



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 649905

# Rapport de mise en œuvre des actions du projet pilote Français

27 Novembre 2017



## CONTENTS

1	Résumé .....	3
2	Comité de pilotage .....	4
2.1	Composition .....	4
2.2	Objectif ( <i>Memorandum of Understanding</i> ) .....	4
3	Plateforme en ligne .....	7
3.1	Management de la plateforme au niveau national .....	7
3.2	Assistance en ligne .....	7
4	Activités de formation et d'information .....	7
4.1	Module de formation pour les installateurs, vendeurs, et conseillers en équipement énergétique. ...	7
4.2	Supports de communication.....	8
4.2.1	Brochure sur l'étiquetage énergétique.....	8
4.2.2	Brochure détaillée sur l'étiquetage énergétique .....	9
4.2.3	Vidéo et brochure pour le consommateur final .....	9
4.3	Activités de communication.....	9
4.3.1	Ateliers / Conférences.....	9
4.3.2	Activités liées à la presse.....	10
5	Activités de suivi .....	11
6	Analyse SWOT .....	11



## 1 Résumé

Ce rapport de mise en œuvre du projet pilote français vise à évaluer une seconde fois la mise en œuvre du Plan national d'actions défini au début du projet LabelPack A+.

Si, sur la première année du projet, les actions nationales ont largement dévié de la stratégie initiale (pour plus de détails, se référer à la première édition de ce Rapport), le retard pris, principalement dans le lancement de la formation en ligne, a été rattrapé.

Malgré une conduite des actions prévues, et l'ajout de nouvelles actions (notamment d'une campagne vidéo d'information sur les intérêts du solaire thermique en regard de l'étiquetage énergétique), les objectifs et cibles mentionnées dans le plan stratégique ne seront probablement pas atteints, et ce pour plusieurs raisons :

- Les grands fabricants ayant déjà intégré la nouvelle réglementation et informé leurs réseaux au lancement du projet, ils ont également développé leurs propres formations sur la question
- L'étiquette énergie n'est pas perçue comme un argument commercial par la majorité des acteurs du marché, et surtout, elle est perfectible
- Etant donné que le marché solaire thermique français décroît depuis plusieurs années, les installateurs vendent et installent principalement des kits fournis par les fabricants, et leur intérêt pour les actions dans LabelPack A+ est très bas.

Ce rapport sera structuré sur le squelette du Plan d'action national français, avec dans chaque section, des informations sur les progrès, les changements ou les retards observés.



## 2 Comité de pilotage

Le comité de pilotage a été composé en juin 2015 des parties prenantes du marché les plus pertinentes pour le projet.

Les objectifs du comité n'ont pas changé depuis :

- Engager les acteurs pertinents du marché de la chaleur dans le déploiement réussi de la Directive étiquetage énergétique pour les dispositifs de chauffage
- Le comité est responsable pour la validation du projet pilote et l'assistance/la facilitation dans sa mise en œuvre réussie durant toute la durée du projet.
- La planification de réunions est basée sur quatre réunions physiques au cours du projet, et les échanges d'expériences sur toute la durée du projet, afin de promouvoir une révision et une amélioration constantes du programme d'actions.

### 2.1 Composition

Ce comité de pilotage (CoPil) réunit les membres du projet pilote français: ENERPLAN (syndicat des professionnels de l'énergie solaire), Uniclimate (syndicat des professionnels du génie climatique), et Qualit'EnR (association française œuvrant pour la certification des installations en énergies renouvelables (EnR)) et des organisations suivantes :

- L'ADEME, l'Agence française de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie
- FNAS, Fédération nationale des Négociants en Appareils Sanitaires
- BELENOS, laboratoire français testant des systèmes solaire thermique
- Des organisations de consommateurs auraient dû être incluses dans ce comité, à mesure que nos activités de communication ciblées se définissaient. Les organismes suivants avaient été identifiés : UFC Que Choisir, CLCV, Confédération Nationale du Logement. Malheureusement, le sujet traité par le comité de pilotage était, selon ces organismes, trop éloigné de leurs priorités à court terme (en regard d'autres thématiques plus visibles), et aucune n'a désigné de collaborateur pour participer aux travaux LabelPack A+.
- D'autres laboratoires ou organismes de certification de matériaux seront invités à nous rejoindre, s'ils expriment leur intérêt pour le sujet (CSTB, CERTITA).

Les autorités gouvernementales (Ministères de l'Energie et de l'Economie) ont été invitées à toutes les réunions du CoPil et ont décliné l'invitation, arguant qu'elles n'interféreraient pas dans les actions professionnelles et les groupes de travail.

