



CREAQ

Centre
Régional
d'Eco-énergétique
d'Aquitaine



Plateforme de Rénovation Energétique ECO'BAN 2017 - 2019

Bilan du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

Tableau récapitulatif au 31 décembre 2017

Ce rapport d'activité présente le bilan de la plateforme ECO'BAN, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017.

Ce travail s'est articulé autour de plusieurs axes :

- L'activité socle : l'Espace Info Energie**
 Le rapport distingue les ménages entrés en contact avec l'EIE de façon autonome de ceux ayant bénéficié des conseils des animations de ceux accompagnés par la plateforme ECO'BAN.
- L'accompagnement des ménages**
 Le rapport analyse la procédure d'accompagnement des ménages selon les objectifs de la convention. De plus, une analyse des ménages accompagnés est réalisée.
- La mobilisation des professionnels locaux**
 Un bilan des actions menées en 2017 en direction des professionnels locaux est réalisé.
- Bilan 2017 et perspectives 2018**

	Résidents COBAN touchés	Observations
Espace Info Energie		
Permanences CREAQ auprès de ménages résidants sur la COBAN	279	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de conseils, un ménage pouvant solliciter le conseiller à plusieurs reprises selon l'évolution de son projet
Permanences délocalisées en mairie	38	<ul style="list-style-type: none"> 50 permanences réalisées en mairie
Autres animations et visites de sites réalisées sur la COBAN	196	<ul style="list-style-type: none"> 6 conférences publiques 1 Visite rénovation exemplaire de maison individuelle Salon des Printemps d'Andernos Salon SIEL de Lanton Journée Bleue de Marcheprime 3 tournées Maison Eco'Mobile
Accompagnement des ménages		
Accompagnement des ménages COBAN	25	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement consécutif à un RDV EIE lors d'un projet de rénovation impliquant plusieurs postes de travaux
Mobilisation des professionnels locaux		
Mobilisation globale des professionnels locaux	140	<ul style="list-style-type: none"> Réunions publiques avec les professionnels Réunions de présentation d'ECO'BAN
Animations techniques auprès des professionnels locaux	25	<ul style="list-style-type: none"> Réunions de présentation d'ECO'BAN Rencontres d'informations et formation des professionnels locaux Permanences destinées aux professionnels

1. L'Espace Info Energie - EIE

Les missions qui relèvent de l'EIE sont :

- Accueil téléphonique du lundi au vendredi - permanence assurée par un Conseiller Info Energie depuis le siège du CREAQ :
 - Au standard de l'EIE au 05 57 95 97 04
 - Au standard de la plateforme au 05 57 95 09 60

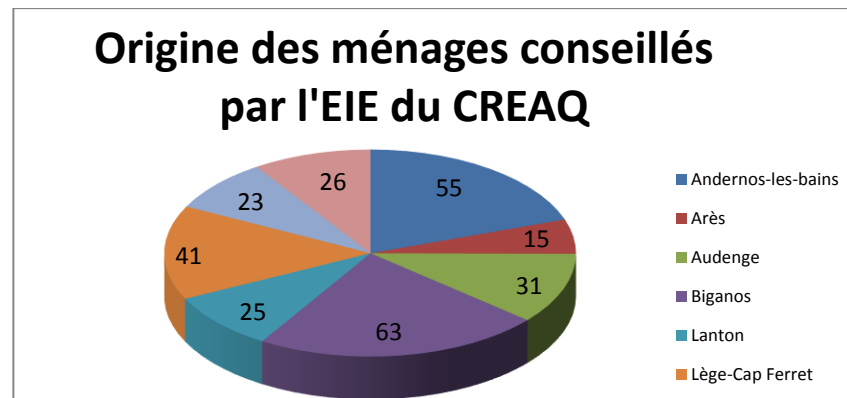
Depuis 2015, les particuliers résidants sur le bassin d'Arcachon qui contactent le guichet unique national pour bénéficier des conseils info énergie aboutissent au CREAQ.

