



Association pour une transition énergétique solidaire

33 bis rue du Faubourg Saint Jaumes - 34000 Montpellier - 04 67 13 80 90
contact@gefosat.org - www.gefosat.org

Siret 316 238 740 000 88 / APE 9499 Z
www.gefosat.org

Déploiement du Guichet Unique de la Rénovation Energétique sur 5 EPCI du département de l'Hérault

Rapport d'activité 2021



Gefosat et le Guichet Unique de la rénovation énergétique

1) L'association Gefosat

Association loi 1901, fondée en 1978, Gefosat conseille et accompagne les particuliers dans leur projet de rénovation énergétique et plus globalement dans la maîtrise de l'énergie dans l'habitat. L'association porte également des missions de lutte contre la précarité énergétique.

Pour rappel, Gefosat est lauréat du marché régional, sur le département de l'Hérault, pour les audits énergétiques et l'assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre du parcours Rénov'Occitanie. La séparation des activités est attestée par la comptabilité analytique de Gefosat.

2) Le Guichet Unique de la rénovation énergétique

Le guichet unique déployé sur les 5 EPCI a vocation à être la porte d'entrée du service public de la rénovation énergétique pour

- orienter et accompagner les ménages vers le parcours d'accompagnement adapté à leur situation
- animer la dynamique locale de la rénovation énergétique

Le guichet unique contribue ainsi à :

- Proposer un parcours simplifié et accompagné à tout porteur de projet de rénovation énergétique
- Promouvoir et motiver, grâce à l'information, le conseil et l'accompagnement au passage à l'acte, les rénovations énergétiques performantes
- Améliorer la lisibilité et l'homogénéité de l'offre de service
- Animer les dynamiques territoriales de la rénovation (offre et demande)

Le GURE de Gefosat apporte notamment un service de proximité aux habitants des territoires de Sète agglomération méditerranée, de la Communauté de Communes du Clermontais, de la Communauté de Communes Vallée de l'Hérault, de l'Agglomération du Pays de l'Or et de la Communauté de Communes du Pays de Lunel.

3) Les partenaires

Le GURE est cofinancé par la Région Occitanie, le Conseil Départemental de l'Hérault et plusieurs collectivités avec lesquelles nous avons une convention : le Pays Cœur d'Hérault, la Communauté de Communes du Pays de Lunel, Sète agglomération méditerranée et l'Agglomération du Pays de l'Or.

Le GURE compte par ailleurs de nombreux autres partenaires : le réseau national des Espaces FAIRE et le réseau régional des GURE, le CLER-réseau pour la transition énergétique, les associations d'éducation à l'environnement (Coopere 34, CPIE Bassin de Thau, ARDAM, Demain la Terre, Graine Occitanie...), le CAUE 34, l'ADIL 34, Envirobat Occitanie.

4) Les moyens humains

Les missions du GURE sont réparties entre les salariés :

- Claudia BOUDE (cheffe de projet GURE /conseillère énergie)
- Laura GAZAIX (conseillère énergie)
- Laurent LEBOT (conseiller énergie)
- Maksim ROLAND (conseiller énergie)

- Nathalie CHATAIN (conseillère énergie), arrivée le 15 janvier
- Grégoire PACCOUD (conseiller énergie), arrivé le 15 février
- Fabien CATTEAU (conseiller énergie), arrivé le 26 novembre (en remplacement de Maksim Roland, qui a quitté l'association le 31 décembre)
- Magali LAHMI (assistante de gestion), arrivée le 3 mars en remplacement de Janette BENOUAHAB, arrêtée pour raisons de santé
- Sandrine BURESI (directrice)

En 2021, le guichet unique de la rénovation énergétique devait être assuré initialement par 3 ETP. Néanmoins, de nombreux facteurs ont conduit à déployer finalement 3,4 ETP en 2021. Ceci s'explique par :

- Une très forte demande liée aux communications nationales et régionales ;
- Les retards de développement, voire l'inadaptation de certains nouveaux outils mis à disposition dans le cadre du SARE ;
- Le besoin de veille permanente induite par une forte instabilité des programmes d'aides ;
- La nécessité et la difficulté de recruter des profils de conseillers.ères.

Présentation de l'activité du 1er janvier au 31 décembre 2021

1) De l'EIE au GURE : l'ouverture d'une période de transition dans l'accompagnement à la rénovation énergétique

Malgré la forte implication de la Région et de l'ADEME Occitanie pour assurer au mieux la transition entre les Espaces Info Energie et les Guichets Renov'Occitanie associés au programme SARE, l'année 2021 a démarré avec une désorganisation de l'existant. Même si sur le fond le travail des conseillers.ères reste identique, le découpage de la mission en actes tarifés liés au programme SARE a soulevé de nombreuses questions. La mission des GURE a ainsi été découpée comme suit :

- Un premier niveau d'information (acte A1) avec prise en compte des aspects financier, juridique, technique et social du projet. Pour les aspects juridiques, une prestation de l'ADIL a été intégrée pour permettre d'apporter une information pointue et exhaustive au public qui contacte le GURE.
- Un conseil approfondi (acte A2) sur le projet, donnant lieu à un compte-rendu.