### 2.2 Objectif (*Memorandum of Understanding*)

L'objectif du comité de pilotage français est de :

- Réunir un groupe de consultation, composé d'acteurs du marché pertinents
- Valider la stratégie nationale
- Apporter toute l'expertise nécessaire pour le déploiement des activités définies dans la stratégie.

Ces objectifs ont été clairement expliqués aux parties prenantes lors de la première réunion du CoPil le 7 juillet 2015. Tous ont validé ces objectifs.



Les parties prenantes impliquées ont d'ores et déjà contribué à, commenté, et critiqué les actions prises dans le cadre du projet pilote national. Les contributions demandées à chaque participant peuvent être résumées ainsi :

1. Participation au comité de pilotage
2. Evaluation de la plateforme et des outils en ligne
3. Communication et diffusion de LabelPack A+

## 1. Participation au comité de pilotage

La participation au comité de pilotage requiert la participation à quatre réunions pendant toute la durée du projet et la contribution à la validation des documents présentés par l'équipe gérant le projet pilote en France.

Planification indicative :

- 7 juillet 2015 : présentation du projet LPA+ et de la transposition française, validation de la stratégie nationale, identification de synergies avec d'autres organisations. Comme objectif premier, cette réunion doit présenter et valider le projet pilote national afin d'assurer la cohérence entre les activités menées et les réalités et besoins du marché français.

La réunion a eu lieu comme prévu. 7 parties prenantes principales ont participé à la réunion, ainsi que certains fabricants du secteur solaire thermique. Pour plus d'informations, se référer au rapport sur la première réunion.

- Fin du premier semestre 2016 : évaluation des activités conduites, ajustement de la stratégie (si nécessaire), validation des activités à conduire ou renforcer, et préparation des activités à lancer en lien avec la seconde phase de l'étiquetage énergétique (septembre 2017). Cette seconde réunion doit évaluer les activités déjà conduites et identifier les obstacles ou opportunités pour pré-réviser le plan d'action pour la période qui suivra.

Cette réunion a eu lieu le 20 janvier 2017, du fait de retards majeurs dans l'action à développer au niveau national, principalement dans les activités de formation. 5 parties prenantes ont participé à la réunion. Pour plus d'informations, se référer au rapport sur la seconde réunion.

- 5 septembre 2017 : bilan du projet à mi-parcours, développements à envisager (sur tous les plans, politique en particulier), et structuration des actions pour la fin du projet.

Cette réunion a eu lieu comme prévu. 8 personnes ont participé à celle-ci, représentant 6 parties prenantes. Pour plus d'informations, se référer au rapport sur la troisième réunion.

- Une dernière réunion devait être organisée en 2018 pour synthétiser les actions réalisées sur les 3 années du projet. Malheureusement, du fait de difficultés à fixer cette réunion à une date convenant à tous, et d'autres obligations, cette réunion a dû être annulée.

Beaucoup de réunions téléphoniques ou digitales ont eu lieu sur la durée du projet, principalement entre ENERPLAN, Uniclimate, et Qualit'EnR. Ces réunions avaient souvent pour objet l'évaluation des progrès du SPOC, et l'apport de réponses aux questions techniques reçues de fabricants de systèmes solaire thermique.



## 2. Évaluation de la plateforme et des outils en ligne

Certains des membres du CoPil ont largement contribué à l'évaluation et à la phase test de la plateforme en ligne. Uniclimate, BELENOS, Clipsol et Heliofrance pourraient être mentionnés comme participants réguliers à ces tâches. Ils ont :

- Évalué l'accessibilité des contenus et informations
- Testé l'outil de calcul et d'édition d'étiquettes énergie
- Exprimé certaines recommandations pour la traduction de l'outil et la façon dont l'information est présentée.

## 3 Communication et diffusion du LabelPack A+

Les membres du comité ont soutenu les actions de communication nationale lancées à l'automne 2015, qui étaient les suivantes :

- Communication générale autour des réglementations sur l'éco-conception et l'étiquetage énergétique, et sur LabelPack A+
  - o Communiqué presse diffusé le 24 septembre 2015
  - o Edition et diffusion d'une brochure de 4 pages
- Trois ateliers ou conférences
  - o 24/09/15 : Lyon, Réunion d'ENERPLAN avec ses membres solaire thermique
  - o 20/10/15 : Nantes, Etats Généraux de la Chaleur Solaire
  - o Du 2 au 6/11/15 : Paris, événement Interclima

