



# 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 2020.

## » 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 Agglopolo 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, 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)
- Vincent CARRON (conseiller énergie)

## 2. Présentation de l'activité (du 01/01/2020 au 31/12/2020)

### » Crise sanitaire et confinement

#### Adaptation du service et impacts sur l'activité

Le confinement annoncé le 16 mars nous a conduit à suspendre la permanence téléphonique, les permanences délocalisées et l'accueil du public. Le télétravail ayant été organisé très rapidement, nous avons continué à assurer le service d'information et de conseil à distance : réponse aux demandes par mail, par téléphone, rendez-vous personnalisés en visio. La permanence téléphonique a de nouveau été assurée dès la mi-mai à distance, à effectifs réduits et a repris un fonctionnement normal dès le mois de juin. Le nombre de contacts a considérablement diminué sur avril et mai.

Certaines permanences délocalisées ont pu reprendre dès le mois de juillet.

L'accueil du public dans nos locaux a également pu être proposé entre les deux confinements et dans le strict respect des gestes barrières.

Le deuxième confinement nous a conduit à annuler les permanences délocalisées et suspendre l'accueil du public, mais les conseillers.ères ont poursuivi le service à distance. En début de période de reconfinement, aucune baisse d'activité n'a été constatée : bien au contraire, les demandes ont été particulièrement nombreuses du fait de la campagne de communication nationale.

Par ailleurs, la crise sanitaire a eu un impact très important sur les animations. Seul un webinaire a pu être proposé en période de confinement et quelques animations ont pu être assurées en septembre.

### » Accueil du public.

#### Conseiller : Accompagnement des publics dans les phases amont du projet

##### [ Les permanences :

La permanence téléphonique a été 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 lundi, mardi, jeudi et vendredi matin en priorité, et en secours à l'EIE de Béziers le mercredi matin.

L'accueil physique des usagers s'est organisé :

- A 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'agglomération à la Grande-Motte sur rendez-vous

##### [ Les demandes traitées :

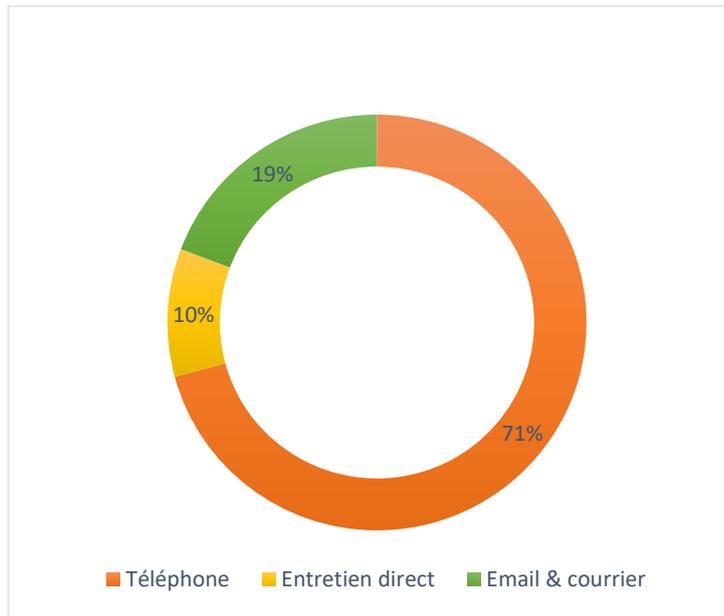
<b>Nombre de demandes :</b>	<b>1498</b>
<b>Nombre de personnes ayant consulté l'EIE :</b>	<b>1293</b>
<b>Durée moyenne de traitement d'une demande :</b>	<b>28 min</b>

##### **Nombre de demandes mois par mois :**

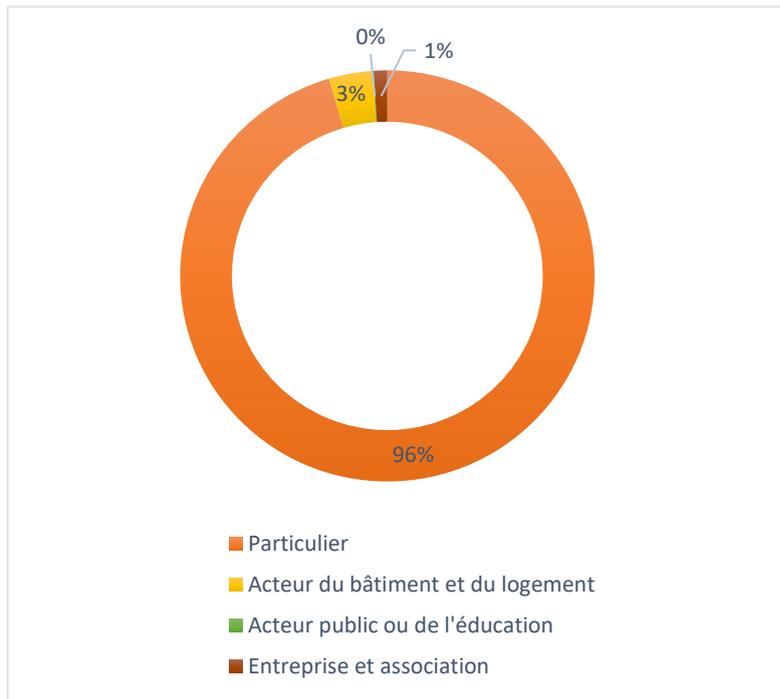
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
120	146	149	31	76	103

Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
118	68	124	319	168	76

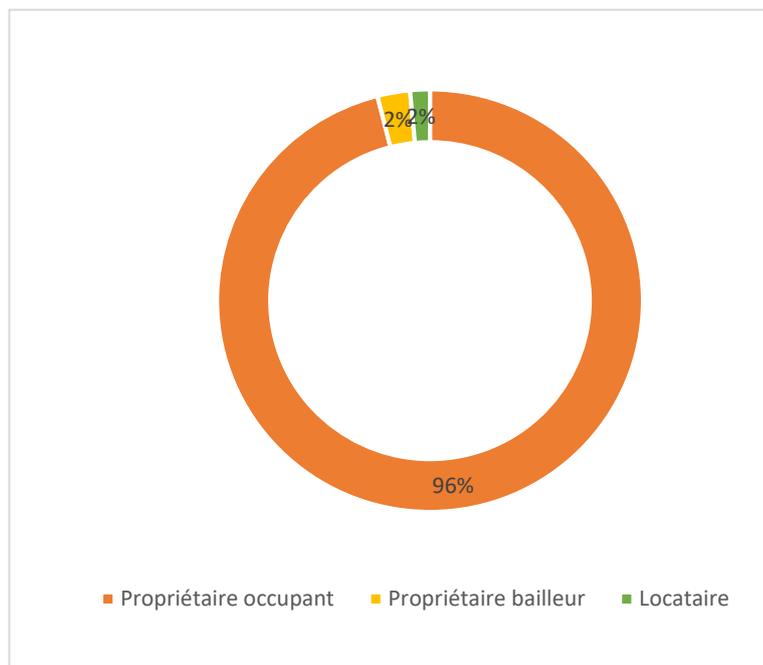
**Répartition des types de contacts :**



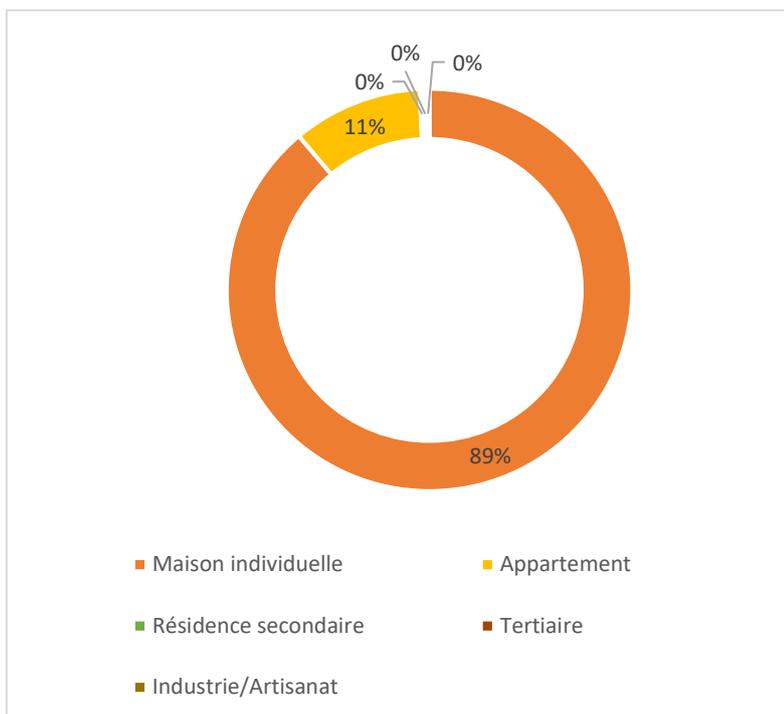
**Répartition des demandes par type de public :**