Parmi les différentes suites possibles à donner à l'issue de l'entretien, les conseillers.ères peuvent orienter les ménages vers l'audit énergétique effectué par l'opérateur Renov'Occitanie. Les conseillers.ères du GURE restent disponibles pour suivre le projet du ménage durant toute la phase d'audit et éventuellement pendant la réalisation des travaux.

Comme convenu avec la Région Occitanie - porteur associé – et contrairement aux prérogatives du programme SARE qui ne vise que la rénovation énergétique, le service de conseil n'a pas exclu les demandes liées au photovoltaïque, à l'analyse simple des factures énergétiques, à la construction neuve.

Il est à noter qu'une transition de gouvernance nationale a commencé en 2021 pour cette activité de conseil à la rénovation énergétique, l'ADEME cédant la place à l'ANAH progressivement jusqu'en 2023. Ce changement majeur participe aux difficultés de cette année, amenant un changement de culture en plus des changements d'outils liés au programme SARE.

2) S'adapter à un nouveau format de service : développer des outils et méthodes

Le démarrage du nouveau format de guichet unique de conseil pour la rénovation énergétique reposait sur la mise en place d'un ensemble d'outils destinés au reporting et qui devaient permettre aux conseillers.ères de réaliser des rapports simplifiés à transmettre aux particuliers ayant demandé un conseil. Les délais dans la mise en place de ces outils, le temps de leur prise en main pour des conseillers.ères habitués à un outil précédent et le volume important des demandes ont poussé les conseillers.ères à développer des outils alternatifs pour assurer la mise à disposition de compte-rendu et pour pouvoir assurer un suivi de l'activité.

Le temps nécessaire à s'adapter aux outils fournis et à développer ceux qui semblaient nécessaires a été très important cette année, et a mobilisé une grande partie du temps des conseillers.ères hors permanence avec la veille sur les dispositifs d'aide à la rénovation.

Les outils concernés sont :

- un modèle de compte-rendu de conseil personnalisé pré-rempli, permettant l'impression d'un pdf transmis aux particuliers et déposé sur la plateforme SARENOV pour les actes A2 ;
- des fiches « parcours d'aide » qui servent de support à l'explication des étapes de demande d'aides ;
- une contribution à la réflexion sur les outils de réalisation de plans de financement simplifiés avec quelques conseillers.ères de la région.

3) Une seconde année de crise sanitaire et d'adaptation de l'activité

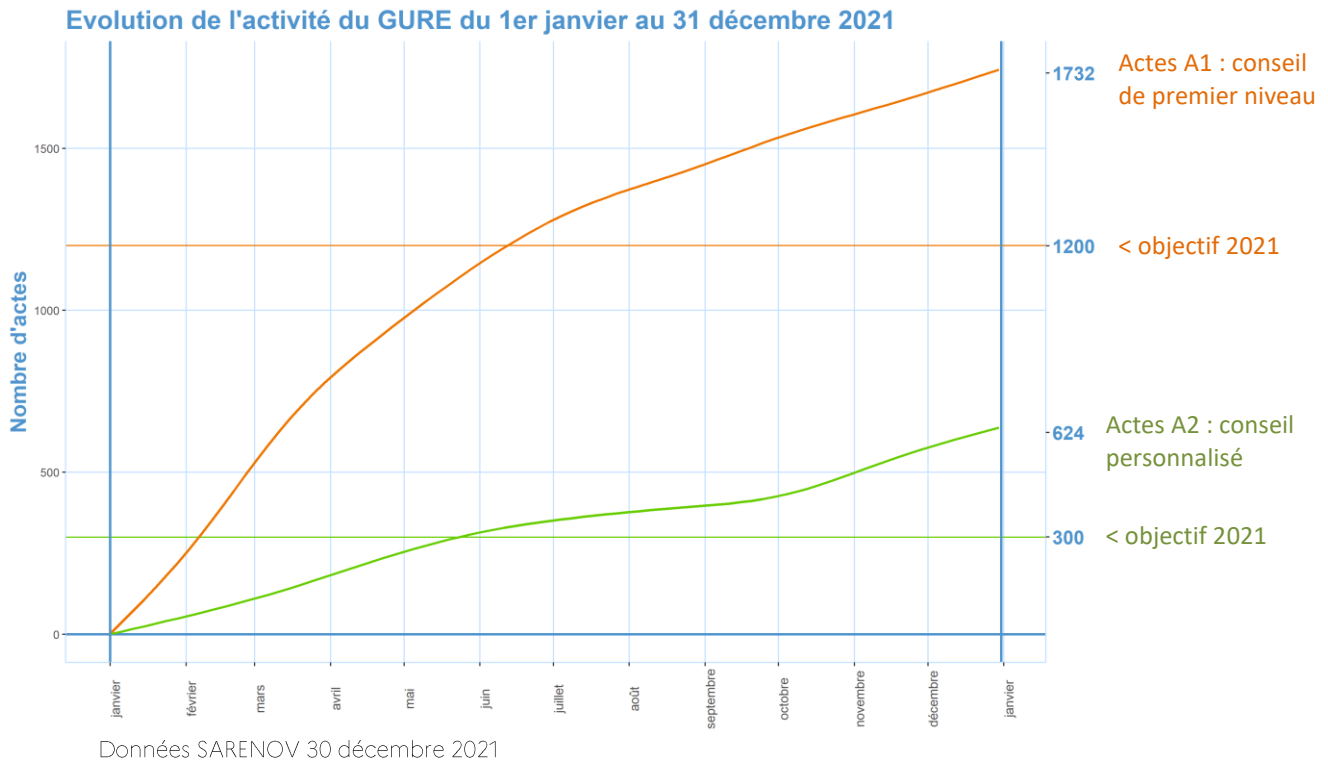
Avec un contexte de crise sanitaire prolongée, l'accueil du public est resté très réduit, parfois interrompu y compris dans les permanences délocalisées pour respecter les mesures sanitaires. Les rendez-vous en « présentiel » restent donc fortement minoritaires sur la première partie de l'année. La plupart des créneaux ont en revanche été ouverts pour un conseil par téléphone ou en visioconférence, permettant de faire face à un afflux important de demandes de janvier à mai. Comme observé dès la fin 2020, la communication nationale a été à l'origine de nombreuses sollicitations et a imposé un recrutement début 2021 pour faire face à l'afflux.

