11ter, avenue Lepic - 34070 Montpellier - 04 67 13 80 90
contact@gefosat.org - www.gefosat.org
SIRET 316 238 740 000 70 / APE 9499 Z

Maîtrise de l'énergie et énergies renouvelables

Rapport d'activité

2019

Espace Info Energie
Est Hérault / Bassin de Thau

Service cofinancé par :

1. Présentation de la structure porteuse et de l'EIE

» L'association Gefosat et son EIE

Association Loi 1901, fondée en 1978, Gefosat conseille et accompagne les particuliers, les collectivités et les entreprises dans la maîtrise de l'énergie et la lutte contre la précarité énergétique.
L'Espace Info Energie porté par l'association Gefosat couvre l'Est du département de l'Hérault et le bassin de Thau.
L'EIE compte 2,7 ETP en 2019.

» Les partenaires

L'Espace Info Energie est cofinancé par l'ADEME Occitanie et la Région Occitanie. Nous avons également une convention avec le Conseil Départemental de l'Hérault, le Pays Cœur d'Hérault, la Communauté de Communes du Pays de Lunel, Sète Agglopôle Méditerranée et l'Agglomération du Pays de l'Or.
L'EIE compte de nombreux autres partenaires : le réseau national et le réseau régional des EIE, le CLER, les associations d'éducation à l'environnement (Coopere 34, CPIE, ARDAM, Demain la Terre, le Graine Occitanie), le CAUE 34, l'ADIL 34, la mission bois énergie, l'Ecole Polytechnique Féminine, Envirobat Occitanie.

» Les conseillers et salariés

Les missions de l'Espace Info Energie sont réparties entre les salariés :
- Janette BENOUAHAB (gestion et comptabilité)
- Amande BERATO (conseillère énergie)
- Claudia BOUDE (cheffe de projet EIE /conseillère énergie)
- Sandrine BURESI (encadrement)
- Laura GAZAIX (conseillère énergie)
- Laurent LEBOT (conseiller énergie)
- Maksim ROLAND (conseiller énergie)
- Matthieu THEPAUT (conseiller énergie, entre le 1er juillet et le 10 septembre 2019)
- Vincent CARRON (conseiller énergie, depuis le 21 octobre 2019)

Nous avons accueilli en stage EIE Anaïs NUNEZ, étudiante en licence professionnelle "Efficacité énergétique et énergie renouvelable" à l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, du 1er avril au 21 juin.

2. Présentation de l'activité (du 01/01/2019 au 31/12/2019)

» Accueil du public.

Conseiller : Accompagnement des publics dans les phases amont du projet

[Les permanences :

La permanence téléphonique est assurée du lundi au vendredi, de 9h à 13h, au numéro 04 67 13 80 94.
Le numéro dédié à l'éco-chèque logement de la Région est renvoyé sur notre permanence Espace Info Energie, les lundis, mardis, jeudis et vendredis matin en priorité, et en secours à l'EIE de Béziers le mercredi matin.
L'accueil physique des usagers s'est organisé :

- À Montpellier pour l'EIE Est Hérault, du lundi au vendredi entre 9h et 17h30 (locaux du Gefosat)
- Tous les deuxièmes jeudis du mois dans les locaux de la Communauté des Communes du Pays de Lunel sur rendez-vous.

Le service a été renforcé en proposant une deuxième permanence par mois sur octobre et novembre

- Deux jeudis après-midi par mois à Saint-André de Sangonis sur rendez-vous
- Un mercredi matin tous les 2 mois à l'Espace Yunus à Frontignan sur rendez-vous
- Un vendredi matin tous les 2 mois à l'Espace Louise Michel de Balaruc-les-Bains sur rendez-vous
- Un lundi matin tous les 2 mois à la Mairie Annexe de Mèze sur rendez-vous
- Une fois par mois à Sète à la Maison de l'Habitat sur rendez-vous
- Un mercredi matin par mois au centre administratif de l'agglomération à Mauguio sur rendez-vous
- Un mercredi matin par mois à l'antenne locale de l'agglo à la Grande-Motte sur rendez-vous

[Les demandes traitées :

