRE.

De par leur positionnement, les PTRE constituent des acteurs privilégiés pour identifier des gisements de CEE travaux chez des particuliers qu'ils accompagnent tout au long de leur projet de rénovation. Les PTRE accompagnent beaucoup de travaux de rénovations complets ou ambitieux qui portent sur plusieurs postes éligibles aux CEE.

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

Les PTRE sont en plein déploiement en Auvergne-Rhône-Alpes.

Le volume travaux qu'elles génèrent n'est pas connu de façon consolidée, raison pour laquelle il n'est pas possible de conventionner sur la base d'un volume minimum de CEE.

Néanmoins, et à titre d'exemple, voici quelques données chiffrées sur l'activité de 2 des 10 PTRE souhaitant conventionner dans les plus brefs délais :

- MurMur 2 (Agglo de Grenoble) – depuis le début de la PTRE :
 - 500 contacts
 - 102 audits énergétiques réalisés (équivalent de visites à domicile)
 - 100 rénovations dont 52% de rénovations performantes ou BBC
- Métropole de Lyon – depuis 2015 :
 - 195 personnes physiques et 4 795 logements en copropriétés accompagnés vers des travaux,
 - soit plus de 80 millions d'euros de travaux et honoraires lancés.
 - Prévisionnel de votes en copropriétés pour 2019 : 8000 logements supplémentaires.

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

3 RÉPARTITION DES RÔLES ENTRE LA PTRE ET L'OBLIGÉ

Répartition des rôles entre la PTRE et l'obligé pour accompagner le particulier dans sa demande de CEE :

- **Rôle de la PTRE :**
 - Apporteur d'affaires :
 - La PTRE présente l'offre de partenariat au particulier futur bénéficiaire.
 - Néanmoins, ce dernier reste libre de choisir une autre offre sans que la PTRE puisse en être tenue responsable. Il n'est en effet pas possible d'insérer une clause d'exclusivité entre la PTRE et l'obligé pour la valorisation des CEE du particulier, notamment car cela nécessiterait de faire voter par les élus une modification du règlement de la PTRE. Cependant, le risque de voir les particuliers solliciter un autre obligé est faible si les obligés proposent des offres qui répondent aux attentes des PTRE, telles qu'exprimées dans le présent AMI.
 - Participe à la réussite des dossiers CEE grâce à un accompagnement très en amont :
 - Avant la signature du devis, la PTRE accompagne les MO pour bien préparer son dossier.
 - La PTRE transmet au particulier bénéficiaire tout modèle de document (préalablement élaboré et transmis par l'obligé) pouvant lui être utile pour la constitution du dossier CEE.
 - Pour les dossiers portés par des personnes physiques, la PTRE présente au particulier le site internet de valorisation des CEE mis en place par l'obligé, et, en cas de demande du particulier, la PTRE accompagne ce dernier lors de sa première connexion (remplir toutes les informations permettant d'aboutir à une offre de prime CEE et générer le RAI).
 - Une fois le dossier CEE constitué, l'obligé doit être en mesure d'informer le bénéficiaire et la PTRE sur l'avancement du dossier, via l'outil en ligne. En cas d'irrecevabilité ou de nécessité de mise à jour du dossier, l'obligé devra informer ces mêmes acteurs des motifs de refus ou des modifications à apporter au dossier. Un travail d'accompagnement sera alors entrepris par l'obligé pour aider le bénéficiaire à consolider son dossier, en coordination avec la PTRE.
 - Grâce au back-office permettant aux PTRE de suivre l'avancement des dossiers voire d'identifier les points de blocage : si le particulier sollicite la PTRE, cette dernière sera alors en mesure d'apporter un premier niveau d'information au particulier sur l'avancement de son dossier CEE, voire sur les éventuelles causes de blocage. Au besoin, la PTRE renvoie le particulier vers l'obligé qui est en charge de l'accompagner dans toutes les étapes de constitution et de validation du dossier CEE afin d'aboutir à un dossier conforme.

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

- **Rôle de l'obligé** : il est en charge d'accompagner le particulier bénéficiaire dans toutes les étapes de la constitution de son dossier CEE, jusqu'à la validation de ce dernier par le PNCEE. Plus précisément, l'obligé :
 - supervise la collecte des documents constitutifs du dossier CEE : il relance le bénéficiaire à bon escient pour s'assurer que les documents soient transmis à temps.
 - une fois que le dossier est complet : il vérifie la conformité du dossier.
 - en cas de non-conformité, il sollicite directement le bénéficiaire pour que ce dernier mette à jour le dossier, et informe la PTRE de la non-conformité et des blocages.
 - une fois que le dossier est conforme, il le transmet au PNCEE
 - en cas de question du PNCEE, il sollicite directement le bénéficiaire.