Les permanences délocalisées sur le territoire (Sète, Frontignan, Balaruc-les-Bains, Mèze, Mauguio, La Grande-Motte, Lunel, Saint-André-de-Sangonis) ont été suspendues à partir du mois d'avril (confinement) et ont repris en septembre. De nouveaux locaux adaptés aux rendez-vous en présentiel dans ce contexte ont dû être mis à disposition (Sète) pour pouvoir reprendre un accueil à partir de juin.

L'accueil du public dans nos locaux est resté fermé, l'intégralité des rendez-vous étant assurée en visioconférence ou par téléphone.

Comme en 2020, la crise sanitaire a eu un impact très important sur les animations qui n'ont repris qu'en fin d'année.

4) Les demandes traitées



4.1. La réponse téléphonique

En période « normale », l'accueil téléphonique a été assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h et du mardi au vendredi de 14h à 17h (au numéro d'appel : 04 67 13 80 94).

La permanence a été réduite au matin sur certaines périodes, notamment en fin d'année, faute de moyens. La permanence téléphonique permet de fournir un 1^{er} niveau d'information (essentiellement des actes A1) et de proposer des rendez-vous pour un conseil approfondi.

Malgré une nouvelle année bouleversée par le contexte sanitaire, le nombre total de demandes a considérablement augmenté par rapport à 2020. Pour rappel, 2020 avait déjà connu une forte augmentation par rapport à 2019.

4.2. Les rendez-vous sur les permanences du territoire

Les rendez-vous sur les permanences permettent de proposer un conseil approfondi sur le projet du ménage et fait l'objet d'un compte-rendu.

Ces rendez-vous ont été assurés à :

- Sète (Espace Victor Meyer, 11 rue du moulin à vent)
- Frontignan (Espace Muhammad Yunus - 7 rue de la Raffinerie jusqu'en juin ; puis Maison France Service, 5, rue député Lucien Salette)
- Balaruc-les-Bains (Espace Louise Michel - rue des Ecoles - Quartier des usines)
- Mèze (Mairie Annexe – bureau n°3 – rue de la cave coopérative)
- Lunel (siège de la Communauté de Communes du Pays de Lunel - 152, Chemin des Merles - Z.A.E. Luneland)
- Mauguio (antenne locale du Pays de l'Or - Boulevard de la Démocratie)
- La Grande-Motte (antenne locale du Pays de l'Or Agglomération – Place du 1er octobre 1974)
- Saint-André-de-Sangonis (Espace NOVEL.ID – 5 Rue De la Lucques – ZAE la garrigue)
- Clermont-l'Hérault (Espace Marcel VIDAL, 20 avenue Raymond Lacombe)

Calendrier des jours de permanences 2021 :

	SAM				POA		CCPL	PCH	
	Sète	Frontignan	Balaruc	Mèze	Mauguio	LGM	Lunel	St André	Clermont
	Mercredi matin	Mardi après-midi	Vendredi matin	Mercredi matin	Mercredi matin	Jeudi matin	Jeudi matin	Jeudi après-midi	Jeudi après-midi
2021									
Janvier	27	26	-	13	20	-	14	14 et 28	-
Février	24	-	5	-	17	4	11	11 et 25	-
Mars	31	9	-	3	17	4	11	11 et 25	-
Avril	28	-	2	-	21	8	8	8 et 22	-
Mai	26	11	-	5	19	-	6	6 et 20	-
Juin	30	-	4	-	16	3	10	10 et 24	-
Juillet	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Août	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Septembre	29	22	-	1	22	9	9	9	23
Octobre	27	-	1	-	20	-	14	7	21
Novembre	24	9	-	3	17	4	4	4	18
Décembre	15	-	3	-	15	-	9	2	16

En rouge : permanence annulée ; en bleu : permanence assurée par téléphone.