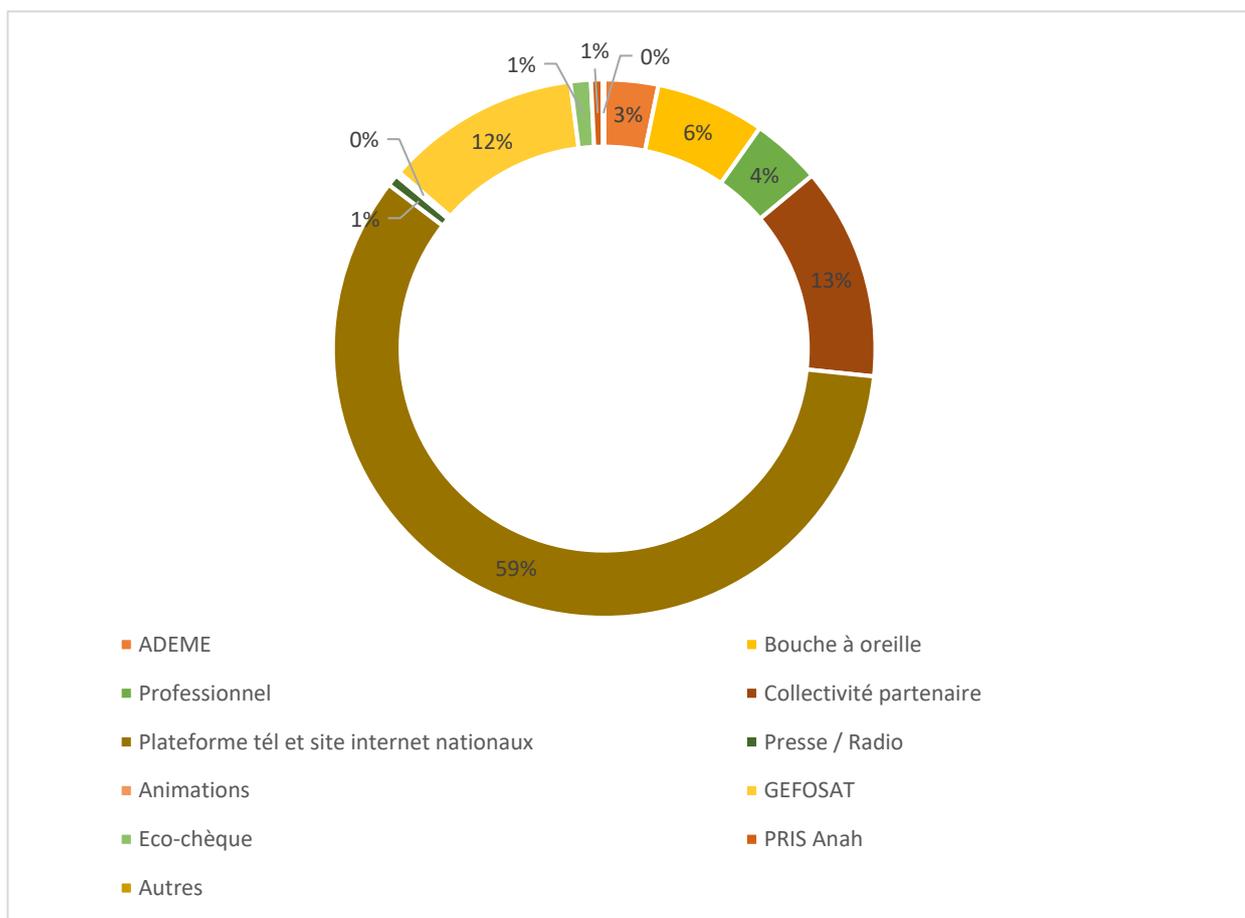
**Répartition des demandes des particuliers par type de statut :**



