



Une mission
de service public
d'information
sur les
économies
d'énergie et
la rénovation

RAPPORT D'ACTIVITÉ

ESPACE INFO ÉNERGIE - ALEC 18

ANNÉE 2019



RAPPORT D'ACTIVITÉ

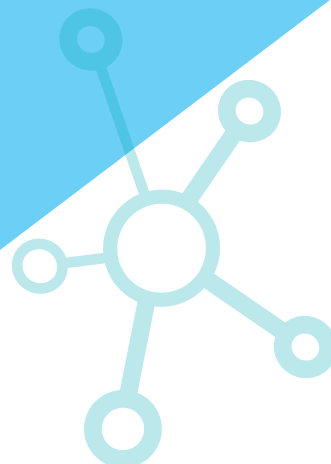
ANNÉE 2019

- ↳ Présentation de **la structure/équipe**
- ↳ Présentation de **l'activité Conseil au particulier**
 - Nombre de demandes
 - Mode de connaissance
 - Répartition nature de la demande et nature du conseil
 - Carte géographique de la demande
 - Taux de satisfaction
 - Taux de passage à l'acte
 - Impact économique de l'activité
 - Zoom sur les permanences territorialisées
- ↳ Les actions **de sensibilisation**
- ↳ Présentation des **actions phares de la structure**

LES PARTENAIRES DE L'EIE DU 18



Présentation de **la structure et de l'équipe**



L'ALEC18 (Agence Locale de l'Énergie et du Climat du Cher) assure le portage de l'Espace Info Energie depuis 2014, en bénéficiant du soutien de l'ADEME, du Conseil Régional Centre Val de Loire, du Conseil Départemental du Cher, de la Communauté d'Agglomération de Bourges Plus et du Syndicat Départemental d'Énergie du Cher.

L'Espace Info Energie est un service proposé à la population, destiné à renseigner gratuitement les particuliers sur les solutions possibles d'économies d'énergie, notamment dans leur logement : isolation, changement de chauffage, fenêtres, ventilation...

Il fait partie d'un réseau de plus de 450 conseillers techniques répartis dans toute la France et piloté par l'ADEME. En Région Centre Val de Loire, 6 Espaces Info Energie sont à la disposition du public. On les retrouve sur www.infoenergiecentre.org

Depuis septembre 2018, l'ALEC18 est membre du réseau national FAIRE.



L'ALEC est également membre du réseau national FLAME



3

CONSEILLERS INFO ÉNERGIE

Trois conseillers sur tout le département !

Chaque conseiller est polyvalent et répond à toutes les questions entrant dans le champ de compétences de l'Espace Info Energie. De même chacun assure les actions d'animations quelles qu'elles soient (balade thermographique, conférence, atelier écogestes, ...).

Les conseillers en énergie du Cher disposent d'un espace de démonstration grandeur nature des éco-matériaux et des procédés constructifs performants. Cet espace « La matériauthèque » est un outil pédagogique majeur pour les particuliers. Il est porté par Bourges Plus.

La direction est assurée par Béatrice JARGOIS. Le recrutement de son successeur a été lancé fin 2019.



> **Adrien LELIÈVRE,**
conseiller Info Énergie
Spécialiste plateforme de rénovation
Tél : 02 48 69 71 90
lelievre.alec18@infoenergie-centre.org
En poste depuis janvier 2007



> **Aziza KHOUDA,**
conseillère Info Énergie
Spécialiste précarité énergétique
Tél : 02 48 69 71 90
khouda.alec18@infoenergie-centre.org
En poste depuis janvier 2014



> **Johan LARIGAUDERIE,**
conseiller Info Énergie
Spécialiste copropriétés
Tél : 02 48 69 71 90
larigauderie.alec18@infoenergie-centre.org
En poste depuis avril 2017

S T A G I A I R E S



> **Anthony MAUDUIT,**
2^e année de BTS NDRC
Lycée Edouard Vaillant de Vierzon
Mission : créer un lien avec les agences immobilières et proposer des animations en entreprises.
Novembre/décembre 2019



> **Esther VALLÉE,**
2^e année de BTS économie sociale et familiale
Lycée Jacques Cœur de Bourges
Mission : réaliser une animation écogestes avec les structures partenaires.