Le taux de remplissage sur l'ensemble des permanences délocalisées est de 79%.

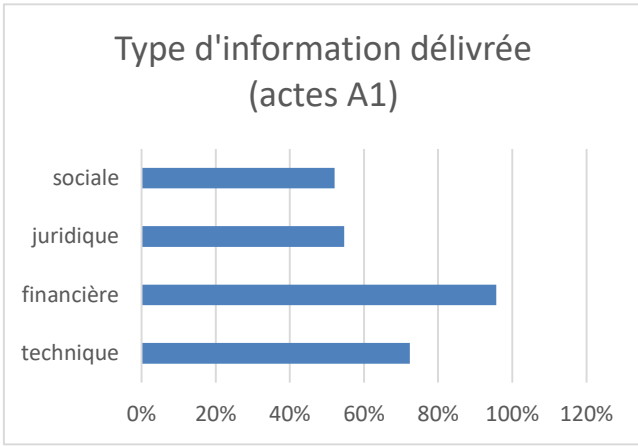
4.3. Caractéristiques des demandes traitées

Gefosat 2021	Nombre total	Dont hors territoire	Durée moyenne
Actes A1	1720	140 (8%)	14'30"
Convention	1200 (+43%)		
Actes A2	615	35 (6%)	43'30"
Convention	300 (+105%)		
Total	2335	175 (7,5%)	

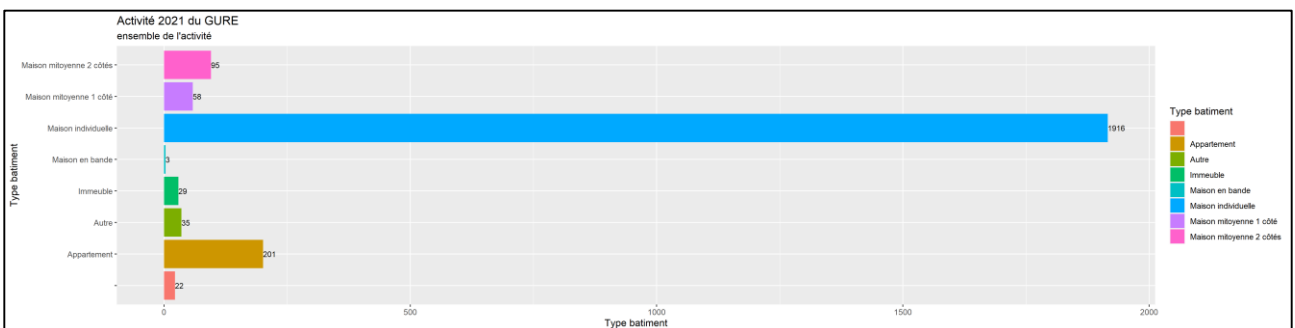
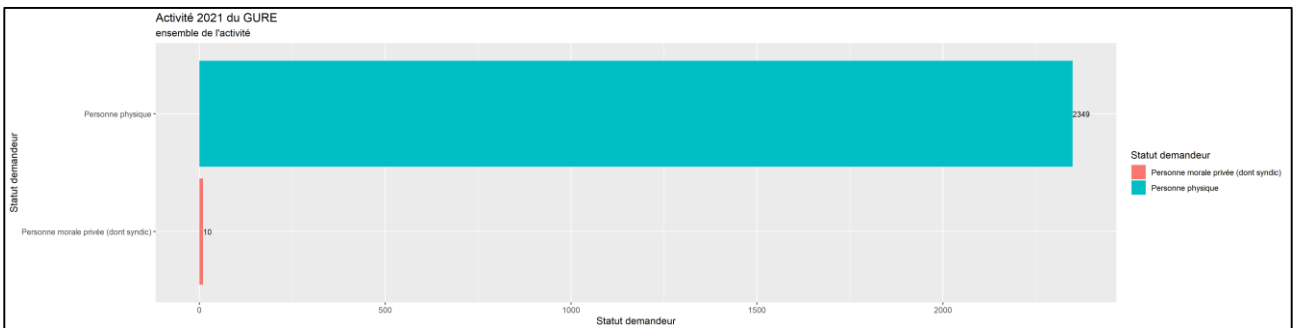
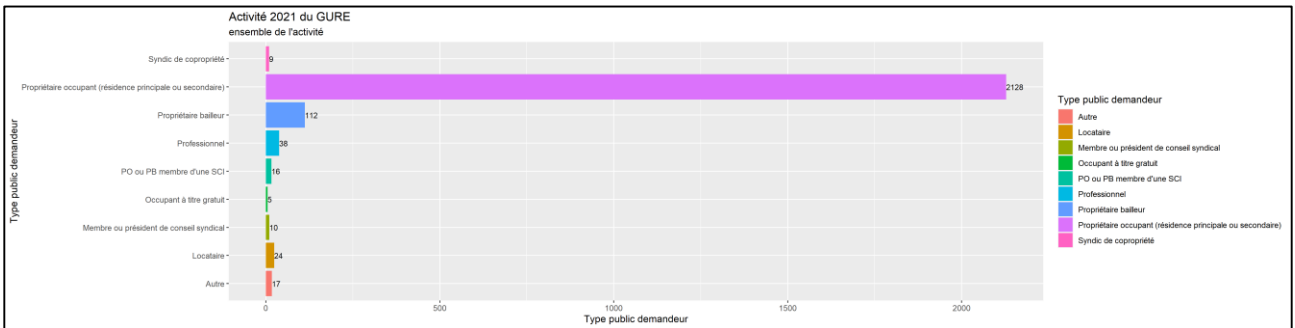
Données issues de TBS au 6 janvier 2022