Par ailleurs, afin que les dossiers CEE soient de bonne qualité, l'obligé assure la montée en compétences des PTRE et de ses structures accompagnatrices sur le mécanisme des CEE et sur la constitution des dossiers CEE :

- forme les PTRE et structures accompagnatrices sur la constitution de dossiers CEE (documents à fournir, écueils à éviter, comment bien remplir les documents etc.) ;
- forme les PTRE et structures accompagnatrices sur le fonctionnement de l'outil internet ;
- fournit aux PTRE et structures accompagnatrices des modèles de document pouvant être utiles et qui seront transmis au bénéficiaire pour l'aider dans la constitution de son dossier CEE.

En contrepartie, les PTRE mettront en avant le / les obligés lauréats du présent AMI via leurs différentes communications en place et l'accompagnement des particuliers.

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

4 PRÉCISIONS SUR LE CONTENU DU DOSSIER DE CANDIDATURE

En raison des différences entre les dossiers CEE de copropriétés (personnes morales) et les dossiers des personnes physiques (maisons individuelles, appartement), le dossier de candidature précisera et différenciera ses réponses selon ces deux types de dossier.

4.1 PRÉCISIONS SUR LE SITE INTERNET DE VALORISATION DES CEE

Compte tenu de la complexité des dossiers CEE pour les copropriétés, le site internet est envisagé en priorité pour les bénéficiaires personnes physiques. Néanmoins, si le candidat dispose d'un outil similaire pour les dossiers copro, il est invité à l'indiquer et à décrire aussi précisément que possible le fonctionnement de cet outil à destination des copros. Idéalement la partie dédiée aux copropriétés devrait comporter un simulateur de CEE.

➤ Fonctionnalités obligatoires

Le site internet pour les personnes physiques doit offrir à minima les fonctionnalités suivantes :

- une interface personnalisée chartée pour chaque PTRE ;
- la capacité à limiter l'utilisation du site aux particuliers accompagnés par les PTRE (via un code promo par exemple). Cela afin de 1/ être en mesure de savoir combien de dossier CEE la PTRE a généré, et 2/ ne pas dégrader la qualité des dossiers reçus en les diluant avec des dossiers tout venant mal montés.
- un simulateur en ligne. Une attention particulière sera portée à l'ergonomie du site (notamment la possibilité d'obtenir une offre CEE globale pour plusieurs postes travaux, et la formulation d'une offre CEE claire et fiable – éviter les effets d'annonces attractives qui sont en fait liées aux conditions de ressources des bénéficiaires).
- une interface (=back office) à destination des PTRE leur permettant de s'informer sur l'avancement et les éventuels points de blocage des dossiers des particuliers.

➤ Fonctionnalités optionnelles

En complément, les fonctionnalités suivantes sont intéressantes mais optionnelles :

- une interface à destination des particuliers bénéficiaires présentant l'avancement des dossiers et les éventuels points de blocage ;
- la capacité pour les PTRE à faire une extraction en temps réel sur la liste des dossiers, leurs volumes CEE, leur statut (déposés/validés/payés) sur une période donnée.
- une interface (=back office) permettant **à la PTRE et à chaque structure accompagnatrice** un accès spécifique aux dossiers qu'ils suivent. Pour respecter le RGPD, il semble nécessaire dans ce cas de figure que chaque structure d'accompagnement puisse voir uniquement les dossiers qu'elle suit. Une solution pour aboutir à ce résultat, pourrait être l'utilisation de codes promos différents permettant d'identifier quelle structure suit quel dossier CEE. À noter enfin, que la faculté de relier les dossiers CEE aux structures qui les accompagnent est également intéressante pour le reporting annuel (voir paragraphes suivants).

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

- **Liste des FOST donnant lieu à une prime CEE dans le cadre de la présente convention**

Il est par ailleurs demandé au candidat de fournir (en distinguant les dossiers personnes physiques et dossiers personnes morales) la liste des FOST qui seront incluent dans le simulateur et, le cas échéant, la liste des FOST non incluent dans le simulateur mais qui seront acceptées par le candidat dans le cadre de la présente convention.

Les PTRE sont sensibles au fait que les particuliers puissent valoriser l'ensemble de leurs travaux sous forme de CEE, mais elles peuvent entendre que certaines FOST ne soient pas incluent pour des raisons que le candidat pourra préciser.

4.2 PRIX DES CEE TRAVAUX

Positionnement des PTRE sur le prix de valorisation des CEE dans le cadre de ce partenariat :

- En mettant en avant un acteur privilégié de valorisation des CEE, les PTRE doivent s'assurer qu'elles proposent une offre compétitive aux porteurs de projet de rénovation bénéficiant de l'accompagnement d'une PTRE. Ceci implique une proposition de prix compétitive au regard des offres disponibles sur le marché « grand public » et un mécanisme de révision des prix « permanent ».
- Aucune rémunération en bon d'achat accepté dans le cadre de cet AMI

Les candidatures devront indiquer un prix des CEE en €/MWhcumac classique et précarité avec les modalités de révision.