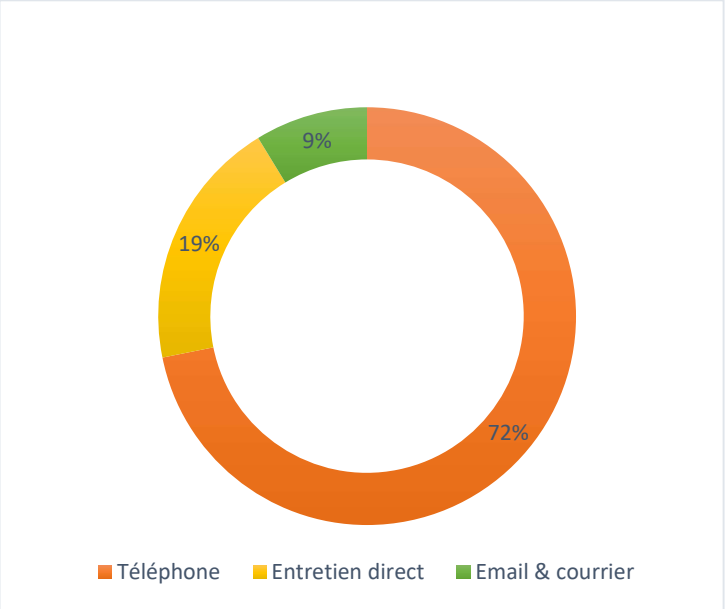
Nombre de demandes :	**1573**
Nombre de personnes ayant consulté l'EIE :	**1364**
Durée moyenne de traitement d'une demande :	**29 min**

Nombre de demandes mois par mois :

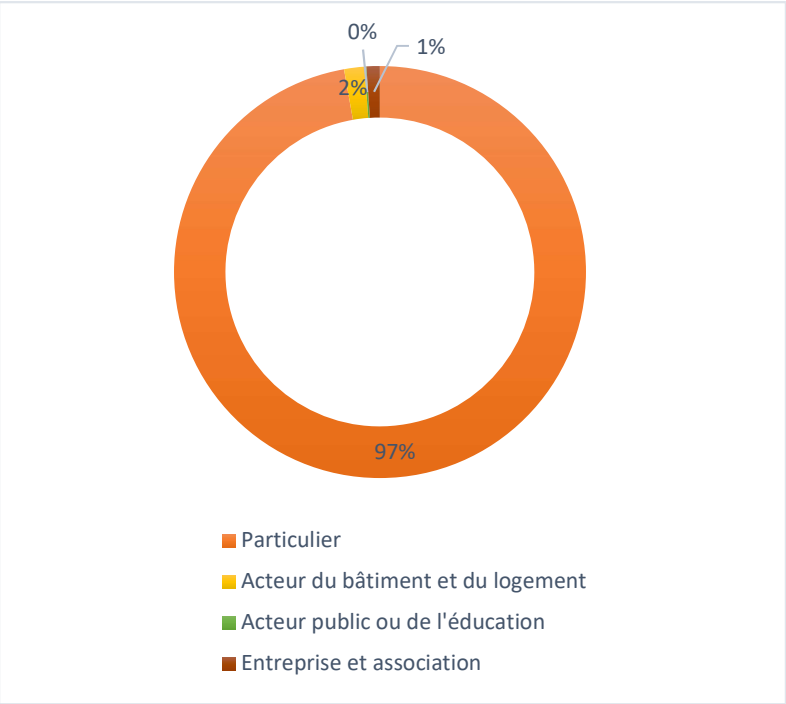
Janvier	*Février*	*Mars*	*Avril*	*Mai*	*Juin*
123	**122**	**136**	**102**	**99**	**129**

Juillet	*Août*	*Septembre*	*Octobre*	*Novembre*	*Décembre*
186	**105**	**167**	**181**	**154**	**69**

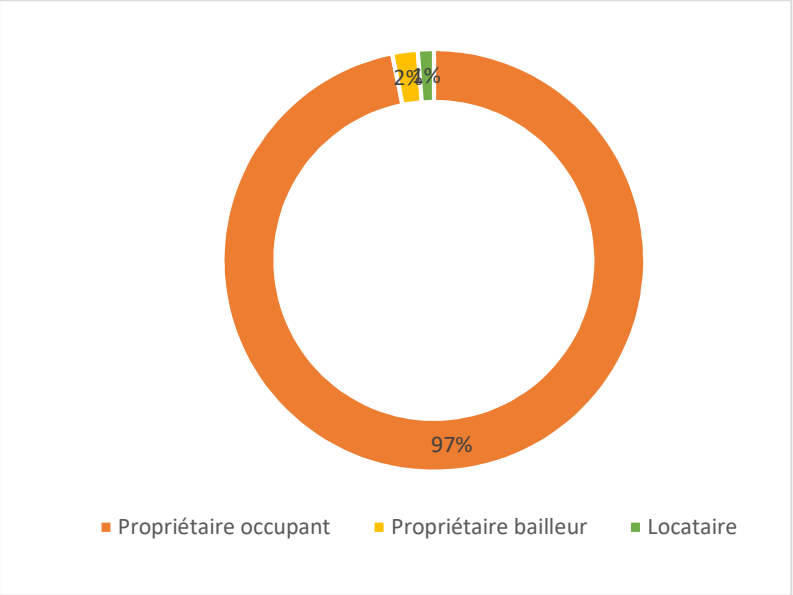
Répartition des types de contacts :