- Permanences délocalisées mensuelles sur les communes d'Andernos, Audenge, Arès, Biganos, Lanton, Lège-Cap Ferret et Marcheprime. Cela équivaut à 7 permanences par mois (une par commune) soit au total 50 permanences de trois heures par an réparties sur le territoire

- Animations locales :
 - Stands sur le territoire de la COBAN
 - Conférences à destination des particuliers
 - Visite d'un site exemplaire

1. Permanences téléphoniques CREAQ pour les résidents de la COBAN

Sur l'année 2017, l'**EIE du CREAQ**, à travers sa permanence téléphonique, **a apporté 279 conseils** à des ménages issus du territoire de la plateforme. Il faut noter que certains d'entre eux ont mobilisé l'EIE à plusieurs étapes de leur projet. Voici la répartition de ces ménages par collectivité :



2. Permanences EIE délocalisées sur les communes

1. La mise en place des permanences délocalisées

Trois communes, Biganos, Andernos-les-Bains ainsi que Lège Cap-Ferret bénéficient de permanences délocalisées depuis 2015.

Afin de développer l'offre de service aux particuliers, l'ensemble des communes a été sollicité afin d'accueillir une permanence EIE et 7 des 8 communes ont répondu favorablement. Seule la commune de Mios n'en accueille pas en 2017 mais a toutes les chances d'en bénéficier dès 2018. Pour accueillir une permanence mensuelle, la mairie doit mettre à disposition un bureau clos permettant la confidentialité des échanges, un accès handicapé et un accès internet si possible.

L'augmentation de la présence territoriale permet d'augmenter la communication autour du dispositif, en mairie, sur les magazines communaux, les affichages publics et les réseaux sociaux. La presse locale a également été avertie de ce service. L'augmentation de créneaux répartis sur des horaires et jours variés permet de s'adapter aux demandes et contraintes des ménages actifs.

Enfin, la gestion des RDV est effectuée par le conseiller. Cela permet de centraliser les demandes, de remplir les créneaux et déployer les demandes de RDV sur les différentes communes. Il renvoie également vers les créneaux des autres permanences s'il n'y a pas de disponibilité sur celui demandé.

Sur l'année 2017, **nous avons organisé 50 permanences**. Près d'un tiers d'entre elles (17) n'ont pas été assurées car il n'y avait aucun rendez-vous. L'objectif fixé était de deux à trois permanences mensuelles. Ainsi, il est normal que des permanences ne soient pas remplies.

Sur les 33 permanences qui ont été assurées, nous avons accueilli 83 ménages qui représentent 122 personnes occupantes (familles ou couples). Ce chiffre est en nette progression par rapport aux deux années précédentes, avant la mise en place de la plateforme. Cela s'explique par la communication autour du dispositif, l'augmentation de la présence territoriale ainsi que la répartition et le nombre des créneaux. Sur les 83 permanences, 10 se sont désistées ou ne se sont pas présentées au RDV.

Le tableau suivant montre qu'en moyenne, le Conseiller Info Energie assure 2,5 rendez-vous par permanence.

Année	Nbre de ménages reçus	Nbre de permanences	Nb de rendez-vous/permanence
2015	15	3	5
2016	17	6	2,8
2017	83	50	2,5

Tableau 1 : Fréquentation des permanences délocalisées.

L'augmentation de la disponibilité sur le territoire en permanence délocalisée a permis de multiplier par 3,9 le nombre de ménages reçus. La baisse du remplissage s'explique directement par l'augmentation du nombre de permanences.



Photo 1 : Conseil EIE personnalisé ECO'BAN.

Le graphique suivant présente la répartition mensuelle des 83 entretiens réalisés. On remarque que les demandes sont réparties sur l'année, hors été. Il a été choisi de ne pas assurer de permanences en juillet ni en août. Une dizaine de RDV EIE ont toutefois été pris au CREAQ pendant l'été.

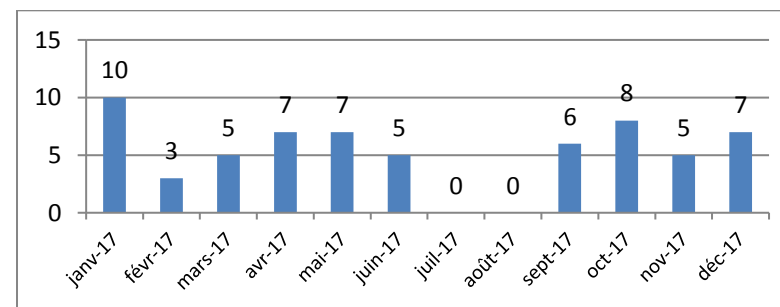


Tableau 2 : Répartition des RDV EIE en permanences délocalisées.