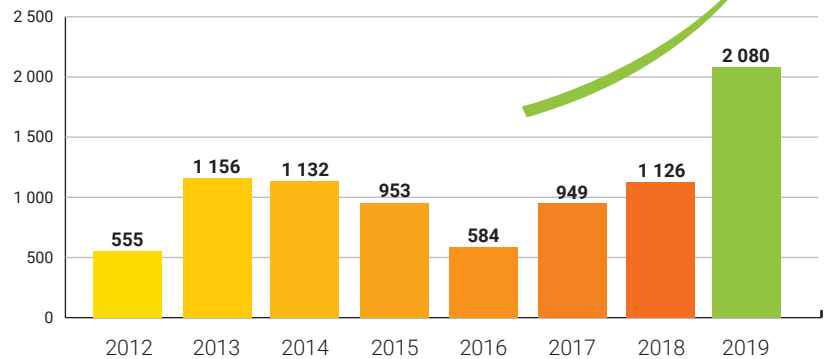


Présentation de l'activité Conseil au particulier

+ 84%

PAR RAPPORT À 2018

→ NOMBRE DE DEMANDES



Le nombre de contacts par internet a quasiment doublé en 2019. Face à la forte croissance des demandes, le contact par courrier électronique a été proposé et privilégié par de nombreux demandeurs. Cette solution a ainsi permis à l'équipe d'améliorer le service rendu.

L'année 2019 est une année exceptionnelle pour l'activité de l'EIE. À l'image de l'année 2018, le rythme des consultations a bondi de +84 %. Le nouveau dispositif Agilité mis en place par l'ANAH ainsi que le coup de pouce isolation et chauffage ayant donné naissance aux offres d'isolation et de chauffage à 1€ expliquent cette très forte activité. Précisons que cette hausse a été générale sur tout le département du Cher. Notons par exemple qu'en sa qualité de PRIS, l'ALEC18 a traité plus de 400 dossiers issus du site monprojet.anah.gouv.fr. Cette demande traduit l'importance de la mission des conseillers Info Energie pour informer et accompagner les ménages dans leurs projets. Rappelons par ailleurs que cette augmentation a été absorbée par l'équipe à effectif constant.

→ MODE DE CONNAISSANCE



55%



27%



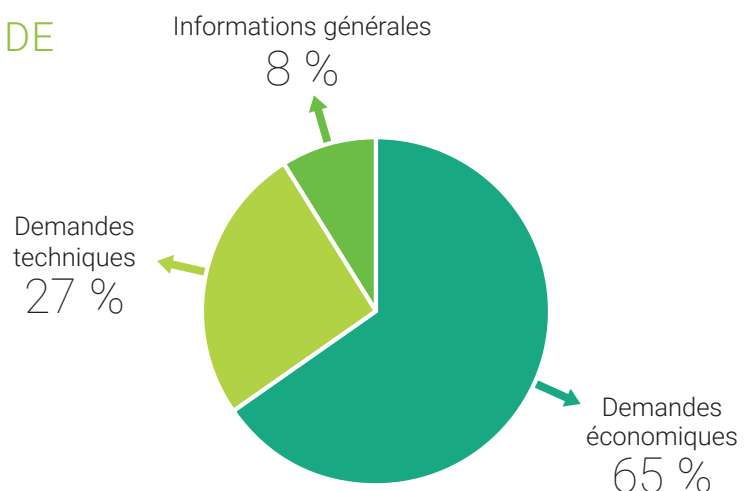
18%

→ CONTENU DE LA DEMANDE

La « porte d'entrée principale » pour les consultants reste la demande à caractère économique et financier. En effet les questions posées concernent majoritairement les aides financières et les solutions de financement.