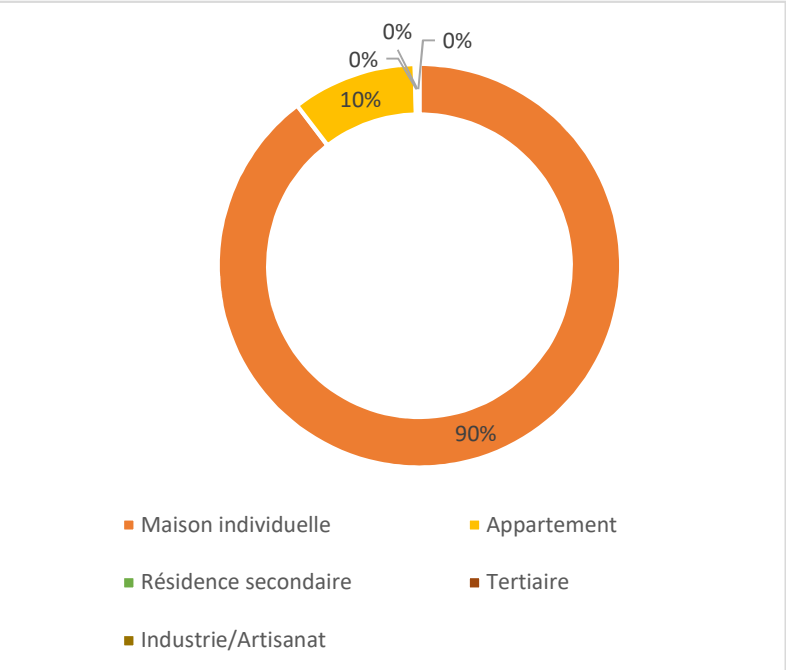
Répartition des demandes par type de public :



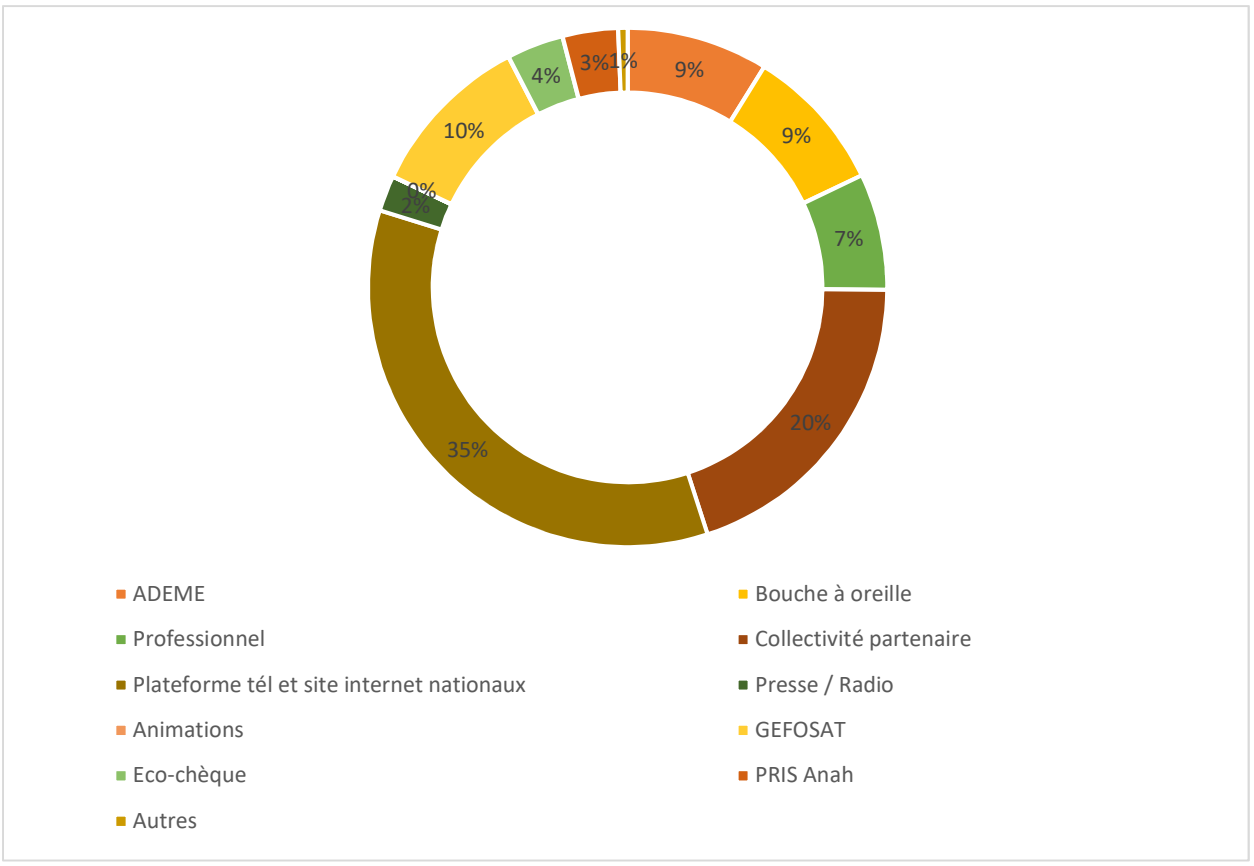
Répartition des demandes des particuliers par type de statut :