2. Analyse des 83 entretiens

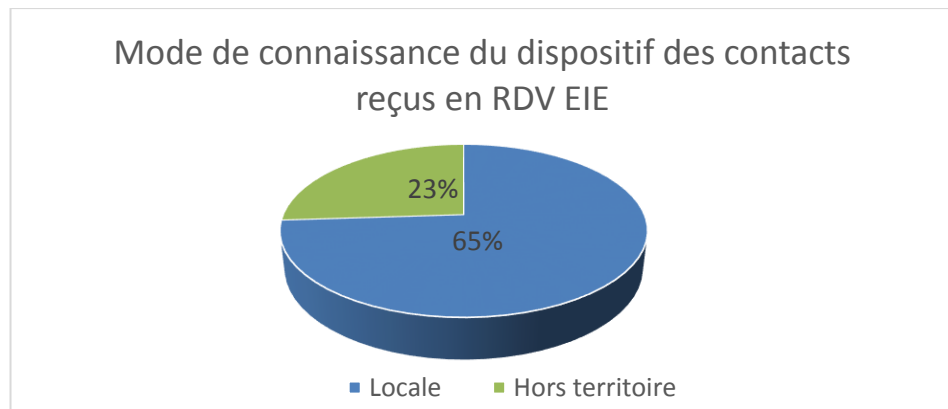
Il convient d'analyser le mode de connaissance de l'Espace Info Energie afin de connaître la communication qui a le mieux fonctionné.

1. Le mode de connaissance du dispositif

On distingue deux modes de connaissance :

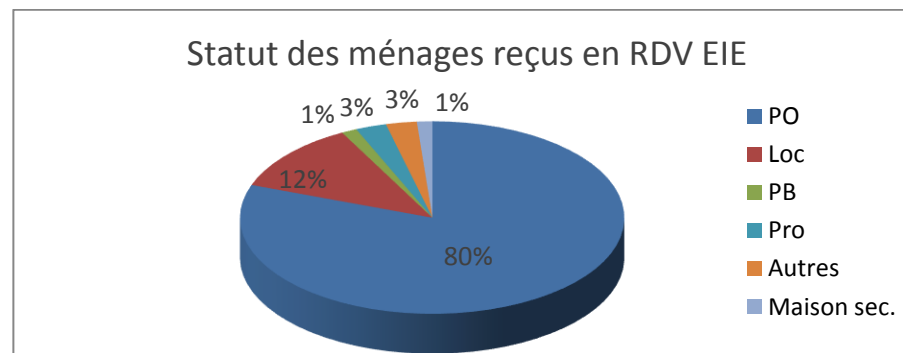
- Les vecteurs d'information locaux que sont : **publications locales** (bulletins communaux, intercommunaux, presse), **les affichages locaux, le bouche à oreille avec les artisans ou voisinage, les collectivités.**
- Les vecteurs d'information hors territoire qui comprennent : le numéro national, le site internet du CREAQ...

On remarque sur le graphique suivant que **65% des contacts ont connu le service grâce à des relais locaux.** Ainsi, les relais locaux, la communication locale et le bouche à oreille sont les principaux vecteurs de ménages pour le dispositif. La fréquentation des permanences est donc directement liée à la communication locale des communes, de la communauté d'agglomération et des relais institutionnels.



2. Le statut des personnes conseillées

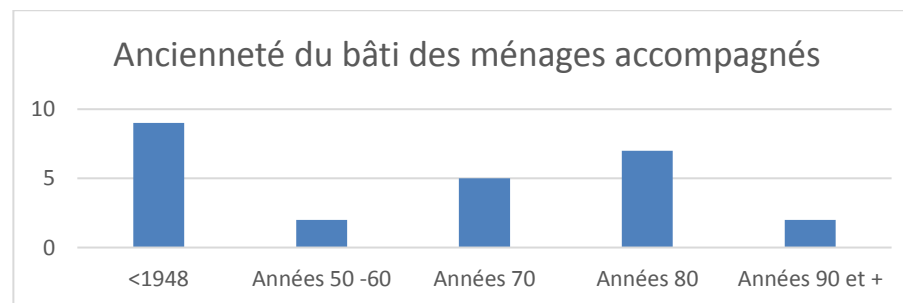
Les propriétaires occupants (PO) sont très majoritaires. Ils représentent 81% des personnes conseillées. 12% sont des locataires, 3% des professionnels locaux et 3% sont des collectivités. Les PO constituent le public cible du dispositif car ils ont plus de leviers quant au passage aux travaux.



