



ESPACE INFO→ENERGIE DE L'EURE

LE CONTEXTE

Dans le cadre du Programme National d'Amélioration de l'Efficacité Energétique, présenté par le gouvernement français le 6 décembre 2000, il a été décidé de la mise en place d'un réseau d'information de proximité (les espaces Info→Energie) dans le domaine de l'utilisation rationnelle de l'énergie et du recours aux énergies renouvelables, à destination des particuliers, de petites entreprises et des collectivités locales.

L'information fournie par l'Espace Info→Energie est d'ordre technique, économique et environnemental et a pour objectif d'aider le demandeur à réaliser ses choix en fonction de ses propres motivations.

Fort de son savoir-faire dans le domaine de l'amélioration de l'habitat, de ses partenariats avec les collectivités locales et leurs groupements, HABITAT & DEVELOPPEMENT suit et anime ce dispositif dans l'Eure depuis 2001.

La réalité incontestable du changement climatique, l'épuisement à venir des ressources fossiles, l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel... sont autant de facteurs qui ont contribué, ces derniers mois, à faire "exploser" les demandes d'informations de la part des particuliers, associations, artisans, en recherche de conseils neutres et objectifs.

De même, la mise en place du "Plan Climat Départemental" et les nombreuses communications de la Région et du Département relatives à la maîtrise de l'énergie et au développement des énergies renouvelables encouragent les Eurois à investir dans ce sens.

Ainsi, l'Espace INFO→ENERGIE de l'Eure - H&D a vu les demandes d'informations largement augmenter en 2010, par rapport à l'année précédente : plus de 4 000 entretiens ont été réalisés par les conseillers énergie, au téléphone ou à l'occasion d'un rendez-vous, au bureau ou sur un salon. Par ailleurs, 75 animations ont été organisées en 2010 (salons, conférences, formations...), sensibilisant un large public, qui ne serait pas venu spontanément à l'espace INFO→ENERGIE.

La poursuite du **Plan Climat Départemental**, mis en œuvre dès 2008, en partenariat avec la **Région**, permet de compléter cette équipe avec l'embauche, cette même année, d'un **second conseiller INFO→ENERGIE à temps plein**.

Avec ces moyens renforcés, et le partage de l'intervention sur le territoire départemental avec le second Espace INFO→ENERGIE porté par l'Agence Locale de l'Energie et du Climat, **l'Espace INFO→ENERGIE de l'Eure - H&D** a redéployé ses missions sur l'année 2009, afin de répondre plus efficacement à l'attente des Eurois et des territoires.

Les différentes actions menées par l'Espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D visent à :

- ▶ Démontrer les incidences financières des travaux d'économies d'énergie
- ▶ Faire évoluer les comportements pour un usage plus économe des différents postes énergétiques
- ▶ Apporter une information sur l'impact environnemental des choix du consommateur
- ▶ Promouvoir l'utilisation des énergies renouvelables dans l'habitat

INFORMATION

La vocation première des Espaces INFO→ENERGIE est d'assurer l'accueil et l'information du grand public. Cette mission, assurée depuis 9 ans déjà, s'est largement redéployée en 2009.

- **Un accueil de premier niveau** se fait de manière permanente du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h, dans les locaux d'HABITAT & DEVELOPPEMENT. Ce premier accueil répond aux demandes effectuées par téléphone, par courrier, par Internet ainsi qu'au public se rendant dans les locaux d'Evreux. Il apporte aux demandeurs une explication du rôle de l'espace INFO→ENERGIE et propose un rendez-vous avec les techniciens.

- **Un accueil personnalisé** est assuré trois jours par semaine afin d'analyser le projet du demandeur. Cet accueil se fait dans les locaux d'HABITAT & DEVELOPPEMENT, au bureau de l'espace INFO→ENERGIE. Le conseil apporté de façon neutre par le conseiller énergie permet à la personne d'avoir des arguments objectifs, d'un point de vue technique, financier (en coût global : investissement+maintenance+facture énergétique) et environnemental.

A l'aide d'outils simples et de sites partenaires, le conseiller donne un ordre de grandeur de la consommation théorique de chauffage du logement, du nombre de m² de capteurs à mettre en place, etc..

Par ailleurs, les personnels affectés à cette mission utilisent les moyens mis à leur disposition par l'ADEME (documentations remises ou consultables, logiciel de diagnostic simplifié sans visite) ainsi qu'un fond documentaire qui est régulièrement mis à jour grâce notamment aux outils du réseau national (Newsletter, extranet). Ils peuvent eux-mêmes faire appel, en cas de besoin, à l'un des centres de ressource spécialisé national ou régional, ou orienter le demandeur vers les professionnels compétents en lui fournissant les coordonnées sous forme d'une liste non limitative.

