

# Adapter l'organisation des opérateurs habitat et du réseau FAIRE aux évolutions des financements nationaux pour la rénovation énergétique

Web-séminaire

5 novembre 2020

11h – 12h30

- Frédéric Roux-Sibilon, SPL ALEC de la Grande Région Grenobloise
- Sandrine Barrelet, Soliha Normandie Seine
- Etienne Charbit, CLER - Réseau pour la transition énergétique

# Organisation activité EIE de la SPL ALEC de la grande région grenobloise

Web-séminaire du CLER

5 novembre 2020

Frédéric Roux-Sibilon

VOTRE PARTENAIRE PUBLIC EN ÉCONOMIES D'ÉNERGIE



**ALEC**  
AGENCE LOCALE  
DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT  
Grande Région Grenobloise  
Société Publique Locale

The background image shows a modern residential building with multiple floors, balconies, and large windows. The building is light-colored with dark accents. In the foreground, there is a green area with a fence made of wooden posts and wire. There are some purple flowers on the left and white flowers on the right. The sky is clear and blue.

# Éléments de contexte

# Contexte 2019

## Forte hausse des demandes +27% (9500 en 2019)

- ▶ Service EIE de l'Isère partagé avec l'AGEDEN (20 CIEs).
- ▶ Nombreuses réorganisations interne non efficaces : perm en +, plus longues, horaires, formulaire, mails types, journée dépilage,.....
- ▶ Délais importants
- ▶ Grosses fatigues et lassitude des conseillers qui avaient en partie perdu la motivation + souhait d'évoluer vers d'autres missions.
- ▶ Besoin de reconnaissance de leur engagement en 2019

## Solution efficace trouvée en fin d'année

- ▶ L'accueil envoyait les mails types pour toutes les questions liées aux aides financières et les offres de travaux à 1 euro. (Obj : faire patienter les particuliers)
- ▶ Baisse progressive des appels en attente, et traitement de toutes les demandes aux congés de Noël.
- ▶ Et surtout remontée plutôt positive des particuliers sur cette réponse rapide « d'attente ».

**=> Un premier niveau d'INFORMATION s'est révélé pertinent et globalement apprécié par les particuliers ET les CIEs !**

The background image shows a modern, multi-story residential building with balconies and large windows. In the foreground, there is a green field with a wooden fence and some purple flowers. The sky is clear and blue.

# Organisation de l'activité EIE 2020

# Organisation 2020 de l'activité EIE de l'ALEC 38

## 1 - ACCUEIL - Standard (mutualisé AGEDN / ALEC)

SARE

« EIE, membre du réseau FAIRE, bonjour... »

Création de la fiche « ContactEIE »

## 2 - INFORMATION énergie :

10 - 15 mn

Acte 1

« Bonjour Mme/M. XX je vous rappelle suite à votre demande ... »

Réponse aux demandes simples

Réorientation demandes complexes :

« Votre demande nécessite un approfondissement technique et je vous propose un rdv avec ... / je vous redirige vers ... »

## 3 - CONSEIL énergie :

60 - 75 mn

Acte 2

Conseil approfondi centré sur l'énergie, la technique

en RDV principalement

## 4 - ACCOMPAGNEMENT Mur | Mur2 (PTRE) :

10 h

Acte 4

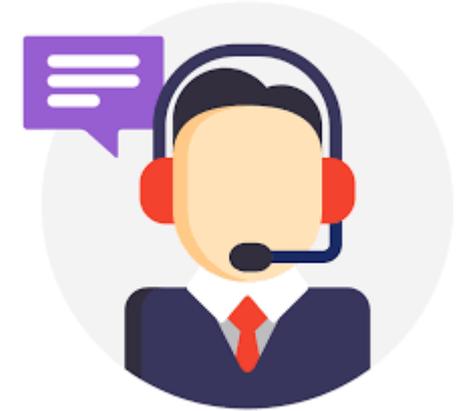
Audit possible par un des BET prestataires

Acte 3

Accompagnement technique

Possible suivi de conso. (MétroEnergies)

# Parcours de traitement ALEC



## INFORMATION énergie

- ▶ Rappel rapide : 2j maximum
  - ▶ Qualification précise de la demande.
  - ▶ Traitées par téléphone et mail principalement.
  - ▶ Sur un temps « court » : 10-15 minutes
- 
- Priorisation des travaux : commencer par isoler, puis chauffage, ...
  - Conseil précis sur les aides financières (fonctionnement, éligibilité, cumul, ...) + mails types « aides fin.» et « travaux 1€ »
  - Information sur démarchage abusif, vente forcée, rétractation, ...=> UFC que choisir, CLCV, ...
  - Questionnement sur le choix de mode de chauffage (pas de conseil technique mais une ouverture sur ce qui existe),
  - Repérage des pathologies possibles (humidité, ...),
  - Analyse rapide de consos d'énergie par comparaison avec des moyennes : détecter des sur-conso, ...
  - Conseil sur petits matériels économes à installer.
  - Détailler l'existence des kits si besoin : AirKit, ConsoKit, ThermoKit
  - Redirection vers acteurs logement : ADIL, SOLIHA, CAUE, ...
- 
- ▶ **IMPORTANT !** Repérage des projets à réorienter vers un conseil énergie :
- Ceux pouvant être poussés vers plus de performance
  - Ceux qui arrivent avec une demande Mur | Mur 2 mais dont le projet n'est à priori pas éligible au dispositif (2 postes de travaux dont au moins 1 sur l'isolation des parois opaques)