Ces actions ont été complétées en 2016-2017-2018 par

- Communication générale autour du projet, notamment pour la formation en ligne
  - o Communiqué de presse diffusé le 21 février 2017
  - o Edition et mise en ligne de supports de communication à destination des installateurs (flyer) et des acteurs de marché (guide sur la communication sur l'étiquetage énergétique)
  - o Edition et mise en ligne de livrables
  - o Campagne de communication visuelle sur Twitter
  - o Organisation d'une session de formation en ligne dédiée aux Espaces Info-Energie
  - o Communiqué de presse sur les amendements post 2020, diffusé le 14 juin 2017
  - o Communiqué de presse sur le 2<sup>e</sup> anniversaire de l'étiquette énergie pour le solaire thermique, 26 septembre 2017
  - o Communiqué de presse sur le lancement de nos vidéos témoignages, 7 février 2018
  - o Communiqué de presse sur la campagne d'information LPA+, 2 mai 2018
  - o Communiqué de presse sur la fin du projet, 31 juillet 2018
- Participation à des événements
  - o Présentation de la formation aux Etats Généraux de la Chaleur Solaire 2016 (25/10/16)
  - o Présence sur le salon BePositive (Lyon, du 8 au 10 mars 2017)
  - o Présence sur le salon Interclima (Paris, du 6 au 10 novembre 2017)
  - o Intervention sur le solaire thermique à une journée technique dédiée à l'énergie solaire (Douai, 26 mars 2018)

Les membres du CoPil ont le droit d'indiquer et de participer aux actions de formation, suivant les besoins de leurs techniciens.



## 3 Plateforme en ligne

### 3.1 Management de la plateforme au niveau national

ENERPLAN reste l'entité en charge de la plateforme française. Le contenu de la partie nationale du site internet était terminé quelques jours avant le 24 septembre 2015.

### 3.2 Assistance en ligne

Une FAQ est disponible au format PDF sur le site internet [www.label-pack-a-plus.eu/france](http://www.label-pack-a-plus.eu/france). En cause sont le retard dans les activités de formation (SPOC), et le peu de d'intérêt pour l'étiquetage énergétique. Les questions reçues sont le plus souvent techniques, en provenance de fabricants, et en lien avec l'éco-conception des produits.

Toutefois, le contact par email est proposé sur la partie nationale du site internet. Cet email renvoie directement à ENERPLAN, et est le point d'entrée principal pour les acteurs nécessitant de l'aide. Les membres du CoPil sont souvent d'une grande aide pour les questions relevant de leur expertise. De plus, le consortium LabelPack A+ a été contacté lorsque les ressources nationales n'ont pas pu répondre aux questions par leurs propres moyens.

## 4 Activités de formation et d'information

### 4.1 Module de formation pour les installateurs, vendeurs, et conseillers en équipement énergétique.

Des sessions de formation en ligne (SPOC) ont été développées et sont gérées par Qualit'EnR, avec un arrière-plan interactif. Ces SPOC sont structurés comme suit, afin de délivrer une information détaillée aux acteurs du marché :

- 1/ Présentation générale du projet LabelPack A+
- 2/ Connaissances générales sur l'étiquetage énergétique
  - 2-1/ Capacité à placer l'étiquette énergie dans le contexte de sa directive européenne
  - 2-2/ Eléments clés à savoir sur l'étiquetage énergétique
- 3/ Attraits aux kits solaire thermique
  - 3-1/ Connaissance du contexte général des solutions solaire thermique
  - 3-2/ Connaissance des étiquettes s'appliquant aux solutions solaire thermique
  - 3-3/ Capacité à expliquer l'étiquette énergie au consommateur final
- 4/ Méthodologie pour l'édition d'une étiquette énergie pour un kit solaire thermique.

Les sessions SPOC, nécessitant contenu finalisé et vidéos, ont été lancées lorsque ces deux requis seront remplis. Cela aurait dû être fait fin octobre 2015, pendant Interclima (du 2 au 6 novembre).

Cependant, la définition du contenu commun de formation au niveau du consortium s'est étirée jusqu'à fin 2015. En conséquence, l'adaptation française ne pouvait commencer avant le premier trimestre 2016. De son côté, Qualit'EnR a expérimenté quelques difficultés avec le prestataire mettant en place la plateforme SPOC.



L'adaptation française du contenu défini en consortium a pris plusieurs semaines, avec plusieurs échanges entre ENERPLAN, Uniclimate et Qualit'EnR. Le but est de fournir un livrable convenable pour les clips vidéo. Cet objectif a été réalisé fin mai 2016. Qualit'EnR a ensuite travaillé avec un formateur pour réaliser les clips requis et minutés pour un SPOC le plus efficace possible. La disponibilité des vidéos était attendue fin juillet 2016, mais a été reportée à mi-septembre pour des raisons techniques.