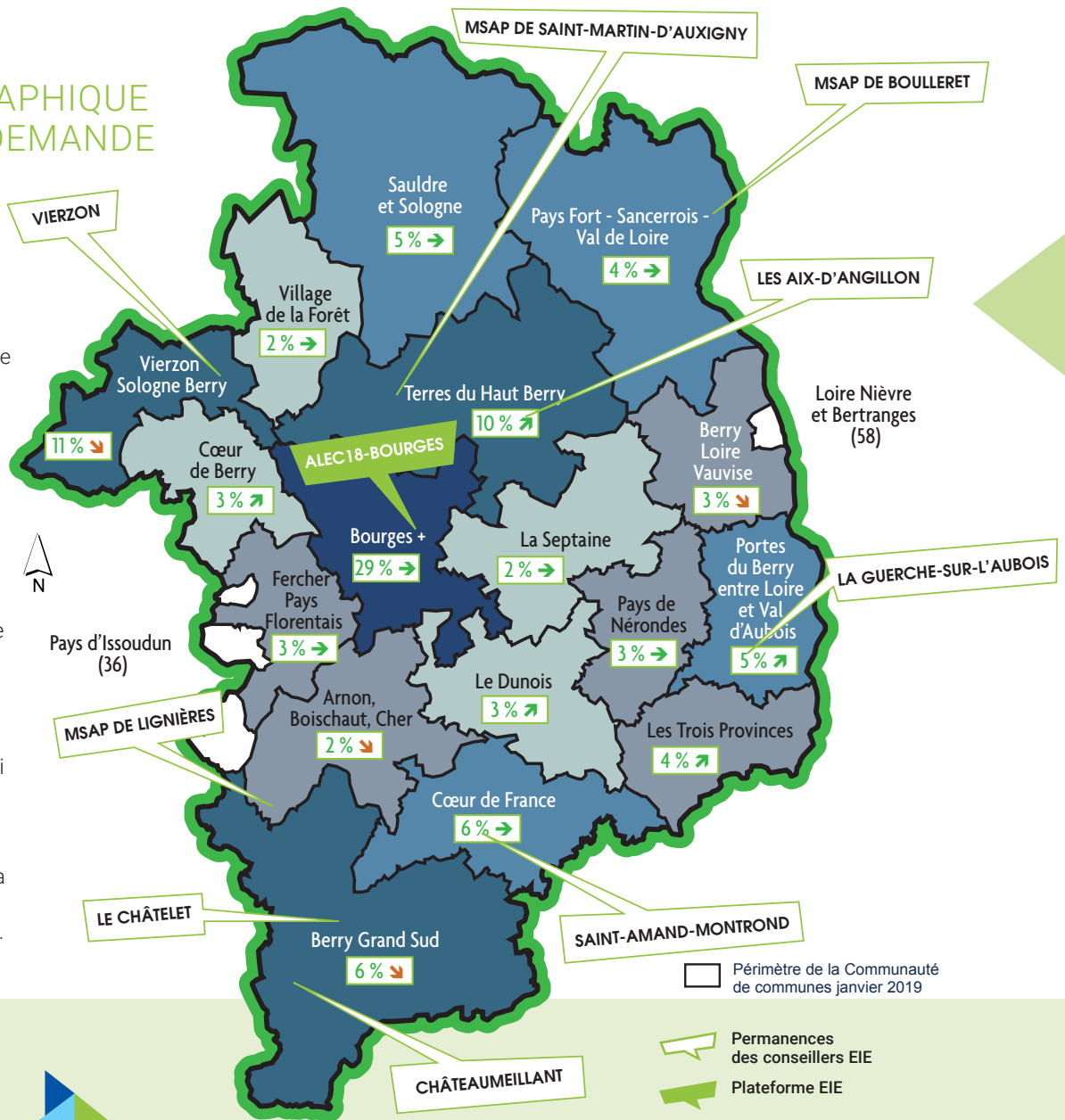
Le plan de financement du projet conditionne bien souvent le passage à l'acte des travaux.

Il est à noter que cette répartition reste la même qu'en 2018 malgré la hausse de la demande.



→ CARTE GÉOGRAPHIQUE DE LA DEMANDE

Cette année encore les contacts proviennent de l'ensemble des territoires. La répartition de ces contacts peut s'expliquer d'une part par la densité de population. D'autre part, la tenue de permanences et le travail constant des relais d'information de celles-ci auprès de leurs populations sont des facteurs importants dans la connaissance des services proposés.



→ TAUX DE SATISFACTION (TAUX GLOBAL) **85 %**

La satisfaction est en légère baisse de 5 % par rapport à 2018. Plusieurs explications possibles : une difficulté accrue à joindre un conseiller en raison du grand nombre d'appels, une complexité du parcours de demande d'aide et une fluctuation des critères d'aides perturbent le demandeur.

→ IMPACT ACTIVITÉ EIE

L'activité de l'EIE a permis :

▶ **1 523** TCO2

Tonnes CO2 économisées

▶ **203**

Emplois générés

▶ **14 M€**

euros générés

Chiffres issus du calculateur d'impact d'activité fourni par l'ADEME

→ TAUX DE PASSAGE À L'ACTE

▶ **68%**

68 % des consultants déclarent avoir engagé des travaux de rénovation importants dans l'année qui suit leur échange avec l'ALEC18. Le taux est légèrement supérieur à 2018.