Le temps moyen passé par entretien en 2017 est de 62 minutes ce qui est représentatif du temps passé en RDV EIE.

3. Les logements

Les ménages rencontrés habitent majoritairement dans des logements datant des années 70 et 80. La totalité de ces logements sont des maisons individuelles.



4. Les conseils

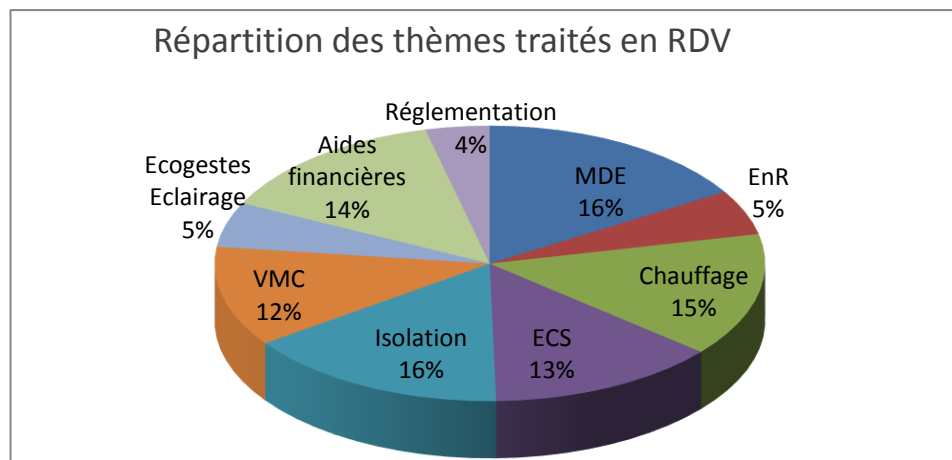
97 % des demandes étaient motivées par un projet de rénovation. Sur l'ensemble des projets qui concernaient des travaux, deux ménages avaient des projets de construction neuve.

Les questions ont porté par ordre décroissant sur l'isolation, le chauffage, l'eau chaude sanitaire et les aides financières. On considère que plusieurs thèmes peuvent être abordés dans un conseil.

35 % des projets étaient liés aux énergies renouvelables, essentiellement le chauffage bois ou le chauffe-eau thermodynamique.

Les principaux objectifs du conseiller en RDV sont d'orienter vers les travaux les plus pertinents en termes d'économies, mais aussi de détecter les pathologies existantes à traiter ou qui pourraient survenir suite aux travaux. Il oriente donc le conseil sur une démarche globale ou certaines thématiques selon les cas.

Ainsi, 68 % des ménages avaient un projet global ou ont pu bénéficier d'un bilan EIE global. Les autres avaient une question spécifique sur une seule thématique qui a dû approfondie. De même, 78 % des entretiens ont abordé la ventilation lors du rdv.



3. Les animations, conférences et interventions EIE sur le territoire

Afin d'alimenter les permanences dans les locaux communaux le choix a été fait d'organiser des conférences sur les aides financières, la démarche de rénovation globale ainsi que les éco-gestes. De plus, une visite de rénovation exemplaire a été effectuée ainsi que la participation à différents salons ont été organisés afin d'avoir une visibilité sur le territoire.

Date	Lieu	Thèmes	Nbre de personnes sensibilisées
15 et 16/04/2017	Andernos	Salon des printemps	92
31/05/2017	Andernos	Conférence publique. Aides financières en rénovation	15
12/06/2017	Marcheprime	Visite technique maison rénovée	13
06/09/2017	Andernos	Conférence publique. Démarche globale de rénovation	3
14/09/2017	Audenge	Conférence publique. Aides financières en rénovation	10
16/09/2017	Lanton	Salon SIEL	26
06/10/2017	Marcheprime	Journée bleue des seniors	10
13/11/2017	Audenge	Conférence publique. Démarche globale de rénovation	6
21/11/2017	Marcheprime	Conférence publique. Diminuer sa facture sans travaux, mes éco-gestes	0
08/12/2017	Audenge	Conférence publique. Diminuer sa facture sans travaux, mes éco-gestes	6
			181

3 circuit de la Maison Eco'Mobile ont également été réalisés.