En octobre 2016, Qualit'EnR a annoncé aux Etats Généraux de la Chaleur Solaire 2016 (événement annuel de la filière) que le SPOC serait bientôt prêt et opérationnel pour fin décembre 2016. Mais des retards supplémentaires ont reconduit la première session de formation à février 2017. Davantage de communication était attendue pour cette période, et a été réalisée.

Les sessions sont accessibles à tous les installateurs enregistrés sur Qualit'EnR. Comme des incitations financières nationales sont liées à une certification délivrée par Qualit'EnR, presque tous les installateurs actifs sur le marché français seront informés et auront la possibilité d'être formés.

La cible initiale est de 3 000 entreprises formées (sur 10 000 identifiées par Qualit'EnR), avec au moins une personne formée par entreprise.

L'interface du SPOC permettra de savoir exactement combien d'installateurs se sont inscrits aux sessions. Un questionnaire sera ensuite envoyé après la session finale, pour récolter des retours des participants.

Pour ceux qui ne sont pas inscrits sur Qualit'EnR, comme les conseillers en équipement énergétique, les distributeurs, une présentation powerpoint, incluant le contenu du SPOC, est disponible sur le site internet de LabelPack A+.

Les vidéos du SPOC seront également disponibles hors de l'interface, afin de les diffuser via les réseaux de nos partenaires, une fois le projet terminé.

En ce qui concerne les professionnels hors du réseau de Qualit'EnR, la cible n'est pour le moment pas établie, mais l'action reposera grandement sur le réseau de l'ADEME de 450 Espaces Info-Energie, et sur le réseau de la FNAS (minimum 60 distributeurs).

Fin 2017, 107 personnes (toutes cibles confondues) ont manifesté leur intérêt pour la formation. 37 d'entre elles ont terminé la formation en ligne.

## 4.2 Supports de communication

### 4.2.1 Brochure sur l'étiquetage énergétique

Une brochure de 4 pages présente, de façon simple, la réglementation de l'étiquetage énergétique et son application aux solutions solaire thermique. Elle sera composée d'images informatives et de contenu. La cible de ce support sera la plus large possible, du professionnel au consommateur.

Cette brochure a été diffusée sous format électronique et imprimé (nombre de copies à définir) afin d'informer les professionnels et les conseillers en équipement énergétique de la réglementation et de les inviter à utiliser ce document lorsqu'ils doivent informer le consommateur.

La version digitale est disponible sur les sites internet des partenaires et diffusée à travers leurs réseaux.

Jusqu'à présent, la version imprimée a été diffusée :

- Le 20/10/15 : Nantes, Etats Généraux de la Chaleur Solaire,
- Du 2 au 6/11/15 : Paris, Interclima
- Le 25/10/16 : Paris, Etats Généraux de la Chaleur Solaire
- Du 8 au 10 mars 2017 : Lyon, Salon BePositive





- Du 6 au 10 novembre 2017 : Paris, Salon Interclima

Une campagne d'email a été adressée aux 450 Espaces Info Energie du réseau ADEME. Chacun d'entre eux a reçu au moins 20 tirages de la brochure.

#### 4.2.2 Brochure détaillée sur l'étiquetage énergétique

Ce document plus détaillé expliquera les généralités des réglementations sur l'éco-conception et l'étiquetage énergétique. Les attraits spécifiques au solaire thermique seront traités avec des détails techniques.

Les acteurs professionnels (installateurs, distributeurs, conseillers à l'achat) ont été informés en septembre 2015 de la disponibilité du document en ligne.

Malheureusement, nous ne sommes pas à même de quantifier le nombre de téléchargements de ce document.

#### 4.2.3 Vidéo et brochure pour le consommateur final

L'opportunité d'une brochure pour le consommateur devait être évaluée par le CoPil.

A la réunion de lancement, les partenaires se sont entendus sur le fait que la brochure de 4 pages serait suffisante pour le début du projet, du fait de son contenu général et du propos qui s'adresse aussi au consommateur final, pour son information sur l'étiquette énergie et pour l'aider à comparer les différentes solutions de chauffage qui s'offrent à lui. Le manque d'intérêt du marché pour le sujet, et l'absence des organisations de consommateurs aux comités de pilotage (également indicateur de l'intérêt très bas pour l'étiquetage énergétique sur le marché) ont fait que seule la brochure de 4 pages a été produite.