BILAN 2019 DES PERMANENCES

2019

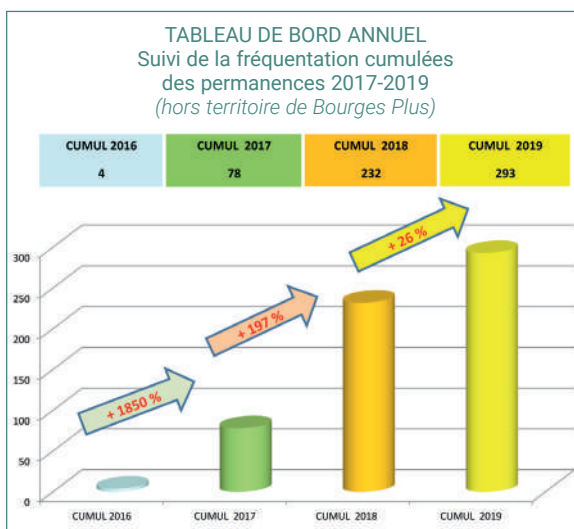
→ Quelques chiffres

► **+275 %**

d'augmentation de fréquentation des permanences entre 2017 et 2019

► **10 permanences** à travers tout le territoire

► **293 rendez-vous** en permanences territorialisées, 268 rendez-vous dans les locaux de l'ALEC18



Zoom sur les permanences territorialisées

> Description et contexte

L'ALEC a mis progressivement en place depuis 2017 une dizaine de permanences sur les territoires en partenariat avec ces derniers en plus de celle qu'elle réalise dans ses bureaux de Bourges.

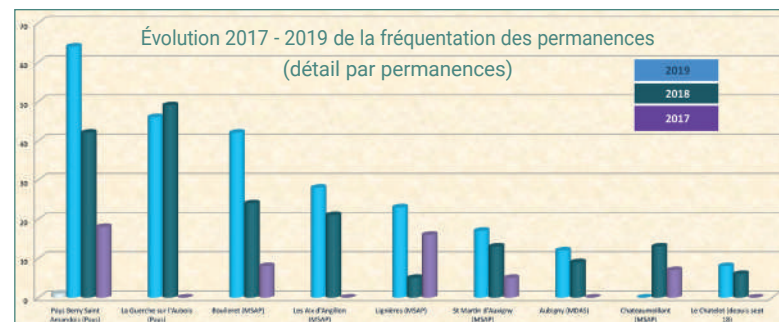
Les conseillers ont ainsi été présents tout au long de l'année 2019 sur rendez vous uniquement, auprès des habitants des territoires :

- du Pays Berry Saint Amandois (à Saint Amand Montrond), du Pays Loire Val d'Aubois (à La Guerche sur l'Aubois), du Pays de Vierzon (à Vierzon) ;
- des Maisons de Service d'Accueil du Public (M.S.A.P) de Boulleret (à Boulleret), des Terres du Haut Berry (aux Aix d'Angillon et à Saint Martin d'Auxigny), de Lignièrès (à Lignièrès) et d'Aubigny sur Nère (à Aubigny) ;
- de la Communauté de Communes Berry Grand Sud (à Châteaumeillant et au Chatelet).

> Évolution :

En 3 ans le nombre de personnes renseignées au sein de ces temps d'échanges mensuels est passé de 78 en 2017 à quasi 300 en 2019 soit une hausse de 275 %.

Cela montre le réel besoin qu'ont les habitants du Cher à être conseillés par des professionnels neutres et indépendants dans le domaine de l'énergie, des aides existantes, des travaux et des matériaux. Il est également important de préciser ici que ces conseils sont gratuits pour les particuliers, ainsi que pour la structure qui accueille ce service dans ses locaux.



La permanence de **Vierzon** est celle qui a enregistré le plus de rendez vous personnalisés. Celle de **Saint Amand Montrond** arrive immédiatement en deuxième. Le podium est complété par la permanence de **la Guerche**. Viennent ensuite les permanences tenues dans les M.S.A.P. de Boulleret, Les Aix d'Angillon et de Lignièrès. Celles qui connaissent une fréquentation plus limitée sont celles d'Aubigny, de Chateaumeillant et du Châtelet. Ces résultats de fréquentation sont à corrélés avec les actions qui ont pu être mises en place auprès des habitants des territoires concernés tout au long de ces 3 années pour promouvoir l'Espace Info Energie et faire connaître ses services par le biais de balades thermographiques, d'animations, d'articles de presse, de démarchage à domicile comme à Vierzon notamment etc...