**Répartition des demandes par type de bâtiment :**

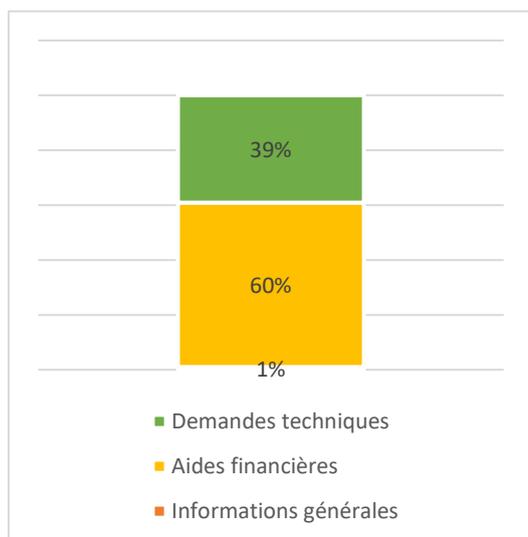


**Répartition des demandes selon le mode de connaissance de l'EIE :**

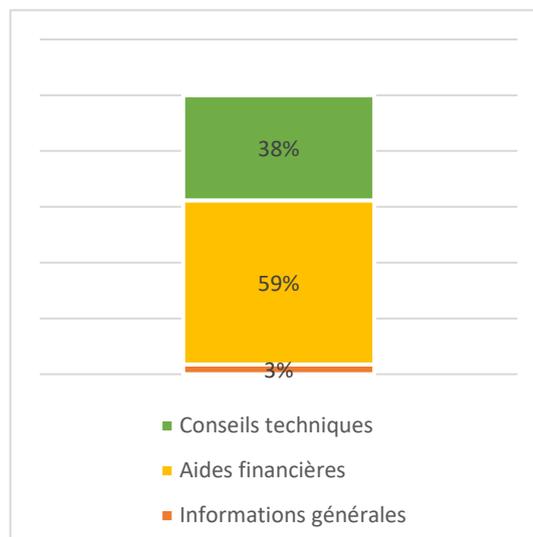


Les campagnes de communication nationales (TV, radio, presse, etc.) renvoient sur la plateforme téléphonique et le site internet nationaux, ce qui explique la prépondérance de ce mode de connaissance du service.

**Répartition des demandes en fonction des questions posées :**



**Type de conseils donnés :**



**» Actions d'animations.**

**Convaincre et mobiliser : Information et sensibilisation des publics**

**[ Synthèse des animations :**

Date	Lieu	Description de l'action	Nbre de personnes sensibilisées
28-janv	Villeveyrac	Nuit de la thermographie : balade avec caméra thermique dans les rues de Villeveyrac pour sensibiliser sur l'isolation et les économies d'énergie	<b>23</b>
05-févr	Montbazin	Nuit de la thermographie : balade avec caméra thermique dans les rues de Montbazin pour sensibiliser sur l'isolation et les économies d'énergie	<b>11</b>
12-févr	La Grande Motte	Nuit de la thermographie : balade avec caméra thermique dans les rues de La Grande Motte pour sensibiliser sur l'isolation et les économies d'énergie	<b>22</b>
30-juin	Webinaire	Webinaire sur les aides financières à la rénovation énergétique à destination des professionnels du bâtiment, en partenariat avec la CAPEB	<b>11</b>
12-sept	Lodève	Présentation du service EIE et des aides financières à la rénovation énergétique lors des rencontres sur la géothermie organisées par la commission EnR de l'association VPPN	<b>25</b>
24-sept	Lunel	Présentation du service EIE dans le cadre des formations CAUE34 sur les règlements d'urbanisme à destinations des élus, secrétaires de mairie, services urbanisme	<b>35</b>

<b>6 animations &gt;&gt; nombre total des personnes sensibilisées :</b>	<b>127</b>
---	------------

## [ Retombées médias :

> Articles dans le Midi Libre sur les balades thermographiques de la Grande-Motte et Villeveyrac

MIDI LIBRE - MARDI 19 FÉVRIER 2020

### La Grande-Motte Balade nocturne à la recherche des fuites thermiques

Dans le plan d'action du plan Climat air énergie territorial de l'agglomération de la Plage de l'Or, figure un objectif relatif à la rénovation urbaine du bâti existant, notamment l'action qui vise à « accompagner la sensibilisation de l'habitat ancien ».



Les rayons infrarouge permettent de délivrer une image thermique.

Observer les déperditions de chaleur. La thermographie est une technique qui permet d'obtenir une image thermique d'une scène par analyse des infrarouges. L'image obtenue est appelée « thermogramme ». Dans le secteur du bâtiment, l'analyse d'un thermogramme permet de mettre en évidence des déperditions de chaleur, une mauvaise isolation, des infiltrations d'air, des ponts thermiques, etc.

Le service d'Escape Info Energie a pour objectif d'aider les locataires du bâtiment, l'analyse d'un thermogramme permet de mettre en évidence des déperditions de chaleur, une mauvaise isolation, des infiltrations d'air, des ponts thermiques, etc. L'Escape Info Energie a pour objectif d'aider les locataires du bâtiment, l'analyse d'un thermogramme permet de mettre en évidence des déperditions de chaleur, une mauvaise isolation, des infiltrations d'air, des ponts thermiques, etc.

Le mardi 25 janvier aura lieu la « Nuit de la thermographie ». Une journée sur un principe simple : apporter en soirée les rues du centre de la commune pour traquer les déperditions énergétiques des habitations à l'aide d'une caméra thermique, suivies d'un ou plusieurs conseils Espace Info Energie. La caméra thermique permet d'appréhender une mauvaise isolation des fenêtres mal posées, ou encore une faille dans la construction pouvant provoquer des infiltrations d'air. Ces problèmes sont souvent ignorés car invisibles à l'œil nu. Par conséquent, l'objectif

est de sensibiliser les propriétaires et les locataires sur l'importance de bien isoler son habitat. Cette balade urbaine originale et instructive démarrera donc