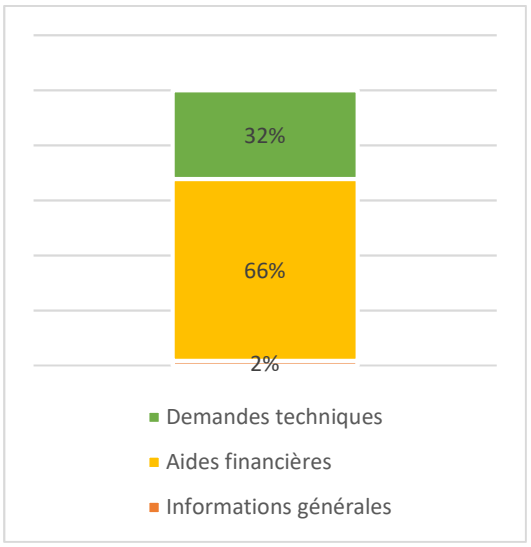
Répartition des demandes par type de bâtiment :



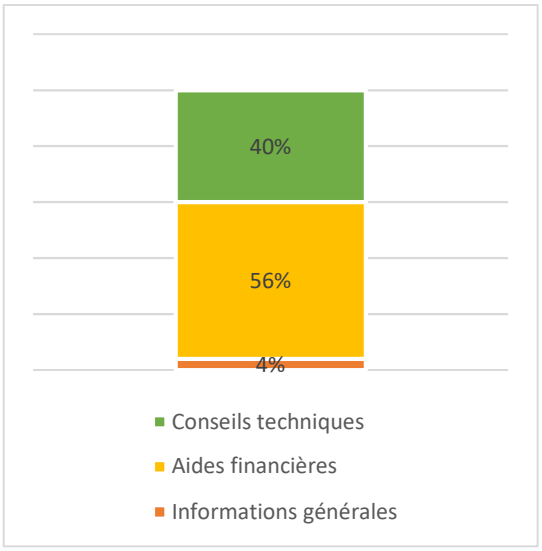
Répartition des demandes selon le mode de connaissance de l'EIE :



Répartition des demandes en fonction des questions posées :



Type de conseils donnés :



Le nombre de demandes a fortement augmenté par rapport à 2018. Le démarchage pour les offres commerciales à 1€ en est la principale raison. Pour faire face aux nombreuses sollicitations liées aux offres à 1€, nous avons mis à disposition sur notre site internet une note d'information pour les particuliers afin d'apporter un premier niveau d'information à ce sujet. Des articles ont également été diffusés aux collectivités partenaires afin qu'elles relayent l'information auprès de leurs administrés.

» Actions d'animations.