- **des permanences d'information délocalisées** sont mises en place en différents points du territoire d'intervention de l'Espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D, favorisant l'accès de tous aux conseils et à l'information. Elles permettent aux particuliers de bénéficier de documentation, de simulations et de conseils, identiques à ceux qu'ils auraient trouvés au bureau de l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D à Evreux.

Ces permanences sont proposées aux collectivités locales qui souhaitent mettre en place des actions autour de la maîtrise de l'énergie et des énergies renouvelables.

Pour exemple, la Communauté de communes de Beuzeville organise une permanence d'information mensuelle sur le thème de la maîtrise de l'énergie, complémentaire à la permanence sur l'amélioration de l'habitat.

Ces permanences peuvent relayer des animations ciblées (visites de sites, expositions, conférences...) organisées sur le territoire

COMMUNICATION-SENSIBILISATION-ANIMATIONS

Le programme d'animation développé par l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D vise à multiplier les journées de terrain qui permettent de toucher directement ou indirectement le public. Un certain nombre d'actions préalables de communication, de contacts partenariaux et de préparation d'interventions sont donc nécessaires à la mise en place de ce programme.

► **La communication**

L'Espace INFO→ENERGIE envisage de développer des partenariats avec les médias locaux afin de passer des messages clairs et forts, qui toucheront le plus grand nombre de personnes.

Ces partenariats prendront différentes formes :

- insertions dans les **magazines d'information ciblés** (journaux des collectivités locales, des bailleurs publics, des chambres consulaires, des fédérations artisanales, des associations...) sous forme d'articles informatifs sur les aides financières, les gestes simples, ou les petits investissements pour réaliser des économies d'énergies
- **communiqués** destinés à la presse quotidienne sur l'actualité énergétique et les réalisations dans le département de l'Eure
- participation à des **émissions de radios locales**, afin de répondre aux questions des auditeurs

L'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D participe également à un certain nombre **d'évènements « grand public »** (salons, foires,...) ayant pour thème le logement ou des thèmes plus spécifiques (éco-construction...), mais qui sont autant d'occasion d'être en contact avec le grand public. Les supports de communication, documentation et outils informatiques INFO→ENERGIE figurent sur le stand

► **La sensibilisation**

L'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D reçoit de très nombreuses demandes d'interventions sur la thématique de l'énergie ou de l'éco-construction. Ces demandes émanent de collectivités locales, de lycées techniques, d'associations intervenant dans les champs environnementaux ou sociaux, ...

Les conférences s'adressent aux salariés de la structure demandeuse, ou à des personnes invitées par une collectivité ou association qui organise un colloque.

Pour exemple, les **artisans du bâtiment** mobilisent régulièrement l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D à l'occasion de journées professionnelles ou de formations qu'ils organisent. Ces journées sont

l'occasion de présenter l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D, et de leur remettre des documents techniques s'appuyant sur des opérations remarquables. Des informations sur les aides financières et fiscales leur sont également transmises, afin de relayer l'information vers leurs clients.

Les acteurs financiers, sociaux et politiques (ANAH, CAF, MSA, élus et techniciens des collectivités locales...) demandent également à être sensibilisés à la problématique de la « maîtrise de l'énergie », en amont de leurs choix et stratégies.

Une journée d'ateliers et de conférences a ainsi été organisée en 2006 à l'attention de l'ensemble des personnels, techniciens et décideurs, de la DDE 27.

En 2008, lors d'une semaine sur la maîtrise des énergies au travail, les agents de la ville de Pont-Audemer ont été sensibilisés sur une journée autour d'ateliers ludiques. Et en 2011, ce sont les agents du Pays Avre, Eure et Iton qui ont bénéficié de 5 demi journées de sensibilisation des économies d'énergie au travail, avec la collaboration du Centre de Gestion de l'Eure.

Dans le cadre de la mise en place du Plan Climat Départemental, des actions similaires peuvent être envisagées pour les personnels du Département ; ces actions pourront être déclinées différemment selon le champ d'activité de ces personnels (social, bâtiment, médical...).

Enfin, les techniciens d'HABITAT & DEVELOPPEMENT rencontrent quotidiennement **des personnes ayant des projets de réhabilitation**. Deux projets sur trois intègrent des travaux touchant à la maîtrise de l'énergie. Systématiquement, ces personnes sont informées de l'existence de l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D et des informations neutres et gratuites qu'elles peuvent y trouver.