### Villeveyrac La première nuit de la thermographie programmée à la fin du mois

Le mardi 25 janvier aura lieu la « Nuit de la thermographie ». Une journée sur un principe simple : apporter en soirée les rues du centre de la commune pour traquer les déperditions énergétiques des habitations à l'aide d'une caméra thermique, suivies d'un ou plusieurs conseils Espace Info Energie. La caméra thermique permet d'appréhender une mauvaise isolation des fenêtres mal posées, ou encore une faille dans la construction pouvant provoquer des infiltrations d'air. Ces problèmes sont souvent ignorés car invisibles à l'œil nu. Par conséquent, l'objectif



Elle se tiendra le 25 janvier, à partir de 18 heures.

est de sensibiliser les propriétaires et les locataires sur l'importance de bien isoler son habitat. Cette balade urbaine originale et instructive démarrera donc

aux alentours de 18 h, pour une durée d'environ 40 minutes, et sera animée par des conseillers qui effectueront la thermographie des bâtiments, et expliqueront leurs conclusions.

Enfin, un échange avec les conseillers sera proposé autour des solutions possibles et envisageables afin de résoudre les problèmes de perte de chaleur.

\* Cette balade gratuite est ouverte à tous, mais limitée à trente participants maximum. Inscription en ligne ou à l'adresse suivante : [escapeinfo@orange.fr](mailto:escapeinfo@orange.fr)

## [ 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 de nos animations "clés en main" répertoriées dans un catalogue diffusé à nos partenaires. Malgré le contexte sanitaire, le service de prêt a été plus sollicité en 2020 que l'année dernière : 27 prêts de matériel ont été enregistrés sur l'année. Le tableau ci-dessous liste le matériel prêté et l'origine de la demande :

Commune	Matériel emprunté	Contexte du prêt	Date de retour
Palavas	Caméra thermique	Evaluation des déperditions du logement	14/04/2020
Saint-André de Sangonis	Caméra thermique	Evaluation des déperditions du logement	16/09/2020
Carcassonne	Canevas duplication Escape Game	Pour duplication	13/03/2020
Alès	Canevas duplication Escape Game	Pour duplication	27/07/2020
Montpellier	Canevas duplication Escape Game	Pour duplication	13/03/2020
Montpellier	Exposition : les gestes simples	Animation d'ateliers CESF	18/10/2020
Montpellier	Kakémono ADEME	Animation d'ateliers CESF	29/01/2020
Montpellier	KIT QH* EIE 01		01/10/2020
Poussan	KIT QH* EIE 02	Suivi conso PV	10/02/2020
Sète	KIT QH* EIE 02	Suivi conso PV	01/09/2020
Saint-Gély-du-Fesc	KIT QH* EIE 02	Suivi conso PV	06/11/2020
Clapiers	KIT QH* EIE 03	Suivi conso Facture	24/11/2020
Le-Bosc	KIT QH* EIE 03	Suivi conso PV	02/10/2020
Vailhauquès	KIT QH* EIE 03	Suivi conso PV	20/12/2020
Lunel	KIT QH EIE 06	Suivi conso PV	13/03/2020
Mireval	KIT QH* EIE 09	Suivi conso PV	13/03/2020
Castelnau-le-Montpellier	KIT QH* EIE 09	Suivi conso PV	25/07/2020
Montpellier	Le juste Watt	Animation d'ateliers CESF	13/03/2020
Montpellier	Les Eco-l'eau	Animation d'ateliers CESF	09/04/2020
Montpellier	Malette économe 1	Suivi conso/T° Frigo	08/04/2020
Montpellier	Matériel économe (démonstration)	Animation d'ateliers CESF	22/01/2020
-	Plan Four Solaire		13/03/2020
-	plan Séchoir Solaire		28/02/2020
-	Qui consomme quoi - version simplifiée	Projet auprès d'un public en précarité	21/01/2020
Montpellier	Qui consomme quoi - version simplifiée	Animation d'ateliers CESF	09/03/2020
Montpellier	Quizz éco-geste à la maison	Animation d'ateliers CESF +/- 30 pers	28/02/2020
Gonfreville	Quizz éco-geste au bureau	Animation quizz pour salariés de TOTAL	21/01/2020

\* KIT QH : kit Quart Home : kit de suivi des consommations électriques

En 2020, le prêt du kit de suivi des consommations électriques a rencontré un véritable succès notamment auprès des particuliers intéressés par une installation photovoltaïque en autoconsommation. Au regard de l'intérêt des particuliers pour l'outil, nous allons faire l'acquisition d'un logiciel permettant d'affiner notre conseil en permettant une meilleure exploitation des données récoltées avec les kits Quart Home.

Par ailleurs, nous avons également fait l'acquisition de capteurs de qualité de l'air, encore en phase de test dans nos locaux, et qui feront l'objet d'une malette de prêt spécifique pour la Qualité de l'Air Intérieur. En effet, les capteurs mesurent et enregistrent entre autres le taux de CO2 et donnent ainsi une indication sur le niveau de confinement de la pièce.