Convaincre et mobiliser : Information et sensibilisation des publics

[Synthèse des animations :

Date	Lieu	Description de l'action	Nbre de personnes sensibilisées
01-févr	Montpellier	Intervention dans le cadre d'un débat citoyen : "Transition énergétique et justice sociale : comment fait-on ?"	**50**
05-févr	Bouzigues	Nuit de la thermographie : balade avec caméra thermique dans les rues de Bouzigues pour sensibiliser sur l'isolation et les économies d'énergie	**30**
07-févr	Palavas	Nuit de la thermographie : balade avec caméra thermique dans les rues de Palvas pour sensibiliser sur l'isolation et les économies d'énergie	**10**
06-avr	Frontignan	Animation d'un stand EIE dans le cadre du "Printemps des Energies renouvelables", organisé par Thau Energies Citoyennes	**15**
12-avr	Montpellier	Animation d'un stand EIE et d'un escape game dans le cadre du festival eco-citoyen organisé par le CCAS de Montpellier à la Maison pour tous Albertine Sarrazin	**132**
15-avr	Clermont l'Hérault	Présentation des aides financières lors d'une matinée organisée par la CAPEB Hérault à destination des artisans et entreprises	**15**
26-avr	Montpellier	Présentation des missions de l'association et de l'Espace Info Energie à la coopérative d'entrepreneurs CREALEAD	**15**
16-mai	Palavas	Stand EIE et animation sur les économies d'énergie dans le logement en lien avec le module "Mon Appart Eco-Malin"	**60**
17-mai	Palavas	Stand EIE et animation sur les économies d'énergie dans le logement en lien avec le module "Mon Appart Eco-Malin"	**40**
26-mai	Montpellier	Animation d'un stand EIE dans le cadre du "Village Urbain" organisé par l'association de quartier Clémenceau	**50**
01-juin	Mauguio	Stand et animation dans le cadre de la Fête de la Nature de Mauguio	**35**
01-juin	Marseillan	Co-animation d'un stand avec le CPIEU Basssin de Thau dans le cadre d'une journée de sensibilisation à l'écomobilité	**15**
18-juin	Gignac	Intervention sur les aides financières 2019, à destination des particuliers, organisée en partenariat avec Demain la Terre	**4**
19-sept	Lodève	Présentation du service EIE dans le cadre des formations CAUE34 sur les réglements d'urbanisme à destination des élus, secrétaires de mairie, services urbanisme	**30**
10-oct	Saint-Mathieu-de-Tréviers	Présentation du service EIE dans le cadre des formations CAUE34 sur les réglements d'urbanisme à destination des élus, secrétaires de mairie, services urbanisme	**30**
15 animations >> nombre total des personnes sensibilisées :			**531**

[Retombées médias :

> Articles dans le Midi Libre suite aux balades thermographiques de Bouzigues et Palavas

Économies d'énergie

« Pays de l'or agglomération » propose un service gratuit sur les économies d'énergie dans l'habitat.
Dans ce cadre, les Palavasiens étaient invités à accompagner un technicien, équipé d'une caméra thermique dans une balade nocturne, afin de visualiser les pertes d'énergie.
Malheureusement, ils ont été peu nombreux à suivre cette intéressante expérience, à laquelle ont participé le maire et des adjoints.
Le service d'information assure des permanences à La Grande-Motte et à Mauguio et conseille utilement en cas de construction, de rénovation ou de passage aux énergies renouvelables.

On peut prendre rendez-vous au 04 67 13 80 90.

■ Une balade édifiante...

> Article dans le MIDI LIBRE suite à l'intervention sur les aides financières avec Demain la Terre

[Prêt de matériel :

Dans le cadre de ses missions de sensibilisation, l'Espace Info Energie propose le prêt de matériel de mesure en vue d'économiser l'énergie, ainsi que le prêt d'animations "clé en main" ayant fait l'objet d'un catalogue l'année dernière et qui a été diffusé à nos partenaires. En 2019, le service de prêt a été sollicité :

Par les particuliers	**Nombre de prêts**
Malette de matériel de mesure, contenant un wattmètre, un débitmètre, un thermomètre infrarouge, un enregistreur de température et humidité, un thermomètre digital à sonde et un thermomètre-hygromètre.	**7**
Kit Quart-Home, pour le suivi des consommations électriques et du confort grâce à un ensemble de capteurs reliés à une tablette, pour un suivi personnalisé pendant un mois environ.	**6**