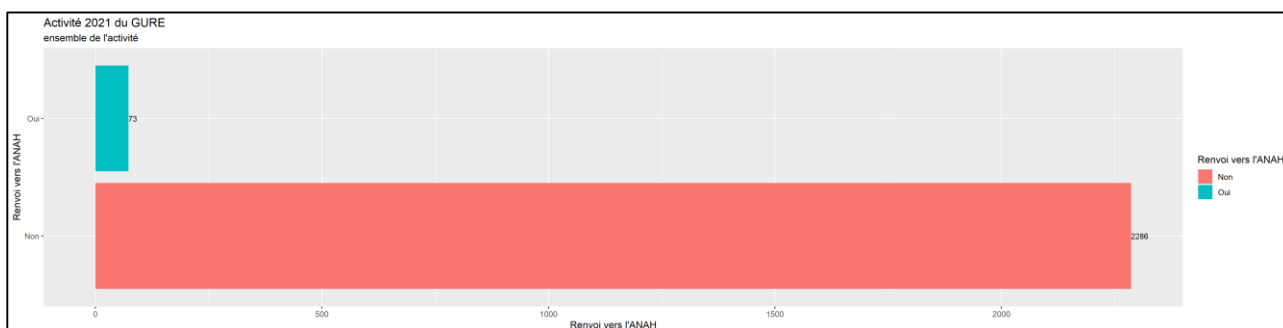
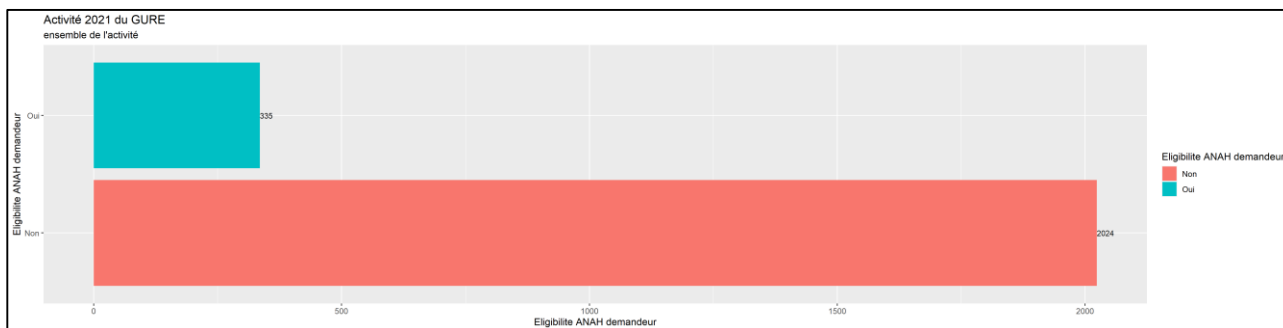
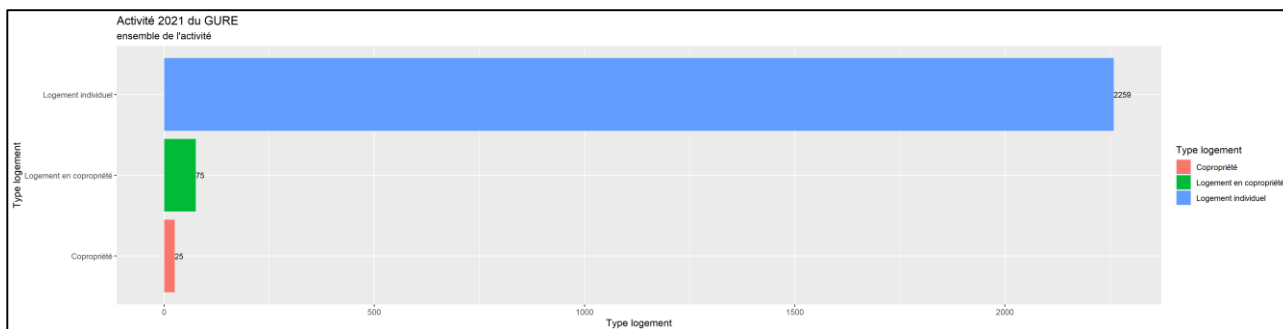
Parmi les demandes hors territoire, figurent les conseils réalisés en début d'année pour le compte de la Communauté de Communes Grand Pic St Loup et la Communauté de Communes des Cévennes Gangeoises et Suménoises, qui ne disposaient pas encore de GURE et étaient deux territoires préalablement couverts par Gefosat : 40 A1 et 12 A2. Un financement spécifique nous a été alloué par ces deux collectivités.