→ Les perspectives 2020

Ces premiers résultats sont encourageants mais il est nécessaire de réfléchir collectivement quant à l'avenir du déploiement de l'ALEC sur les territoires du Cher.



890

personnes renseignées
ou sensibilisées

Les actions de l'ALEC18

Les actions de sensibilisation



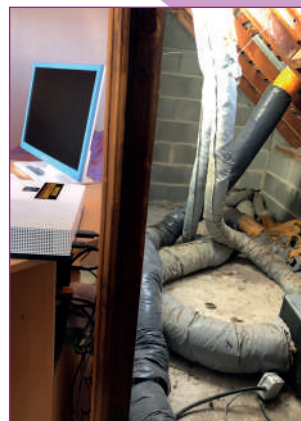
> Les visites sociotechniques

L'ALEC18 propose des visites conseils au domicile des particuliers qui rencontrent des difficultés à payer leurs factures d'énergie. Ces visites sont mises en place à la suite d'un signalement d'un travailleur social, tout secteur confondu.

Systématiquement réalisées en binôme : (travailleur social et conseillère Info-énergie), elles permettent de faire ressortir les difficultés rencontrées par les habitants, de pouvoir apporter des conseils sur la maîtrise de l'énergie, voire sur la rénovation.

Tout le monde peut être concerné par ces visites, que les ménages soient locataires ou bien propriétaires.

6 familles ont pu profiter des conseils de l'ALEC18 (3 à Saint-Germain du Puy, 1 à Bourges, 1 à Clémont, 1 à Sury-es-Bois). Ces visites sociotechniques permettent aux ménages de bénéficier d'un suivi personnalisé.



> Les actions eco-gestes sur le département

Afin de sensibiliser les habitants aux bonnes pratiques sur l'utilisation des énergies et du chauffage au quotidien, l'Agence a été sollicitée lors de plusieurs manifestations dans le département. Au cours de **11** animations, **113** personnes ont pu bénéficier de conseils sur la maîtrise de l'énergie au quotidien dans l'habitat. De même **66** kits « économie d'énergie » ont pu être offerts.

L'ensemble des animations 2019 a permis de distribuer 66 kits énergie avec les partenaires suivants : PEP18 SAVS (Vierzon), CCAS (Bourges), JeuMINA (Bourges), LADAPT du Cher (Bourges), ANPAA (Bourges), ADOMA (Vierzon et Bourges), MSA.



> Le RAID des étudiants en BTS NDRC du Lycée Édouard Vaillant Opération « démarchage à domicile pour la promotion de l'Espace Info Energie »



Action de promotion de l'Espace Info Energie en partenariat avec le Lycée Édouard Vaillant. Sur le secteur du quartier Chaillot de Vierzon (défini par l'adjoint au Maire), **8** étudiants (en binôme)

et leur Manager ont eu pour mission de promouvoir les services de la structure et de persuader les habitants de rencontrer les conseillers Info énergie en rendez-vous à la permanence de Vierzon. Cette zone représentait **800** foyers prospects. **200** contacts ont pu bénéficier d'une présentation des services de l'Espace Info Energie. **14** personnes ont émis le souhait de rencontrer un conseiller lors de la permanence à Vierzon.



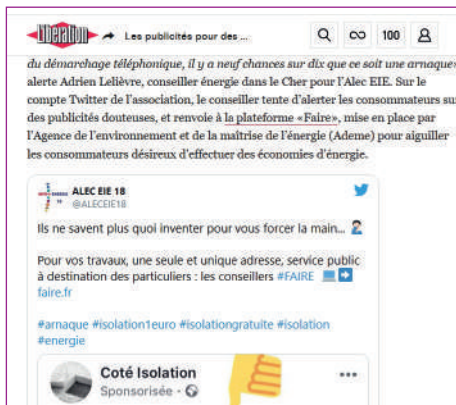
Les actions de sensibilisation

2019

→ Quelques chiffres

▶ **3** copropriétés ont réalisé un audit thermique

38 copropriétaires bailleurs ou occupants ont sollicité les conseils de l'ALEC 18



> L'accompagnement des copropriétés



Depuis plusieurs années, l'ALEC18 accompagne les copropriétés qui souhaitent s'investir dans un projet de rénovation énergétique. Cet accompagnement peut prendre plusieurs aspects selon l'avancement du projet :

accompagnement dans le cadre de la réalisation d'un audit énergétique, accompagnement dans le cadre de la mise au vote d'un projet de rénovation énergétique mais aussi accompagnement post-travaux.