# Parcours de traitement ALEC

## INFORMATION énergie : Intitulés « demande » fiche ContactEIE

- ▶ Transfert Accueil => **INFORMATION ENERGIE : METRO AR**
- ▶ Transfert **CONSEIL ENERGIE: METRO 2 AR** (*traitement téléphonique*)
- ▶ Demande « MétroSoleil » en MI : **XX AR MétroSol**
- ▶ « Métro Energies » suivi conso / analyse conso : **XX AR MétroEn**
- ▶ Souhait d'un acc. Mur|Mur2 : **MM2MI AR**

### Demandes traitées :

- ▶ Demandes traitées par ALEC : **jjmmaa + mode de traitement**
- ▶ Transfert SOLIHA : HM sérénité, AMO, ... : **jjmmaa + mode de traitement + ANAH**
- ▶ Transfert ADIL : pré plan de financement, conseil juridique, ... : **jjmmaa + mode de traitement + ADIL**
- ▶ Transfert CAUE : architecture, urbanisme, ... : **jjmmaa + mode de traitement + CAUE**

# Parcours de traitement ALEC



## CONSEIL énergie

- ▶ Traitées par téléphone, mail mais principalement en RDV.
- ▶ Sur un temps « long » : 60-75 minutes
  
- Conseil poussé sur les méthodes de rénovation / principes constructifs / ...
- Conseil sur le choix de matériaux et leurs caractéristiques.
- Conseils liés aux diverses pathologies du bâtiment, ...
- Conseil technique sur les modes de chauffage.
- Plan de financement
- Avis sur les devis de travaux
- ...
  
- ▶ Puis accompagnement dans le cadre de Mur|Mur2

=> **SOUTIEN à l'INFORMATION énergie en cas de besoin.**

# Parcours de traitement ALEC

## Impact sur le planning des permanences

### ▶ Avant

	Matin	Après-midi
Lundi	/	EIE
Mardi	EIE	EIE
Mercredi	EIE	EIE
Jeudi	/	EIE
Vendredi	EIE	EIE

- 8 permanences EIE : 20h d'information et jusqu'à 8 rdv hebdomadaire

### ▶ Aujourd'hui

	Matin	Après-midi
Lundi	/	EIE - INFORMATION
Mardi	EIE - CONSEIL	EIE - INFORMATION
Mercredi	EIE - INFORMATION	EIE - CONSEIL
Jeudi	/	EIE - INFORMATION
Vendredi	EIE - INFORMATION	EIE - CONSEIL

- 5 permanences INFORMATION (20h) et 3 permanences CONSEIL (jusqu'à 9 rdv hebdo.)



# Résultats et enseignements

# Résultats et enseignements

## Plus d'efficacité de traitement des demandes et flexibilité possible

- ▶ Activité 2020 plus importante que 2019 assez facilement absorbée.
- ▶ Perm. téléphoniques optimisées et rendez-vous limité en durée.

## Des conseillers satisfaits de retrouver des sujets techniques poussés

- ▶ Regain de motivation !!!

## Recrutement de « débutants » pour le niveau INFORMATION

- ▶ 1 CESF et 1 jeune diplômée (besoin de formation « énergie »)

## Compatibilité avec le SARE

- D'autres exemples : ALEC 01 (en place), ALTE 69 (réflexion?), ...

The background image shows a modern, multi-story residential building with balconies and large windows. In the foreground, there is a green area with a fence made of wooden posts and wire. The sky is clear and blue.

**Des questions ?**

## Adapter l'organisation des opérateurs habitat et du réseau FAIRE face aux évolutions des financements nationaux pour la rénovation énergétique

**SOLIHA NORMANDIE SEINE**

2 agences Eure et Eure-et-Loir / 2 Espaces FAIRE / 32 collaborateurs

- **COMPRENDRE ET ÉVALUER le logement, le projet et la situation du ménage**

Conseils neutres et indépendants de l'Espace FAIRE (prochainement SARE)

Elargissement aux autres natures travaux (adaptation ou habitat indigne)

- **APPORTER UNE RÉPONSE SUR MESURE**

Articulation/combinaison possible entre toutes les aides financières (du national au communal)

Mobilisation des fonds d'avance et des mandats pour engager les travaux

Recours aux fondations pour financer l'AMO hors OPAH et les restes à charge pour les travaux

- **FORMER / SPECIALISER LES ÉQUIPES**

Multiplication des plate-formes > 1 référent par financeur ?

- **ACCOMPAGNER LES ARTISANS**

Rédaction des devis et factures