## » 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.

En 2020, les sujets traités dans les articles ont été :

- Les aides financières à la rénovation énergétique 2020
- La ventilation
- Top 5 des bonnes pratiques numériques
- Signer un devis en connaissance de cause
- La mobilité

### LES AIDES FINANCIÈRES à la rénovation énergétique changent !

En 2020, d'importantes modifications viennent bouleverser le système d'aides financières dédiées à la rénovation énergétique. Les grandes lignes ont été établies, mais certains points doivent encore être précisés par décret. Petit panorama avec l'association Gefosat.



#### MaPrimeRénov' : la nouveauté pour les ménages modestes

Plus qu'une nouveauté, il s'agit plutôt de la fusion de deux dispositifs existants : l'aide de l'Anah « Habiter Mieux Agilité » et le crédit d'impôt. En effet, pour simplifier les démarches et permettre aux ménages aux revenus modestes de bénéficier du crédit d'impôt à la fin des travaux (et non plus l'année suivante), MaPrimeRénov' propose une aide unique forfaitaire. Un site internet dédié permet de faire la demande en ligne et précise les conditions d'éligibilité ([www.maprimerenov.gouv.fr](http://www.maprimerenov.gouv.fr)).

MaPrimeRénov' est cumulable, entre autres, avec les primes « Coups de pouce économies d'énergie » majorées. Les ménages dont les revenus sont au-dessus des plafonds Anah pourront toujours bénéficier de « Coups de pouce économies d'énergie ». Néanmoins, les modalités du crédit d'impôt changent : certains

dépenses ont été retirées du dispositif, d'autres ajoutées, et en fonction des revenus, certains travaux ne seront plus du tout éligibles.

#### Pas de changement pour les aides existantes

Les modalités des autres dispositifs existants (Eco-Prêt à Taux Zéro, TVA à 5,5 %, éco-chèque logement de la Région...) restent inchangées pour l'instant. Il faut néanmoins veiller à se renseigner sur le cumul des différentes aides et les conditions d'éligibilité. Vous êtes concerné ? Prenez RDV ! La permanence Gefosat est faite pour ça !

#### INFOS PRATIQUES

Contactez l'Espace INFO-ÉNERGIE du lundi au vendredi de 9h à 13h par téléphone au 04 67 13 80 94 ou par mail à l'adresse [elieg@gefosat.org](mailto:elieg@gefosat.org). Permanence au siège de la

### ► L'Espace Info Energie pour vous servir...

#### Le TOP 5 des bons gestes numériques en télétravail

Le télétravail évite de nombreux déplacements et améliore la qualité de l'air. Mais les échanges numériques se multiplient et les réseaux sont très sollicités : cela n'est pas sans impact sur l'environnement. Saviez-vous par exemple qu'un mail parcouru en moyenne 15 000 km à travers de nombreux serveurs partout dans le monde avant d'être livré à son destinataire ? Des experts affirment que le numérique serait responsable aujourd'hui de 4% des émissions mondiales de gaz à effet de serre et que, au rythme actuel, ce chiffre pourrait doubler d'ici 2025.

Nous pouvons limiter ces impacts : voici donc un top 5 des bons gestes pour alléger la consommation énergétique du numérique :

- 1. Mettre les adresses web fréquemment consultées en favoris**  
Une requête web aura plus ou moins d'impacts selon le temps de recherche et le nombre de pages consultées. On divise par 4 les émissions de gaz à effet de serre en allant directement à l'adresse du site !
- 2. Penser à fermer les pages internet une fois votre recherche aboutie**  
Les navigateurs internet actualisent tout le temps les pages restées ouvertes. Pour cela, ils font appel à des serveurs web très consommateurs d'énergie.

- 3. Alléger les échanges sur messagerie :**  
Compresser la taille des pièces jointes ou les envoyer grâce à des sites de dépôt temporaire. Bien cibler ses destinataires : multiplier par 10 le nombre de destinataires d'un mail, c'est multiplier par 4 son impact environnemental. Créer une signature sans image pour les échanges internes et les contacts bien établis.

- 4. Faire le ménage dans sa boîte mail et dans son espace de stockage en ligne**  
(drive, cloud...)  
Sachez que pour conserver les mails stockés dans la messagerie, dans la poubelle ou dans les spams, les hébergeurs doivent faire tourner des serveurs. De même, les grandes quantités de données accumulées dans le Cloud entraînent une surconsommation d'énergie des infrastructures et des serveurs supplémentaires pour le stockage.

- 5. Limiter le poids des réunions en ligne :**  
Privilégier les échanges en audio plutôt qu'en vidéo. Le flux de données en audio consomme moins de bande passante que la vidéo ! Déposer les documents à télécharger pour la réunion sur un serveur local ou une boîte de partage, au lieu de les envoyer par mail.