La grande majorité des actes réalisés hors territoire l'ont été sur des territoires attenants à celui du GURE Gefosat ou du département de l'Hérault (seuls 15 actes hors territoire proche). Plus de 50 demandes hors-territoire GURE Gefosat concernent l'éco-chèque logement de la région, pour lequel un renvoi partiel des appels vers Gefosat était actif cette année. Nous déplorons d'ailleurs la non-prise en compte jusqu'en fin d'année de notre demande de nouvelle répartition de la permanence éco-chèque, qui a reposé sur les 4 anciens EIE alors même qu'il y a désormais 9 guichets uniques dans l'Hérault.



Les sujets les plus abordés en A1, d'après les données enregistrées dans SARENOV





Le nombre de redirections vers des opérateurs Anah est faible en comparaison des publics identifiés comme potentiellement éligibles. Plusieurs raisons identifiées :

- Principalement un défaut de renseignement de la redirection dans l'outil SARENOV, dû à la mise en place de l'outil en cours d'année et à sa prise en main différenciée par les conseillers.ères ;
- un nombre important de publics éligibles aux aides de l'Anah qui ne souhaitent pas forcément se lancer dans un parcours d'accompagnement Habiter Mieux Sérénité et a des demandes sur les aides financières.

Il est à noter que plus des 2/3 des 88 conseils personnalisés avec un public éligible à l'Anah ont abouti à la recommandation d'un parcours Habiter Mieux Sérénité par le-la conseiller.ère, sans que cette proposition ne soit systématiquement acceptée par le ménage.

4.4. Articulation entre Guichet Unique, dispositifs existants et acteurs du territoire

Le Guichet Unique constitue la porte d'entrée de la rénovation énergétique du territoire. A ce titre, l'articulation avec les dispositifs existants et en particulier le programme Anah, a fait l'objet de nombreux échanges afin de définir le parcours du ménage le plus fluide possible.

Nous avons donc organisé avec chaque EPCI une réunion rassemblant la collectivité, l'ADIL et l'opérateur Anah (ou le Département de l'Hérault pour le PIG 34), afin de convenir d'un parcours du ménage et d'une articulation entre acteurs.

Selon les territoires, il a été convenu que pour les ménages sous les plafonds Anah, et quel que soit leur projet de rénovation, le GURE renvoyait vers l'opérateur Anah après un acte A1, sans proposer d'acte A2 (a priori assuré par l'opérateur Anah). La Communauté de Communes de la Vallée de l'Hérault a préféré que le

GURE travaille le projet en amont avec le particulier au cours d'un conseil approfondi si le projet n'était pas suffisamment mûr pour être éligible au programme Habiter Mieux Sérénité de l'Anah.

Dans tous les cas, il a été convenu de mettre en place des fiches navettes pour faciliter la communication entre conseillers.ères GURE et opérateurs Anah.

La mise en place de ces fiches navettes a été longue et n'est pas encore tout à fait entrée dans les habitudes. Malgré ce travail, la visibilité et la clarté du parcours du particulier fait encore défaut sur les territoires, car le parcours Rénov'Occitanie tel que prévu par la Région n'intègre pas les programmes OPAH et PIG des territoires.

5) Animation de la dynamique territoriale locale

5.1. Bilan des actions réalisées par le GURE

En raison de la crise sanitaire qui se poursuit les actions sur le territoire ont été suspendues jusqu'en fin d'année, à l'exception d'une animation en partenariat avec le Pays Cœur d'Hérault. La forte charge due à l'augmentation des demandes n'a pas permis d'organiser des événements en ligne.

Date	Lieu	Animation	Nbre de personnes sensibilisées
22 novembre	Saint-André de Sangonis	Session de sensibilisation à la rénovation énergétique auprès de professionnels de l'hébergement touristique	11 personnes



Une nuit de la thermographie a été organisée pour le 14 décembre, mais a été annulée par la Ville de Lunel au dernier moment faute de communication et donc de participants.

Un conseiller du GURE a participé à la réunion de lancement du projet Coach Copro à La Grande-Motte le 18 octobre aux côtés de l'AREC et de l'ARAC.

Une mise à jour des animations proposées a été engagée pour offrir aux collectivités un catalogue d'actions d'animation renouvelé en 2022.

5.2. Bilan du service de prêt de matériel

Dans le cadre de ses missions de sensibilisation, le GURE propose le prêt de matériel de mesure en vue d'économiser l'énergie et l'eau : wattmètre (mesure de la consommation des appareils électriques), débitmètre (mesure du débit de l'eau), thermomètre infrarouge (mesure de la température des parois), enregistreur de température et d'humidité, caméra thermique, et kit « Quart Home » (suivi des consommations électriques en temps réel). Des expositions et guides sur les fours et séchoirs solaires sont également mis à disposition.