- **Valorisation des CEE :**

Préciser dans le paragraphe associé dans le dossier de candidature à la fois :

- Les conditions qui déclenchent la révision du prix : par exemple, révision à date fixe – dans ce cas précisez la fréquence de révision, évolution du cours Emmy, évolution du marché des CEE suit par l'observatoire d'AURA-EE, etc.
- Les modalités de révision du prix :
 - Sur quel(s) indicateur(s) se base le mode de révision : cours Emmy, cours spot Emmy, observatoire du prix public des CEE développé par AURA-EE (voir ci-dessous), autre ?
 - Si possible préciser la formule de mise à jour envisagée.

- **Précisions sur l'observatoire du prix public des CEE mis en place par AURA-EE :**

Afin d'aider les PTRE à fournir aux particuliers un accompagnement de qualité, AURA-EE a mis en place un observatoire du prix public des CEE. Cet observatoire suit 4 fois par an le prix CEE classique et précarité proposé par une vingtaine de sites grands publics. Cet observatoire distingue les offres sous forme de bons d'achat et les offre en euros.

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

Dans le cadre du présent AMI, les offres financières formulées par les candidats seront comparées les unes aux autres, mais elles seront également comparées aux prix proposés par les 10 sites internet identifiés qui proposent une prime CEE en euros et non bon d'achat, afin de vérifier de l'attractivité de l'offre pour les particuliers par rapport au marché.

- www.primesenergie.fr
- monexpert-renovation-energie.fr
- www.calculeo.fr
- www.laprimeenergie.fr/
- www.enr-cert.com
- prime-renovation.fr.eni.com
- www.monespaceprime.engie.fr
- www.antargaz.fr
- www.prime-energie-edf.fr
- www.lenergietoutcompris.fr

L'une des options proposée pour s'assurer que le prix des CEE établi dans le cadre du présent AMI reste compétitif par rapport au prix public des CEE, est de s'appuyer sur les données issues de cet observatoire (min, max, évolution moyenne, etc) pour établir les modalités de révision du prix du prix.

➤ Rémunération de la PTRE

L'implication de la PTRE dans la communication, le suivi et l'accompagnement des bénéficiaires est générateur de coûts pour les opérateurs des PTRE. Afin d'assurer la pérennité de ce partenariat, les candidats pourront proposer des modalités de financement du service de la PTRE en proportion des CEE générés.

Le candidat précisera s'il est d'accord pour que la PTRE soit rétribuée à hauteur de son implication. Pour certaines PTRE, il s'agit d'une condition obligatoire dans le choix d'un candidat. À noter que la rétribution ne viendra pas s'ajouter au prix CEE travaux définit ci-dessous, mais en sera l'une des composante, le restant étant la prime CEE à destination du particulier.

Conscientes que les primes CEE représentent une composante significative du financement travaux pour les particuliers, les PTRE ne prétendent qu'à une faible part du total de la prime CEE.

La réponse de l'obligé devra préciser les modalités proposées pour le versement de cette rémunération aux collectivités porteuses de PTRE (pour info, un versement un fois par an, semble suffisant et pertinent).

4.3 FORMATION ET SOUTIEN DES CONSEILLERS DE LA PTRE ET DES STRUCTURES ACCOMPAGNATRICES

L'objectif n'est pas de mettre en place une formation complète des PTRE sur le sujet très technique des CEE (accompagnement lourd, coûteux et chronophage).

Le candidat est donc invité à préciser le niveau de formation et soutien (hotline) qui lui paraît pertinent pour atteindre l'objectif fixé, à savoir : permettre aux PTRE et à ses structures accompagnatrices de monter en compétence afin d'apporter au particulier les alertes et informations nécessaires pour déposer des dossiers CEE de grande qualité.

AMI – Valorisation des CEE générés à travers les PTRE

4.4 REPORTING ANNUEL SUR L'ACTIVITÉ DE DEMANDE DE CEE

Un court document annuel produit par l'obligé résumera le bilan annuel des dossiers CEE envoyés par la PTRE. Cette synthèse pourra à titre d'exemple préciser le nombre de dossiers, le taux de succès, les principales causes d'échecs des dossiers, le montant de CEE généré, et les fiches CEE standard utilisées.

Si possible, obtenir également le détail par structure d'accompagnement pour les PTRE qui travaillent avec plusieurs structures.

Ces données présentent un intérêt à la fois pour les PTRE qui souhaitent quantifier l'impact de leur action et pour les collectivités et la région AURA qui aimeraient estimer l'impact de leur politique publique.

Cette synthèse annuelle vient en complément de la possibilité pour les PTRE de réaliser des extractions en temps réel via l'outil en ligne (cf paragraphe 4.1).