Par les professionnels de l'animation	**Structure**
Malette de matériel de mesure pour une journée sur le thème des économies d'énergie	CCAS de Vailhauquès
5 animations clé en mains : la malette des éco-matériaux/isolants, la maquette MIRACLE, la Mall'O Watts, un four solaire et 5 modules de coupes de murs	KIMIYO

Un travail sur le contenu des malettes a été initié en 2019 afin d'y intégrer des appareils de mesures plus pédagogiques et dont la prise en main serait plus facile. Le but est également d'intégrer d'autres thématiques telles que la qualité de l'air intérieur grâce à des capteurs de CO_2. Un travail de recherche de matériels et de devis a été mené pour un déploiement en 2020.

» Vie de l'Espace Info Energie et du réseau.

[Promouvoir l'Espace Info Energie :

> Des flyers présentant les permanences dans les territoires partenaires ont été imprimés et diffusés auprès des collectivités.

> Des articles sur le thème des économies d'énergie et des travaux de performance énergétique ont été envoyés pour publication dans les magazines locaux ou sur les sites internet des territoires partenaires.
Voici les différentes thématiques abordées dans les articles en 2019 :

- Alimentation durable : des gaz à effet de serre dans mon assiette
- Consommation : la face cachée de l'iceberg
- De l'intérêt de sur-isoler son ballon d'eau chaude sanitaire
- Les aides financières à la rénovation énergétique : évolutions 2019
- Travaux de rénovation énergétique à 1 € : faut-il se méfier ?
- Témoignage de Mme M. après son passage à l'Espace Info Energie
- Aux énergies citoyennes ! : les investissements citoyens
- Les chaudières à 1 €
- Le chauffage au bois : mode d'emploi

> Interventions dans les médias :

- Participation d'Amande Berato avec l'ALEC Montpellier à l'émission « Ensemble, c'est mieux ! » sur France 3, sur le sujet de l'isolation écologique le 4 février
- Participation de Claudia Boude à l'émission de radio de France Bleu Hérault pour l'émission spéciale sur la canicule, le 28 juin

[Participer à la vie du réseau régional, de l'EIE interne et au maintien des partenariats :

Les salariés de l'EIE ont participé aux évènements suivants :
- Réunions EIE internes : le 28 janvier, le 14 février, le 16 avril et le 24 mai, le 2 septembre et le 11 octobre
- Comité de pilotage EIE avec les partenaires techniques et financiers de l'EIE le 31 janvier
- Rendez-vous avec le responsable DD de la Banque Populaire du Sud le 5 février et le 16 mai
- Commissions BDO le 28 février, le 28 mars, le 25 avril, le 26 septembre
- Réunions réseau EIE Occitanie le 21 mars à Lézignan, les 20 et 21 juin à Narbonne et le 14 novembre à Lézignan
- Atelier de créativité : rénovation énergétique des logements particuliers dans le cadre du lancement de la plateforme Rénov'énergie de Montpellier Méditerranée Métropole le 15 mars
- Journée de la qualité de la construction en Occitanie le 20 mars
- Atelier de concertation dans le cadre du lancement du Plan Climat Air Energie Territorial de Sète Agglopôle Méditerranée le 15 avril
- Atelier technique consacré au confort d'été dans les écoles organisé par l'ALEC Montpellier le 3 juillet
- Rencontres Nationales du réseau EIE/PTRE et Congrès Bâtiment Durable, du 11 au 13 septembre à Angers
- Sprint Créatif organisé par le Lab' de la Région Occitanie dans le cadre de la mise en place du Service Public de la Performance Energétique de l'Habitat, les 8 et 9 octobre à Carcassonne
- Rencontres TEPOS du 25 au 27 septembre à Clamecy
- Réunion avec la Coopérative de Saint Martin de Londres le 8 octobre pour échanger sur les complémentarités des missions
- Rencontres Mobilité organisées par le Graine Occitanie le 3 décembre à Toulouse
- Les Assises Nationales des EnR citoyennes le 10 décembre à Montpellier
- Forum Energaïa les 11 et 12 décembre à Montpellier

[Se former :