En 2021, 9 prêts de matériel de mesure et 1 prêt de matériel d'animation (guide four solaire) ont été réalisés sur l'ensemble des territoires couverts par le GURE Gefosat, pour un total de 32 prêts de matériel de mesure et 8 prêts de matériel d'animation.

Code postal	Ville	Matériel	Date d'emprunt	Objet de l'emprunt
34130	Mauguio	Caméra thermique	04/02/2021	Diagnostic thermique appartement
34150	Gignac	KIT QH FATMEE 02	05/02/2021	Suivi conso accompagnement ICARE
34280	La Grande Motte	Caméra thermique	14/03/2021	Pour thermo copro
34230	Le Pouget	Sonde QAI EIE 03	16/03/2021	
34230	Le Pouget	Mallette économe 1		prêt 3 th enregistreur pour test humidité
34200	SETE	Kit QH FAT 04	09/04/2021	Prêt FATMEE
34110	Vic-la-Gardiole	KIT QH EIE 06	10/05/2021	suivi conso projet photovoltaïque et travaux isolation et chauffage
34000	Montpellier	Sonde QAI EIE 02	23/07/2021	mesure Qualité de l'air atelier artisanal
34200	Sète	Guide four solaire	16/09/2021	Souhaite réaliser un four solaire pour expérimenter la cuisson solaire
34000	Montpellier	Exposition : les gestes simples	29/11/2021	association l'Avitarelle, 4 panneaux
34200	Sète	Mallette économe 3	24/11/2021	GROG
34200	Sète	Amphiro a1 - 01	24/11/2021	GROG

6) Communication

Cette année, la communication ayant été très importante aux niveaux national et régional, nous avons estimé que la forte augmentation des demandes faisait passer le besoin de communication au second plan. Des échanges avec les EPCI ont eu lieu en fin d'année pour préparer la communication de l'année 2022 qui voit un changement de nom des espaces conseil : des Espaces FAIRE aux guichets France Rénov'.

Un article de retour d'expérience de particulier a été réalisé avec la Communauté de Communes du Clermontais.

7) Gouvernance et partenariats

Comme déjà indiqué, nous avons noué un partenariat avec l'ADIL pour un appui juridique. Cette mission comprend :

- Le traitement des demandes d'information juridiques de 1^{er} niveau auxquelles les conseillers.ères du GURE n'ont pas su répondre. Un système de fiche navette permet de transmettre directement la demande à l'ADIL pour qu'un.e juriste rappelle directement le ménage.
- La production d'une note juridique semestrielle : en 2021, notre demande portait sur des éclaircissements sur la réalisation de travaux d'amélioration dans le cadre d'une copropriété horizontale, ainsi que sur l'accès aux aides financières en fonction du statut des demandeurs : SCI, usufruitiers...

Par ailleurs, le portage du GURE par Gefosat pour le compte de collectivités a conduit à la démultiplication des réunions de lancement et de suivi avec chaque territoire, ainsi que la mise en place d'un COTECH avec nos collectivités partenaires. Le COTECH réunit nos interlocuteurs au sein des collectivités, l'ADIL et la Région. Le COTECH s'est donc réuni :

- Le 30 mars pour rappeler le périmètre d'intervention du GURE et évoquer des perspectives de travail qui n'avaient pu être intégrées dans la réponse compte-tenu des délais de l'AMI ;
- Le 17 septembre pour un bilan intermédiaire de l'action, un point administratif et financier et des premiers échanges sur 2022, notamment l'organisation d'un COPIL.

Le COPIL, qui réunirait dans l'idéal des élu.e.s des collectivités partenaires, n'a pu être organisé en 2021.

Un conseiller et une conseillère ont participé au COPIL Rénovissime de la communauté de communes de la Vallée de l'Hérault le 10 novembre.

8) Veille et participation à la vie des réseaux

8.1. Participer à la vie des réseaux : national, régional, local

Les conseillers.ères du GURE ont participé aux événements suivants :

- Réunion de lancement des Guichets Rénov'Occitanie le 4 février
- Présentation d'ERPR'O (logiciel de gestion du parcours usager Rénov'Occitanie) le 6 mai
- Réunions mensuelles du réseau Rénov'Occitanie le 30 avril, le 28 mai, le 25 juin, le 30 juillet, le 10 septembre et le 3 décembre
- Les Rencontres nationales du réseau Faire à Angers les 14 et 15 septembre
- Les Rencontres Rénov'Occitanie les 5 et 6 octobre à Narbonne

Afin de protester contre les nouvelles conditions de travail créées par le SARE et de dénoncer notamment la tarification à l'acte, les rencontres digitales Faire du 4 mai ont été boycottées à l'appel de notre réseau national, le CLER ; cet appel a été soutenu par la Vice-Présidente de la Région, Agnès Langevine, que nous remercions pour son appui.