Dans le plan d'action initial, il était prévu qu'une vidéo ou un clip animé pourrait être basé sur des extraits du SPOC. Cette vidéo serait disponible sur les sites internet des membres du CoPil. Le SPOC ayant été retardé, les membres du CoPil n'ont pas décidé si cette action spécifique au consommateur final était nécessaire et faisable.

Une mini-campagne vidéo de témoignages de clients sur l'efficacité énergétique de leurs installations a été réalisée en octobre-novembre 2017 dans le cadre de LabelPack A+. Elles seront bientôt publiées sur les réseaux d'Enerplan et le site de LabelPack A+.

### 4.3 Activités de communication

#### 4.3.1 Ateliers / Conférences

Ce plan d'action est défini jusqu'à fin 2015 uniquement. Il a été pleinement réalisé.

*24/09/15: Lyon, Réunion d'ENERPLAN avec ses membres solaire thermique*

Objectif : information générale sur l'étiquetage énergétique et les attentes autour de LPA+.

*20/10/15: Nantes, Etats Généraux de la Chaleur Solaire.*

Evènement du secteur solaire thermique. Lors de cette journée de conférences, une session a été dédiée à l'étiquetage énergétique, aux spécificités du solaire thermique et aux outils en cours de développement.

*Du 2 au 6/11/15: Paris, Interclima*

Evènement mondial (salon, ateliers, conférences) pour les acteurs du bâtiment. Un atelier ENERPLAN/Uniclima a eu lieu, à destination principalement des installateurs et distributeurs.



Jusqu'en septembre 2016, aucun autre atelier ou conférence n'a été ajouté, du fait qu'aucun salon régional ou national n'ait été identifié. De plus, le fait que le SPOC ait été retardé ne nous permet pas de proposer un contenu intéressant pour les organisateurs d'événements ou d'expositions.

*25/10/16: Paris, Etats Généraux de la Chaleur Solaire*

Mr Thomas Fourmessol, Responsable du pôle formation pour Qualit'EnR et qui travaille sur le projet LabelPack A+, a présenté aux participants l'état de la législation européenne sur l'étiquetage énergétique, un résumé du projet, et a annoncé le lancement prochain du SPOC.

*01/12/16 : Paris, Réunion ENERPLAN pour ses membres solaire thermique*

Objet : information générale et disponibilité prochaine de la formation.

*Du 6 au 8/03/17 : Lyon, Salon BePositive*

Salon européen sur les énergies renouvelables. Information générale des visiteurs intéressés. Mise à disposition de la brochure sur les stands d'Enerplan et de Qualit'EnR.

*Du 6 au 10/11/17 : Paris, Interclima*

Evènement mondial (salon, ateliers, conférences) pour les acteurs du bâtiment. Mise à disposition de la brochure sur les stands d'Enerplan et de Qualit'EnR.

*26 mars 2018 : Douai, Journée technique du solaire en Hauts de France*

Evènement régional, sur le solaire photovoltaïque et thermique, en regard de la thématique de l'autoconsommation d'énergie. 150 professionnels y ont participé. Cette journée devait relancer la dynamique solaire dans cette région. Une présentation du projet et des outils développés pour aider le marché a été réalisée.

#### **4.3.2 Activités liées à la presse**

En termes d'activités médiatiques, des actions ont été conduites autour de l'entrée en vigueur des réglementations, à l'automne 2015. D'autres actions ont été planifiées et lors du lancement du SPOC, au premier trimestre 2017.

##### **4.3.2.1 Médias généralistes**

*24/09/15: Communiqué de presse sur l'étiquetage énergétique*

Pack presse sur les solutions solaire thermique dans l'étiquetage énergétique, mettant en lumière les avantages du ST. Objectif : information générale sur l'étiquetage énergétique et les attentes pour LPA+. Action réalisée entièrement.

*Octobre/Novembre: conférence de presse la semaine précédant ou à l'ouverture d'Interclima*

Cette conférence de presse aurait dû être organisée avec les partenaires français pour présenter et promouvoir notre plan d'action national et tous les outils et actions associés (formation, supports d'information...). Cette action n'a pu être réalisée, puisque le lancement du SPOC a été retardé.

*21/02/17 : Communiqué de presse sur le lancement de la formation en ligne*

Pack presse sur l'outil proposé par le projet pilote français et la mise à disposition gratuite de la formation en ligne, via Qualit'EnR. Action réalisée entièrement.