Les salariés de l'EIE ont participé aux journées d'information, séminaires et formations suivants :
- Formation proposée par l'ADIL 34 "Rénovation énergétique - les aspects juridiques : devis, marchés de travaux, garanties, recours" le 14 février [Laura Gazaix et Maksim Roland]
- Formation sur le suivi des installations solaires thermiques collectives [Claudia Boude]
- Formation E-learning "MOOC - Qualité de l'Air Intérieur : Ventiler pour un air sain" [Laurent Lebot]
- Formation E-learning "MOOC - Bâti existant et humidité" [Laurent Lebot]
- Formation "Réhabilitation des chaufferies " au CETIAT du 22 au 25 octobre [Amande Bérato et Claudia Boude]

Autoformation continue des conseillers : liste de diffusion, sites web, centre de documentation etc…

[Développer des outils pour le conseil et la sensibilisation :

Un partenariat avec Uniscité et Les Ateliers Ludosophiques a donné lieu à la création d'un « escape room » pédagogique sur le thème de la transition énergétique.
Le développement de cet outil s'est réalisé en plusieurs étapes :
- Participation à une journée de présentation/formation sur la création d'escape rooms à vocation pédagogique par un conseiller le 6 décembre 2018
- Demande du CCAS de Montpellier d'une animation novatrice autour de l'énergie dans le cadre de son festival écocitoyen du 12 et 13 avril 2019, nous confortant dans l'idée de développer un outil type escape game pour l'occasion
- Demande d'accord à l'ADEME via une note de cadrage pour le développement de l'outil
- Participation active aux réflexions et à la fabrication de l'animation à travers 6 réunions de 2h avec les partenaires identifiés par le CCAS, Uniscité et Les Ateliers ludosophiques
- Test de l'animation et ajustements pour adaptation au grand public
- Animation de l'escape room le 12 & 13 avril 2019 lors du festival eco-citoyen à la Maison pour tous Albertine Sarrazin

> Bilan : ce type d'animation a suscité l'intérêt du grand public et s'est révélé très attractif grâce à son format participatif. Depuis sa création, plus de 100 personnes ont participé à l'escape room.
L'outil a également été présenté lors de la réunion réseau à Narbonne, en vue d'une éventuelle duplication/diffusion.

» Suivi et évaluation.

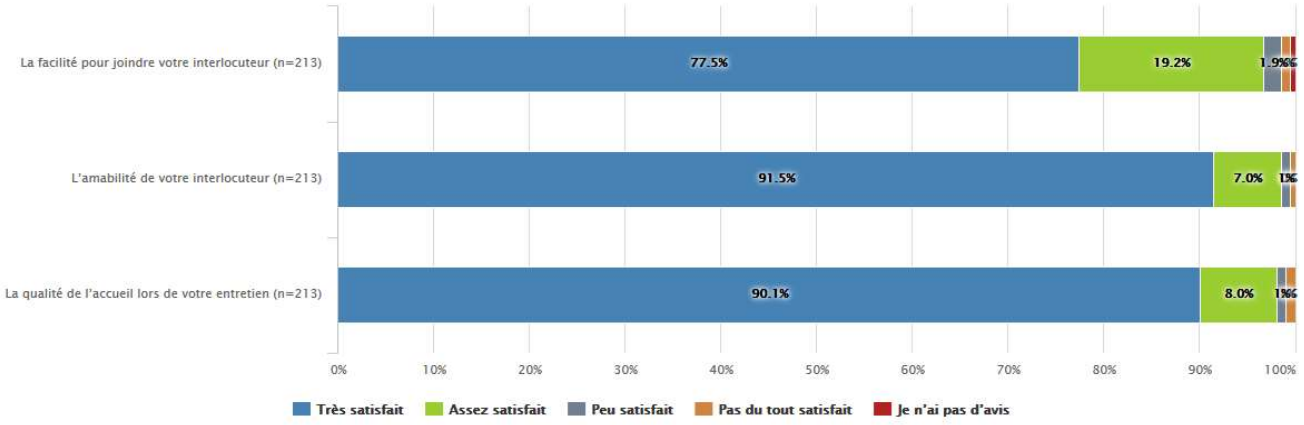
[Saisie des contacts et des actions :

Le suivi de l'activité se fait entre autre grâce à l'outil en ligne de saisie des contacts et des actions mis à disposition par l'ADEME. Le suivi des contacts s'est réalisé de manière continue.