Plus d'informations sur le site de l'ADEME ([www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)) :  
« les 10 bons gestes numériques en télétravail ».



L'Espace INFO-ÉNERGIE de l'association GEFOSAT vous guide dans vos projets de rénovation, d'économies d'énergie, et dispense un conseil neutre et gratuit.

- 🕒 Réouverture depuis le 18 mai de la permanence téléphonique (04 67 13 80 94) du lundi au vendredi de 10h à 13h (en complément des permanences mails maintenues durant le confinement)
- 📍 Pas d'accueil du public dans nos locaux, pas de rendez-vous physiques jusqu'à nouvel ordre
- 📞 Possibilité de rendez-vous personnalisés à distance (téléphone ou visio)

☎ [elieg@gefosat.org](mailto:elieg@gefosat.org) - 04 67 13 80 94  
📍 Permanence téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 13h

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

Les salariés de l'EIE ont participé aux événements suivants :

- Réunions EIE internes : le 13 janvier, le 10 février, le 9 mars, le 20 avril, le 7 mai, le 3 juin, le 1er juillet, le 9 septembre et le 26 octobre
- Comité de pilotage EIE avec les partenaires techniques et financiers de l'EIE le 21 janvier
- Webinaire organisé par l'AREC sur l'outil SITERRE-CASBA le 27 janvier
- Réunion avec la Coopérative d'Electricité de Saint-Martin-de-Londres le 11 février
- Réunion avec l'ARS le 14 février
- Webinaire de présentation du Rapport Mal Logement le 20 avril
- Webinaire du réseau région EIE Occitanie sur les aides financières 2020 le 22 avril
- Webinaire sur la charte "Engagé pour Faire" le 5 mai
- Webinaire ADEME sur le nouvel outil de commande en ligne des guides le 7 mai
- Conférence vidéo organisée par le ministère de la Transition Écologique et Solidaire sur la rénovation énergétique des bâtiments le 7 mai
- Webinaire du CLER "Structurer et déployer une action de mobilisation des pros autour de la rénovation énergétique" le 14 mai
- Webinaire du CLER "Déploiement d'un service de conseil au petit tertiaire privé pour rénover leurs locaux" le 3 juin
- Webinaire "Connaître l'impact environnemental des matériaux grâce à l'Analyse de Cycle de vie (ACV)" le 10 juin
- Webinaire du CLER "Accompagner les équipes municipales à inscrire ce nouveau mandat dans la transition énergétique" le 10 juin
- Atelier du CLER "EnR et coopérations" le 10 juin
- Atelier du CLER "Former les professionnel·le·s du bâtiment à la rénovation globale" le 11 juin
- Atelier du CLER "Faire vivre le débat local et citoyen" le 11 juin
- Atelier du CLER "Financement du Conseil Info-Énergie : point d'étape sur le déploiement du programme SARE" le 12 juin
- Réunion réseau EIE Occitanie les 17 et 18 juin en visio
- Webinaire de présentation et d'échanges sur Dorémi et le programme CEE Facilaréno ! le 30 juin
- Webconférence TEPOS du CLER : le Parc Naturel Régional des Grands Causses construit son autonomie énergétique, financière et territoriale le 2 juillet
- Réunions organisées par COOPERE 34 sur le TUP "Tout un Plat" les 3 et 25 septembre et le 10 octobre
- Webinaire de l'Université négaWatt "Les parcs solaires photovoltaïques au sol consomment-ils des terres agricoles ?" le 16 septembre
- Atelier en visio de l'AREC : 1er comité régional des partenaires de l'éco chèque le 22 septembre
- Webinaire organisé par le Plan Bâtiment Durable : "Les programmes CEE en faveur de l'amélioration du parc des collectivités territoriales" le 25 septembre
- Atelier en visio pour les Rencontres nationales de l'énergie citoyenne (Energie Partagée): « études structures : apprendre à bien charpenter son projet » le 30 octobre
- Webinaire sur le confort d'été animé par Izuba Energies, organisé par l'ADEME et l'animation du réseau régional, du 3 au 5 novembre
- Réunion réseau EIE Occitanie le 26 novembre en visio

Enfin, tous les conseillers participent activement aux échanges du réseau régional via le « google group ».