La journée a été l'occasion de faire un bilan critique de l'activité sur ces premiers mois avec nos collègues de l'ALEC Montpellier et de réfléchir aux propositions qui pouvaient être relayées auprès de la ministre en charge du SPPEH, Emmanuelle Wargon.

A noter qu'un rendez-vous avec la ministre a été obtenu suite à cette mobilisation. La directrice de Gefosat a fait partie de la délégation.

Un certain nombre d'avancées sont issues de ce rendez-vous, mais de nombreux points restent très insatisfaisants, notamment en ce qui concerne Ma Prime Rénov, la juxtaposition des mécanismes de soutien financier et les difficultés engendrées par le tout-numérique.

Nous participons également au GT « Service public de la performance énergétique de l'habitat » du CLER.

8.2. Formation et veille

Les conseillers.ères du GURE ont participé aux formations et webinaires suivants :

- Formation initiation à la thermique du bâtiment (Nathalie CHATAIN)
- Formation devenir Conseiller (Nathalie CHATAIN et Grégoire PACCOUD)
- MOOC rénovation performante (Nathalie CHATAIN)
- 30/03 : Webinaire décret tertiaire (Laurent LEBOT et Nathalie CHATAIN)
- 1/04 : Webinaire « Quel rôle pour la collectivité dans un projet de production locale d'énergie renouvelable ? » (Laurent LEBOT)
- 22/04 : Webinaire sur la RE2020 par le bureau d'étude Incub' (Grégoire PACCOUD)
- 28/05 : Webinaire biosourcés (Nathalie CHATAIN)
- 01/06 : Webinaire FAIRE : toute l'actualité des outils numériques (Grégoire PACCOUD)
- 10/06 : Séminaire annuel pour une Région à Energie Positive (Nathalie CHATAIN)
- 18/06 : journée de visite envirobat (Maksim ROLAND, Nathalie CHATAIN, Grégoire PACCOUD)
- 06/07 : présentation de l'outil TerriSTORY® organisé par l'AREC (Laurent LEBOT)
- 26/07 : webinaire humidité bâti ancien (Nathalie CHATAIN)
- 29 et 30/09 : participation aux rencontres TEPOS (Laura GAZAIX, Laurent LEBOT, Claudia BOUDE, Nathalie CHATAIN)
- 14/10 : Webinaire sur l'isolation en sous face des planchers bas en rénovation par Envirobat et l'AQC (Claudia BOUDE)
- 26/10 : Webinaire FAIRE - Toute l'actualité des outils numériques (Grégoire PACCOUD)
- 09/12 : Webinaire MOOC RénoCopros : les solutions de financement pour les travaux en copropriété (Grégoire PACCOUD)
- 13/12 : Webinaire RE2020 par le BE incub' (Grégoire PACCOUD)

9) Coordination

Des réunions internes entre tous les conseillers.ères sont organisées tout au long de l'année pour des points organisationnels mais surtout pour des points d'échange sur la veille. En 2021, des réunions internes se sont tenues les : 11 janvier, 1^{er} mars, 26 avril, 3 mai, 7 et 14 juin, 5 juillet, 23 août, 27 septembre, 11 octobre, 6 et 13 décembre

En plus des nombreux échanges mails et téléphoniques, des réunions de coordination avec les partenaires se sont également tenues pour assurer un suivi de l'action, notamment :

- avec l'Agglomération du Pays de l'or le 15 janvier et le 25 novembre
- avec la Communauté de Communes du Pays de Lunel le 5 février
- avec le Pays Cœur d'Hérault le 23 février et le 19 août
- avec Sète agglomération méditerranée le 5 mars et le 14 décembre
- avec la Communauté de Communes de la Vallée de l'Hérault le 26 mars
- avec les Communautés de Communes de la Vallée de l'Hérault et du Clermontais, et le Pays Cœur d'Hérault le 27 octobre
- avec la Région le 23 novembre

10) Suivi et évaluation

La mise en place de l'outil de suivi de l'action « Sarénov' » n'a pas été satisfaisante. Il ne permet pas de récupérer des indicateurs de suivi tels que le mode de connaissance du service ou des informations sur le type de demandes. De plus, le périmètre du GURE porté par Gefosat comprenant 5 EPCI, les actes par EPCI ne sont pas facilement et automatiquement récupérables, un travail de tri par commune est nécessaire. Les évolutions de ces outils nationaux survenues en toute fin d'année permettent d'envisager une simplification du traitement des données pour 2022, qui sera à confirmer car de nouvelles modifications des outils et bases de données sont annoncées.

L'AREC a mis à disposition des Guichets Rénov'Occitanie l'outil ERPRO permettant de faire remonter les demandes d'audit, de partager les informations avec l'opérateur Rénov'Occitanie. Cet outil aussi est encore insatisfaisant car il manque des fonctionnalités d'alerte et ne permet pas simplement de connaître l'état d'avancement du parcours des ménages accompagnés.

Pour toutes ces raisons, l'émission de bilans quantitatifs est très chronophage.

Le temps de travail est suivi grâce à un logiciel interne à Gefosat.