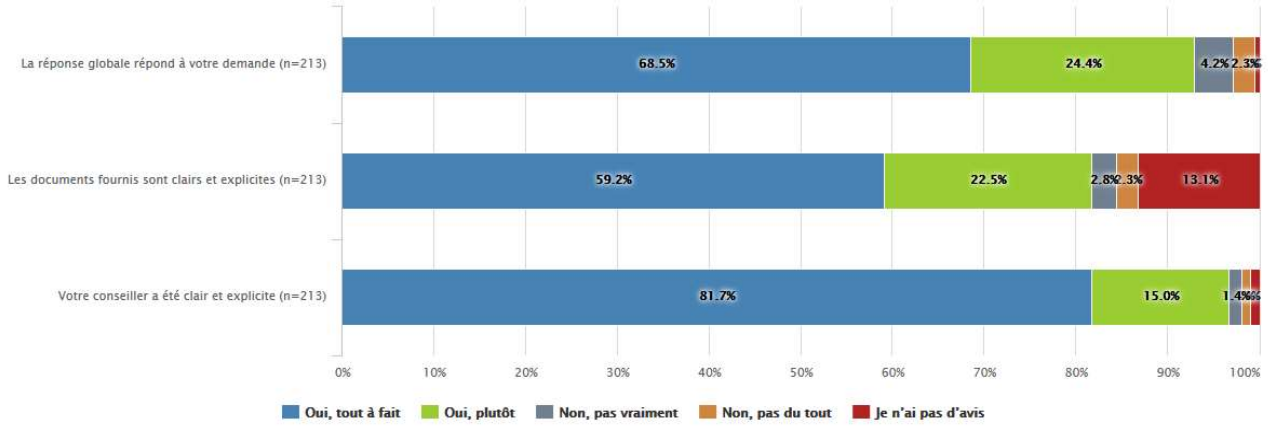
[Evaluation :

Les contacts ayant laissé leur adresse mail reçoivent une enquête de satisfaction du service une semaine après leur passage à l'EIE, ainsi qu'une enquête sur le passage à l'acte, un an après.
Voici quelques résultats des enquêtes pour l'EIE du GEFOSAT :

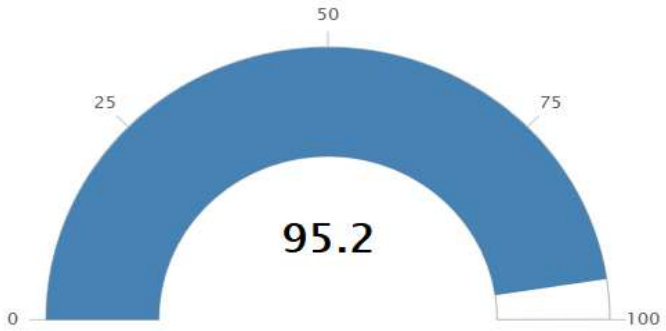
Niveau de satisfaction à l'occasion de la prise de contact :



Niveau de satisfaction concernant les réponses apportées par le conseiller :



Niveau de satisfaction global sur la prise de contact avec l'EIE :



Commentaires de quelques personnes interrogées :

Le conseiller était très à l'écoute et m'a de suite proposé le kit Quarthome pour analyser mes consommations. J'ai beaucoup apprécié cet entretien.
très grande disponibilité du conseiller et clarté, exhaustivité des informations fournies
personne très aimable qui donne des explications très claires
Après avoir été informé des horaires, j'ai pu joindre à 2 reprises des conseillers (j'ai été très rapidement rappelé la 2nde fois). Je suis plus que satisfait de : la courtoisie, la compétence, la disponibilité des conseillers qui m'ont apporté de précieux conseils par rapport à ma problématique d'isolation de comble
Personne très compétente qui m'a bien renseigné
J'ai demandé à contrôler des devis et de les comparer afin de faire le bon choix. La personne a effectivement donné son avis et a répondu très rapidement.
Conseiller très compétent
Infos tres pertinentes par un professionnel qualifié
On obtient toujours rapidement un interlocuteur. Réponds et conseille en professionnel. Équipe sérieuse et très agréable
Bravo et MERCI aux interlocuteurs successifs (3) sollicités pour l'accompagnement de mes démarches dans le cadre de l'isolation des combles. Clarté, efficience et qualité d'écoute des plus rassurantes pour la novice que je suis....
cela a été difficile de le joindre mais enlaissant mon message j'ai pu etre ensuite contacté rapidement
Avis sur le devis très bien et rassurant
Notre interlocuteur était très compétent et a répondu à toutes nos questions.
Avis éclairé oralement doublé d'un mail très détaillé
Personne très pointue et compétente.