*14/06/17 : Communiqué de presse sur les amendements pour après 2020*



Information générale sur le ré-échelonnage des classes d'efficacité énergétique de A à G décidée par le Parlement Européen. Mise en ligne du CP sur la partie française du site LabelPack A+.

*26/09/17 : Communiqué de presse sur le deuxième anniversaire de l'étiquetage énergétique pour le solaire thermique*

Information générale sur les avancées et premiers constats tirés du projet, et mise en garde en vue des résultats mitigés sur le terrain. Mise en ligne du CP sur la partie française du site LabelPack A+.

*7/02/18 : Communiqué de presse pour le lancement des vidéos témoignages*

Promotion de nos vidéos témoignages sur le solaire thermique et ses avantages (dont l'étiquette) dans l'individuel, co signé par Enerplan, Qualit'EnR et Uniclimate.

*02/05/18 : Communiqué de presse sur le lancement de la campagne d'information*

Information générale du public sur l'étiquetage énergétique et le solaire thermique.

*31/07/18 : Communiqué de presse de clôture du projet*

Objectif : faire le bilan des 3 années de projet et informer de la clôture de celui-ci.

#### **4.3.2.2 Médias professionnels**

*Septembre / Octobre: communication dans Qualit'EnR Infos et FNAS Infos*

Ces deux publications internes de Qualit'EnR et FNAS, envoyées à leurs réseaux, offrent la possibilité d'insérer un article de deux pages sur l'étiquetage énergétique des systèmes solaire thermique et le projet LPA+

Cette action a été réalisée entièrement.

Le manque d'intérêt pour le sujet, par l'ensemble des acteurs du marché, a fait que peu de présence médiatique sur le projet a été limitée.

## **5 Activités de suivi**

Les activités de suivi ont débuté en mars 2017, après le lancement de la formation. L'équipe de projet a pris contact avec les personnes en charge (notamment à l'ADEME) de piloter les Espaces Info-Energie pour coordonner l'organisation d'une session dédiée à ces conseillers en énergie. L'information des professionnels a été faite via les réseaux (particulièrement d'Enerplan, de Qualit'EnR et d'Uniclimate).

Le nombre de professionnels formés, donné par l'interface SPOC, nous indique le nombre d'inscrits ainsi que le nombre de personnes ayant terminé la formation (visionnage des clips, validation des questionnaires de connaissance).

Le manque de temps chez Qualit'EnR et les différentes priorités des partenaires n'ont pas permis d'animer la plateforme SPOC autant que souhaité.

## **6 Analyse SWOT**

### **6.1 Comité de pilotage**



Notre comité de pilotage est composé des acteurs les plus pertinents du marché français de la chaleur. Les objectifs principaux sont: la réunion d'un groupe de consultation, la validation d'une stratégie nationale d'action, et la contribution de toute expertise nécessaire pour la mise en œuvre des activités définies dans cette stratégie. Pour plus d'informations, consulter les comptes rendus des réunions du CoPil.

#### Forces

- Composition qui permet l'élaboration d'un contenu de formation et la validation d'un plan d'action national adapté au marché français
- Contacts réguliers sur toute la durée du projet, avec des partenaires réactifs et efficaces
- Même si aucun Memorandum n'a été signé, Qualit'EnR, FNAS et Uniclimate ont été actifs, notamment en termes de communication

#### Faiblesses :

- Aucun Memorandum of Understanding n'a été signé
- Manque de la présence des autorités publiques (elles ont exprimé leur intérêt pour les résultats du projet, pas pour son déploiement)
- Aucune organisation de consommateurs n'était présente, ce qui implique une menace

#### Opportunités :

- Une communication globale et efficace, spécifiquement vers le consommateur, peut être faite, si l'ADEME et les organismes de consommateurs soutiennent nos actions via leurs réseaux.

#### Menaces :

- Manque d'intérêt exprimé par le gouvernement pourrait être un indicateur de leur perception de l'étiquetage, ce qui ne peut être positif
- L'absence des organismes de consommateurs devient un problème, et est indicateur du fait que l'étiquetage n'est pas considéré comme une priorité.

## 6.2 Activités de formation

Pour l'instant, 72 personnes se sont inscrites à une session de formation en ligne. 15 travaillent elles-mêmes pour un organisme de formation, 6 sont conseillers en énergie, 51 sont installateurs. 48 n'ont pas commencé la formation (inscription simple), 12 ont commencé la formation, 6 l'ont terminée (et ont reçu l'attestation). De ces 6 personnes, 4 sont installateurs, 1 est formateur, et 1 est conseiller.