► L'animation

Les actions **d'animation ponctuelles, plus ludiques et conviviales** que les conférences, se multiplient. Il s'agit essentiellement de **visites de sites**, qui permettent de présenter au public des techniques de construction ou des systèmes de chauffage allant dans le sens de la maîtrise de l'énergie. Ces visites permettent aux propriétaires invités de bénéficier de l'expérience d'autres propriétaires, en termes d'installation du matériel, mais aussi du retour sur investissement. En effet, les propriétaires qui reçoivent chez eux témoignent des éventuelles difficultés des premiers mois de fonctionnement, et des erreurs à éviter.

Ces visites de sites demandent un temps de préparation important, notamment dans la recherche de sites exemplaires (chaudière à granulés de bois, pompe à chaleur, système solaire combiné...), mais la visite est souvent **un élément déclencheur avant une prise de décision**.

L'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D envisage également des **actions de démonstration de matériels**, dans des lieux publics, en complément d'expositions thématiques. Pour exemple, le « café solaire » organisé au Conseil Général avait particulièrement séduit les visiteurs : un café dont l'eau avait été chauffée par un chauffe-eau solaire était offert au public.

Ces animations trouvent un très bon écho auprès des particuliers, mais aussi des médias ; c'est pourquoi l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D envisage de les multiplier.

Le **prêt et l'animation d'outils pédagogiques** (expositions, valises de matériels..) auprès des associations du département est aussi un excellent moyen de sensibiliser de « futurs utilisateurs » aux différentes sources d'énergie et à l'utilisation rationnelle de cette énergie.

Le public qui prend contact avec l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D souhaite améliorer la performance énergétique de son logement, ou investir dans les énergies renouvelables ; mais les personnes en difficulté énergétique ne sont pas touchées par les conseils que peut apporter l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D développe des actions vers les familles qui sont amenées à se « sous-chauffer », ou pour lesquelles les charges énergétiques sont trop importantes.

► **Les formations « Maîtrise de l'énergie dans l'habitat : actions possibles en faveur des publics en difficulté »**

Ainsi, en 2007, l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D a animé, en partenariat avec l'ADEME, 4 sessions de formations destinées aux travailleurs sociaux de l'Eure. Pour les 70 personnes formées, ces stages ont été l'occasion d'identifier les principales causes des problèmes d'impayés d'énergie.

Si ces causes sont d'ordre technique (isolation, chauffage défectueux...), les connaissances acquises lors de la formation permettront d'indiquer à la famille les organismes à contacter et les premières informations financières pour engager les travaux. En effet, la performance énergétique est un des principaux indicateurs de la qualité d'un logement. La qualité de l'isolation et des équipements domestiques pèse sur le montant des factures et influe sur le niveau de confort.

Mais dans de nombreux cas, il s'avère qu'un ajustement des abonnements de chauffage, la pose d'appareils de régulation ou encore quelques gestes simples peuvent alléger la facture énergétique de façon significative. L'intervenant social peut formuler ces conseils de premier ordre.

Le succès de ces formations, tant au niveau de la demande de participation que de l'évaluation qui en a été faite, souligne la nécessité de renouveler cette action régulièrement, chaque année.

Initialement réservée aux personnels du Conseil Général et de la CAF, cette formation pourrait également être ouverte à un public plus large : CCAS, association d'accompagnement social lié au logement, associations caritatives... qui ont été nombreuses à contacter l'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D.

Par ailleurs, cette formation pourrait intégrer un nouveau module de préparation aux actions collectives ; en effet, les travailleurs sociaux sont tout à fait satisfaits du contenu de la formation en terme d'apprentissages personnels et professionnels, mais souhaiteraient également être préparés à l'animation d'ateliers pédagogiques : manipulation d'appareils économes en énergie, quizz sur les gestes simples, connaissance des supports d'exposition...

► **L'animation d'ateliers pédagogiques**

Au delà des formations, les travailleurs sociaux sollicitent la présence du conseiller INFO→ENERGIE pour des actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie auprès de familles pour lesquelles les charges énergétiques sont trop importantes, ou ayant sollicité le Fonds Impayés Energie : actions collectives à l'échelle des UTAS, interventions sur des quartiers ou des copropriétés ciblées.

Exemples des 8 actions collectives menées fin 2008 sur l'UTAS de Pont-Audemer, et des actions menées à Vernon et Evreux en 2010.

Ces interventions nécessitent un suivi sur la durée :

- préparation des actions collectives / définition des objectifs en termes de réduction des consommations d'eau et d'électricité / éventuellement interventions complémentaires sur le bâti
- animation de plusieurs sessions pour un même public, afin d'instaurer des échanges
- visite des logements si nécessaire
- évaluation des évolutions de consommations

L'espace INFO→ENERGIE de l'Eure – H&D s'attache à poursuivre et développer cette mission, en y affectant une partie du poste d'un des deux conseillers INFO→ENERGIE.