Photo 2 : Visite d'un logement rénové à Marcheprime (12/06/17).



Photo 3 : Stand commun avec la COBAN au salon des printemps (15 et 16/04/17).

2. L'accompagnement des ménages

Le but de la plateforme de rénovation énergétique, au-delà de renforcer les missions EIE, est de **faciliter le parcours du particulier** aux travaux de rénovation en l'accompagnant dans son projet, **l'orientant vers les services compétents et optimisant son projet** grâce aux aides financières.

1. Le repérage pour faciliter le parcours

Sur 83 RDV EIE en permanences dédiées délocalisées, 25 ménages ont bénéficié d'un accompagnement de la plateforme.

Ces 25 ménages ont des caractéristiques communes leur permettant de bénéficier de l'accompagnement :

- Une difficulté dans les choix de travaux de rénovation énergétique
- Un bouquet de travaux nécessaire et envisagé afin de réaliser une rénovation performante
- Une nécessité de hiérarchisation de ces travaux
- Une rénovation par étapes
- Une visite à domicile nécessaire pour cerner les particularités du bâti

Ces ménages ont accepté l'accompagnement pour diverses raisons. Tout d'abord parce qu'ils avaient **un interlocuteur local et neutre** concernant les travaux à prioriser. **La gratuité, la présence territoriale et la technicité du service** sont également des arguments concernant l'accompagnement. Enfin, **la confiance en une association locale soutenue par les collectivités territoriales** est un motif d'accompagnement.

2. Accompagnement des choix des travaux

Les 25 ménages en phase d'accompagnement ont tous bénéficié d'un accompagnement dans une démarche globale de rénovation. Ainsi ils ont un rapport de visite qui présente l'état initial du bâtiment, propose des travaux hiérarchisés qui s'adaptent aux problématiques rencontrées à l'usage par les occupants. Si nécessaire, le ménage est orienté vers des partenaires (Adil, CAUE...).

Lorsque le logement est occupé par le ménage une analyse des consommations est réalisée. Au contraire, lorsque le logement vient d'être acheté mais n'est pas encore occupé, **une étude Dialogie est réalisée si elle permet d'identifier des potentiels d'économie, de faire un choix technique concernant une énergie ou des choix d'isolation thermique.**

Les 22 ménages qui ont eu un bilan des consommations lors de leur accompagnement consomment en moyenne 310 kWhep/m².an. En assurant le suivi, on pourra connaître suite aux travaux, le gain énergétique moyen de ces ménages.

8 ménages ont bénéficié d'une étude Dialogie, Elle n'est pas systématique, elle est proposée et réalisée par le conseiller plateforme selon les nécessités du projet. Voici ses différentes applications :

- Levier, argument supplémentaire de passage à l'acte
- Visualisation des gains potentiels pour le particulier
- Aide au choix entre différentes énergies de chauffage
- Aide au choix de hiérarchisation des travaux d'isolation des parois opaques ou vitrées
- Analyse économique des travaux

Des conseils sur les écogestes sont également renseignés pendant la visite afin d'optimiser l'usage du logement. 8 ménages sont en restriction de chauffage et 14 ressentent des problèmes de froid. Les visites à domicile permettent d'aborder le thème du confort thermique et résoudre en partie ces problématiques.

Les ménages doivent alors faire des devis pour évaluer les coûts et contraintes techniques spécifiques du bâti.

3. La sélection de devis

Le ménage est donc orienté vers des travaux de performance énergétique performants et des artisans locaux RGE pour les réaliser. **Un accompagnement dans le choix des devis est effectué afin de sélectionner les plus cohérents face au budget et travaux choisis par les ménages.** Ces RDV de sélection des devis peuvent être soit à l'occasion d'un

nouveau RDV en mairie soit lors des visites à domicile si le ménage est proactif.