#### Forces:

- Le SPOC (semi-private online course) a intéressé 72 personnes en un mois, avec un spectre large de profils
- Les petits questionnaires en fin de session nous permettent de nous assurer que les stagiaires retiennent les informations les plus importantes
- Le plus gros avantage du SPOC (comparé à un MOOC) est la temporalité : si un stagiaire complète la première étape de la formation, la seconde sera automatiquement déverrouillée, alors qu'un MOOC requiert un laps de temps entre chaque section.
- La formation est gratuite et ne nécessite qu'une connexion internet, pas de déplacement.

#### Faiblesses :



- Une communication trop en amont du lancement de la formation en ligne explique partiellement la perte d'intérêt que l'on a constatée sur la durée du projet
- Une autre explication est la taille des vidéos : plus elles sont « lourdes », et meilleure la connexion internet doit être, sans quoi on constate des problèmes et bugs lors du visionnage.
- D'autres faiblesses ont été identifiées, pour l'ensemble des formations en ligne : manque d'animation de la plateforme, qui peut entraîner un mauvais nombre de stagiaires diplômés
- Le retard pris dans la mise en place de cette formation est aussi une faiblesse.

#### Opportunités :

- Le problème identifié du poids de la vidéo peut être facilement évité grâce à l'utilisation d'un réglage de qualité visuelle similaire à celui qu'opère YouTube, en fonction de la rapidité de la connexion internet.
- Une grande opportunité de toucher le plus de conseillers possible est l'organisation d'une session SPOC dédiée : plusieurs coordinateurs régionaux de ce réseau (géré par l'ADEME) ont exprimé leur intérêt de former leurs conseillers (Bretagne par exemple, avec une cible de 30 stagiaires identifiée par notre contact). Cette session a été ouverte de mi-juin à fin juillet 2017.
- Possibilité de corriger les premières erreurs identifiées : animation de la plateforme, du forum en ligne... le SPOC nous offre une palette de possibilités assez large pour rendre les sessions de formation plus attractives.
- Le retard dans la création de la formation peut être rectifié par la large disponibilité de notre formation (en ligne, gratuitement, à toute heure).
- Le contenu des commentaires soumis par Eclareon a été pris en compte, et plusieurs corrections/modifications possibles ont été identifiées et réalisées.

#### Menaces :

- Beaucoup d'entreprises du secteur ont développé leurs propres formations (DeDietrich par exemple)
- Beaucoup d'installateurs se reposent sur leur distributeur ou fournisseur pour la livraison de l'étiquette, et ne développent donc pas d'intérêt manifeste à apprendre comment la faire eux-mêmes
- Les installateurs n'instrumentent pas l'étiquette (comme l'a démontré un sondage conduit par Qualit'EnR), ils ne la présentent pas comme argument de vente au consommateur.

### 6.3 Outil en ligne

#### Forces:

- Les formules de calcul et les résultats sont conformes aux réglementations
- L'outil est facile à utiliser

#### Faiblesses :

- L'option de traduction de l'outil n'a pas toujours fonctionné (en France en tous cas)
- Peu d'étiquettes ont été générées ou téléchargées, en regard de nos cibles initiales. Pour les chauffe-eau, la cible était de 4 100 systèmes étiquetés ; les statistiques indiquent 57 étiquettes visualisées, 52 étiquettes téléchargées. Pour les SSC, la cible initiale était de 200, les statistiques indiquent 36 étiquettes visualisées et téléchargées. (Sur la période du début du projet à la fin mars 2017).

#### Opportunités :

- Pour indiquer l'unité dans laquelle la donnée doit être entrée dans l'outil, on devrait le rendre plus facile à utiliser et intuitif.



- On pourrait indiquer à titre informatif le risque de calculer une performance sans que la totalité des besoins ne soient couverts, avec une phrase comme « La performance calculée est correcte à condition que le système permette de couvrir les besoins annuels en eau chaude sanitaire ».
- La méthode SolCal devrait être intégrée à l'outil en ligne pour le rendre plus facile à utiliser pour les professionnels.

#### Menaces :

- Une erreur mathématique dans la formule indiquée dans la Directive a été identifiée, menant à une surestimation des résultats pour la plupart des cas, sans pour autant impliquer un sur-classement dans l'échelle d'efficacité énergétique. La valeur III (électricité auxiliaire consommée) est 100 fois supérieure à celle calculée par un constructeur en application de la formule de la directive.