Depuis le lancement du dispositif Energetis Copro, **38** copropriétés ont réalisé un audit thermique dont **3** nouvelles en 2019.

En 2019, **38** copropriétaires bailleurs ou occupants ont sollicité les conseils de l'ALEC 18 principalement sur la thématique des aides financières.

> Les actions de communication et relations médias

L'année 2019 a été une année intense en terme de communication.

120 articles de presse de différents média (journaux locaux et des départements limitrophes, calendrier des sapeurs pompiers, bulletins communaux et intercommunaux, rapports d'activité des partenaires ...) ont relaté les actions de l'ALEC18 en 2019. Cela correspond à une croissance de **46 %** par rapport à 2018.

Les réseaux sociaux (facebook et twitter en tête) ont été utilisés en complément du conseil délivré au bureau. 5 lives facebook ont été mis en ligne en 2019 et ont généré 1 500 vues.

Ces publications via les réseaux sociaux ont ainsi permis d'informer les particuliers sur les nouveaux dispositifs Agilité de l'ANAH et sur les primes coups de pouce chauffage et isolation ayant donné naissance aux « travaux à 1€ ».

Ils ont également alerté le grand public sur les points de vigilances et pratiques douteuses dans ce domaine. Leur écho a été tel que plusieurs médias ont relayé ces publications dont le journal Libération qui a cité l'EIE 18 dans une longue enquête publiée à ce sujet.

Par ailleurs, un Conseiller Info Energie a participé 3 fois à l'émission en direct « les experts » de France Bleu Berry conjointement avec l'ADIL36.

Quelques autres exemples d'animations :

- Salon de l'habitat de Bourges : **100** contacts
- Intervention durant une réunion CTE (Contrat de Transition Ecologique Berry Grand Sud) : **30** contacts
- Animation INSA Centre Val de Loire campus de Bourges : **30** contacts
- Intervention durant l'AG de l'association UFC que choisir : **30** contacts

> Le salon de l'habitat 2018

En Janvier 2019, l'ALEC18 a initié la création d'un stand commun avec les services de l'habitat de Bourges Plus et de la DDT18. Cette mise en commun des moyens et des forces de chacun a permis de mettre en avant la notion de « service public de l'habitat » auprès des milliers de visiteurs du salon.



Présentation des **actions phares** de la structure

Balades thermographiques et conférences dans le département du Cher

> Description et contexte

Organisée par l'ALEC18, la balade thermographique repose sur un principe simple : un groupe de personnes déambule avec un Conseiller Info-Energie (CIE) muni d'une caméra thermique le long d'un parcours défini par avance avec la commune.

Cet outil permet de visualiser le rayonnement infrarouge de différentes surfaces et ainsi repérer les déperditions thermiques au niveau d'un bâtiment depuis l'extérieur. Plus la couleur est chaude (rouge), plus la surface émet de la chaleur. Il est ainsi possible de visualiser les défauts d'isolation d'un logement.

Le succès d'une telle opération repose avant tout sur des conditions météorologiques particulières (temps clair, pas de précipitations), associées à une période de froid.

À l'issue de la balade, les participants, ainsi que toutes personnes intéressées ou ayant un projet de rénovation, sont invités à rejoindre une conférence présentant clichés thermographiques, solutions techniques d'isolation et aides financières mobilisables. Sur les différentes communes partenaires, un boitage des flyers et un courrier rédigé (voir un article sur les médias de communication locaux, site internet, page facebook, presse quotidienne) ont été réalisés. Ce plan de communication est nécessaire afin d'augmenter et consolider la participation.



2019

→ Quelques chiffres

- ▶ **8 communes**
ont souhaité réaliser cette animation en 2019 dont 3 étaient situées sur l'agglomération de Bourges Plus.
- ▶ **8 balades**
thermiques ont été organisées en 2019
- ▶ **75 personnes**
au total ont suivi ces animations, soit environ 10 personnes en moyenne par balade. Les échanges avec la salle ont souvent été suivis par des contacts plus personnalisés avec un conseil.