## [ Se former :

Les salariés de l'EIE ont participé aux formations suivantes :

- Formation E-learning ADEME sur le fonctionnement des communes le 24 mars [Claudia Boude]
- Formation E-learning "MOOC - Réno Copro" [Laura Gazaix & Laurent Lebot]
- Formation E-learning "MOOC - Amélioration énergétique des bâtiments tertiaires" [Claudia Boude]
- Formation E-learning "MOOC - Qualité de l'Air Intérieur : Ventiler pour un air sain" [Claudia Boude]
- Formation E-learning "MOOC - Découvrir le bâtiment biosourcé" [Maksim Roland]
- Formation E-learning "MOOC - Construire en terre crue aujourd'hui" [Maksim Roland]
- Formation ADEME "Devenir Conseiller EIE" du 22 au 24 septembre [Vincent Carron]

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

## » Travail de développement à la mise en place du Guichet Unique.

Beaucoup de temps de l'EIE a été dédié avec les partenaires pour la mise en place du futur Guichet Unique, venant succéder à l'Espace Info Energie dès 2021. Webinaires, réunions, réponse à l'AMI de la Région pour le déploiement du Guichet Unique pour le compte de 5 EPCI partenaires, etc. ont été nécessaires et chronophages pour assurer une continuité du service au 1er janvier 2021 dans les meilleures conditions pour les particuliers.

## » Suivi et évaluation.

### [ Saisie des contacts et des actions :

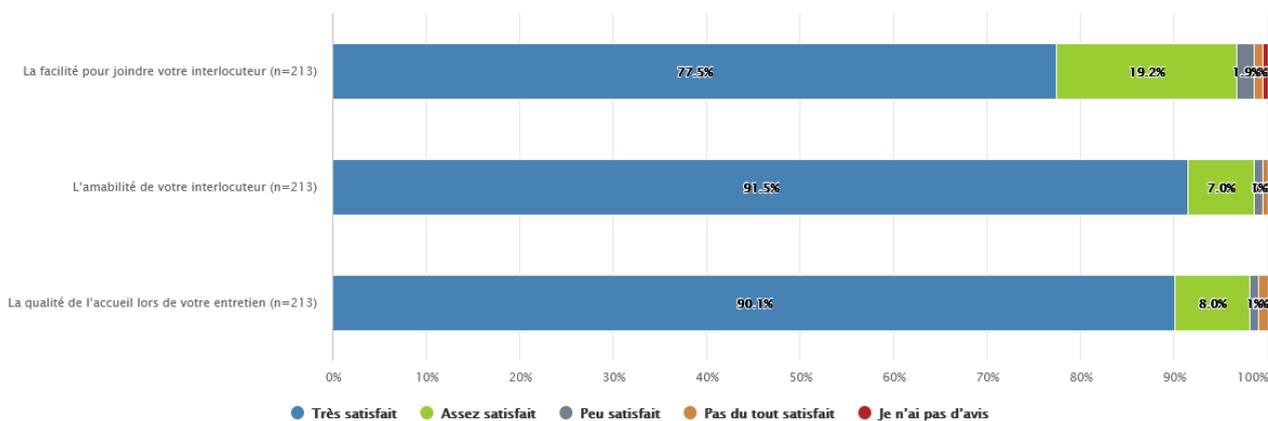
Le suivi de l'activité se fait entre autre grâce à l'outil en ligne de saisie des contacts et des actions mis à disposition par l'ADEME. Le suivi des contacts s'est réalisé de manière continue.

### [ Evaluation :

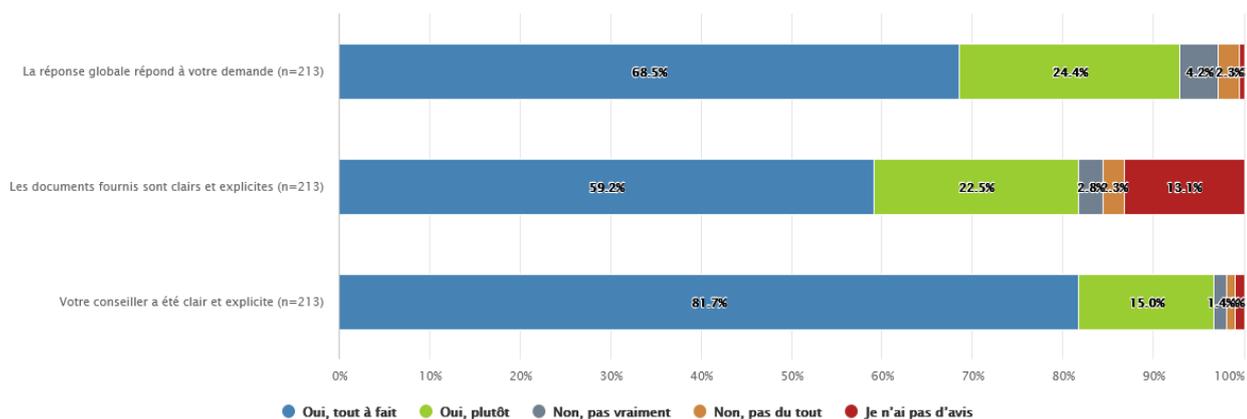
Les contacts ayant laissé leur adresse mail reçoivent une enquête de satisfaction du service une semaine après leur passage à l'EIE, ainsi qu'une enquête sur le passage à l'acte, un an après.

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 :**