## 6.4 Assistance en ligne

#### Forces:

- L'assistance française peut être contactée par de multiples canaux (formulaire en ligne sur le site de LabelPack A+, contact direct à ENERPLAN via téléphone ou email, du fait que le syndicat soit identifié comme une source privilégiée d'information sur l'étiquetage et l'efficacité énergétiques par les acteurs du marché ST.
- Parmi les questions les plus fréquemment posées par les fabricants ou les distributeurs : calcul du profil de charge, normes à utiliser, détermination des données techniques pour le calcul de l'étiquette (irradiation, température de l'eau, pertes, Q<sub>non</sub>sol, Q<sub>aux</sub>), explication de termes spécifiques dans la directive (appoint, système solaire), clarification de la méthode de calcul pour différents produits (chauffe-eau solaire avec appoint électrique, différent du thermosiphon, chauffe-eau électrique...), rappel des produits concernés par la directive (solaire : thermique uniquement, pas photovoltaïque ni hybride ; biomasse, puissance de sortie...), questions sur le site LPA+, sur les documents disponibles. De la part des conseillers à l'achat : planification des sessions de formation, intérêt à y participer, besoin de documents pour présenter l'étiquetage énergétique, questions sur l'outil et la méthode de calcul.
- N'ayant pas reçu de question sur le sujet depuis un an, nous en concluons que soit le public n'a pas connaissance du projet, soit il n'a plus de questions pour nous.
- Une FAQ a été mise en ligne et est disponible au téléchargement sur notre site.

#### Faiblesses :

- Jusqu'à maintenant : aucun contact reçu via le formulaire en ligne. Seuls quelques contacts directs depuis le début du projet: 35 contacts, de 8 fabricants ou distributeurs, et 6 contacts de 6 conseillers à l'achat ou partie prenante.

#### Opportunités

- On peut rendre la plateforme d'assistance plus visible via des campagnes de communication sur Twitter, et via les organismes de consommateurs
- La FAQ, les lignes directrices, et les spécifications pour la communication vers les consommateurs (D2.1 et D2.5) ont été traduits en français et mis en ligne sur le site français de LPA+, en complément des autres supports mis à disposition des acteurs du marché (très peu d'installateurs parlent anglais couramment, les documents originaux pouvaient donc paraître décourageants à la lecture).

#### Menaces :





- Manque d'intérêt pour l'étiquetage énergétique de la plupart des acteurs du marché (par exemple, pour les installateurs : les kits préassemblés par un fabricant disposent déjà d'une étiquette).

## 7 Analyse SWOT des actions de communication

La plupart de nos supports de communication ciblent l'ensemble de la chaîne de valeur. L'analyse SWOT ne contient pas d'analyse de notre campagne d'emailing, qui a été très efficace : ENERPLAN et Qualit'EnR couvrent à eux deux l'ensemble de la communauté des installateurs en France, et plusieurs actions « push » ont été exécutées (pour la mise en ligne de notre formation, ou pour l'entrée en vigueur de la réglementation par exemple). Nous informons nos membres régulièrement sur les sujets qui les concernent, y compris sur l'étiquetage, via nos newsletter exclusives par exemple.

### Forces:

- La plupart de nos supports ciblent l'ensemble des acteurs du marché
- La brochure 4 pages a été largement distribuée, aux Espaces Info-Energie, et certains nous ont contacté pour la formation
- Nous avons eu un grand contributeur à notre campagne Twitter, qui nous a permis d'atteindre un public plus large que notre propre réseau.
- Notre réseau d'installateurs (ENERPLAN + Qualit'EnR) couvre presque tous les installateurs en France.

### Faiblesses :

- Peu de reprise médiatique (4 articles)
- Pas de mention du projet dans les médias généralistes
- Très peu d'opportunités de présenter l'étiquette (conférences, salons, etc.)
- Manque de communication positive vers le consommateur final

### Opportunités :

- Une communication globale et efficace vers le consommateur final peut être conduite si l'ADEME et les associations de consommateurs soutiennent nos activités
- Une opportunité de rendre le projet plus visible et de lier le projet à l'étiquetage énergétique et au solaire thermique dans son ensemble a été identifiée (mini-campagne vidéo sur les avantages (économiques, environnementaux, confort) liés au solaire thermique dans l'individuel, vidéos réalisées en octobre-novembre 2017).

### Menaces

- Manque d'intérêt pour l'étiquetage énergétique de la part de beaucoup d'acteurs
- On ne peut pas atteindre les installateurs avec des campagnes interactives en ligne (via Twitter par exemple)
- Manque de communication sur l'étiquetage et l'efficacité énergétique vers le consommateur final en général (peu de traitement dans les médias, pas seulement du projet ou de nos actions, mais du sujet en général).