→ Les perspectives 2020

3 balades thermographiques suivies de conférences ont déjà été réalisées début 2020. D'autres restent à programmer avec les territoires durant l'hiver. Afin de renforcer la participation à ces animations, une attention particulière devra être portée sur une bonne communication en amont.





Présentation des **actions phares** de la structure

2019

→ Quelques chiffres

- ▶ **250** foyers sensibilisés
- ▶ **29** pré-visites réalisées
- ▶ **7** chantiers DORÉMI étudiés
- ▶ **3** chantiers DORÉMI prêts à démarrer
- ▶ **1** groupement DORÉMI constitué
- ▶ **2** groupements en cours de constitution

énergie'nov



La rénovation énergétique simplifiée
avec la Communauté d'Agglomération Bourges Plus

La plateforme de rénovation énergétique Energie'nov

> Description et contexte

Depuis 2016 l'ALEC18 est partie prenante du déploiement de la plateforme territoriale de la Rénovation Énergétique (PTRE) Energie'nov portée par Bourges Plus. Cette plateforme a pour rôle d'encourager la rénovation énergétique globale et performante des logements. Un des conseillers de l'ALEC18 assure l'accompagnement des particuliers souhaitant bénéficier du service ainsi que le repérage des chantiers potentiels. Il est associé sur place à l'animateur du service Energie'nov.

> Les actions de sensibilisation

Afin de faire émerger et dynamiser la demande sur le territoire, le conseiller a participé à la mise en place et à l'animation d'actions : salons (Salon de l'Habitat 2019, stands printemps de l'écologie 2019, formation module M2 Dorémi, formation ambassadeur matériaux biosourcés...).

> La mission de conseil

Dans le cadre du dispositif DORÉMI, le conseiller identifie les ménages potentiellement intéressés et réalise des pré-visites in situ afin de déclencher le passage à l'acte avant la venue d'un groupement d'artisans formés au dispositif.



→ Les perspectives 2020

De nouveaux groupements formés au principe DORÉMI (Dispositif Opérationnel de Rénovation en Maison Individuelle) seront constitués afin de démultiplier l'offre et les cas d'études. Le nombre de pré-visites devrait sensiblement augmenter compte tenu de la demande grandissante des particuliers. Les premiers chantiers vont se concrétiser et devraient sortir de terre dans le courant de l'année, servant ainsi d'exemples et de vitrine au dispositif.





Présentation des **actions phares** de la structure

Les actions de sensibilisation aux économies d'énergie

avec la Mutualité Sociale
Agricole Beauce Cœur de Loire
(MSA BCL)

> Description et contexte

La MSA Beauce Cœur de Loire a mis en place en 2019 des actions collectives et dispositifs pour aider ses allocataires dans leur gestion quotidienne de l'énergie. L'ALEC18 était là pour l'accompagner. Dans ce cadre, la MSA a engagé l'action collective « Des clés pour mon quotidien » répartie en 6 modules dont un intitulé « j'économise mes énergies ». Une convention a donc été signée entre les deux partenaires qui prévoit l'intervention de la Conseillère Info Energie.

> Bilan des animations

Les actions ont eu lieu sur 3 communes différentes, Bourges, Vierzon et Saint-Amand Montrond. 22 personnes ont pu profiter de cette animation. Cette animation autour d'un jeu, « Le jeu de l'Oie des écogestes » servait de support afin de découvrir et d'approfondir de façon ludique les gestes simples permettant d'économiser au quotidien l'énergie chez soi. Ces interventions ont été particulièrement bien accueillies par les participants. Tous les participants ont reçu en fin d'animation un kit énergie offert par le Conseil Départemental.



2019

→ Quelques chiffres

- ▶ 22 bénéficiaires
- ▶ 3 communes



→ Les perspectives 2020

La convention courant également en 2020, d'autres animations sont programmées.





➔ **ALEC** du Cher
Carré des créateurs
11 rue Maurice Roy • 18000 BOURGES

**RETROUVEZ DES PERMANENCES DANS
TOUT LE DÉPARTEMENT DU CHER**
Les infos au 02 48 69 71 90

✉ **cher@infoenergie-centre.org**

📘 **[@EspaceInfoEnergieDuCher](#)**

🐦 **[@ALECEIE18](#)**

➔ De 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h
du lundi au vendredi