4. Aide à la constitution du dossier de financement

Une fois le projet bien défini, les devis sélectionnés, le ménage possède une vision globale des coûts. Selon son éligibilité, il est accompagné vers les différents programmes d'aides et suivi lors du dépôt de ses demandes (CEE notamment, ECOPTZ, Habiter Mieux...).

Une aide spécifique sur le territoire est en expérimentation. **La plateforme ECO'BAN est territoire pilote pour l'avance CARTTE** (Caisse d'Avance Rénovation Thermique, Transition Énergétique) de Procivis sur le crédit d'impôt transition énergétique. Le conseiller ECO'BAN vérifie l'éligibilité des ménages et instruit les dossiers auprès de Procivis pour qu'ils obtiennent une avance du crédit d'impôt sous conditions. **Cela permet aux particuliers éligibles de bénéficier de fonds d'investissements plus conséquents au démarrage du projet, ce qui constitue un levier de passage à l'acte aux travaux.** Si le programme pilote est satisfaisant, il pourrait être étendu à termes à l'ensemble des plateformes de Nouvelle-Aquitaine. Actuellement, deux dossiers accompagnés par ECO'BAN sont en instruction.

5. Phase travaux

Lors de la phase travaux, le conseiller plateforme reste à disposition du maître d'ouvrage concernant les dossiers d'aides financières, ou certaines questions techniques ou administratives.

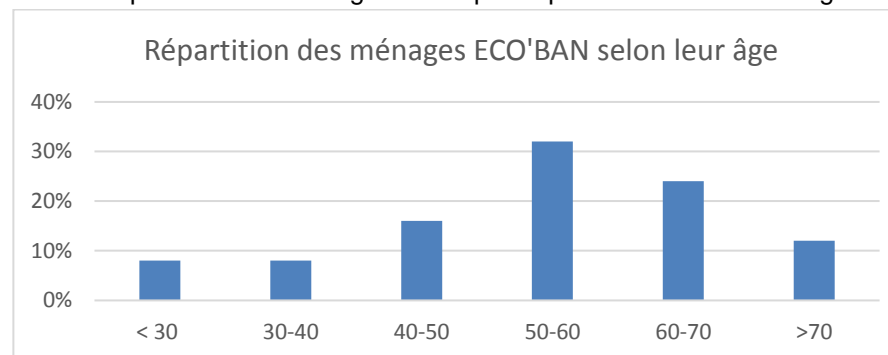
6. Après travaux

Tout au long de l'accompagnement, le maître d'ouvrage est relancé pour connaître et pour l'aider à résoudre les difficultés qu'il rencontre. En fin de projet, un bilan est effectué sur les travaux réalisés, les leviers et les freins rencontrés. De plus, un bilan des consommations sera effectué afin de connaître les économies réelles engendrées et l'apport de confort amené par la rénovation énergétique.

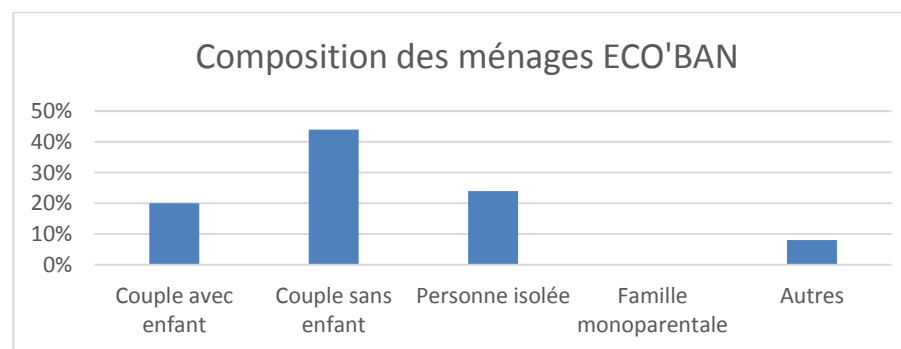
Il est possible que le particulier soit sollicité, si son projet est exemplaire (isolation de l'enveloppe, intégration d'énergies renouvelables...), pour une visite de site afin de valoriser le savoir-faire des professionnels locaux et l'apport de la plateforme ECO'BAN.

7. Analyse des ménages accompagnés en 2017

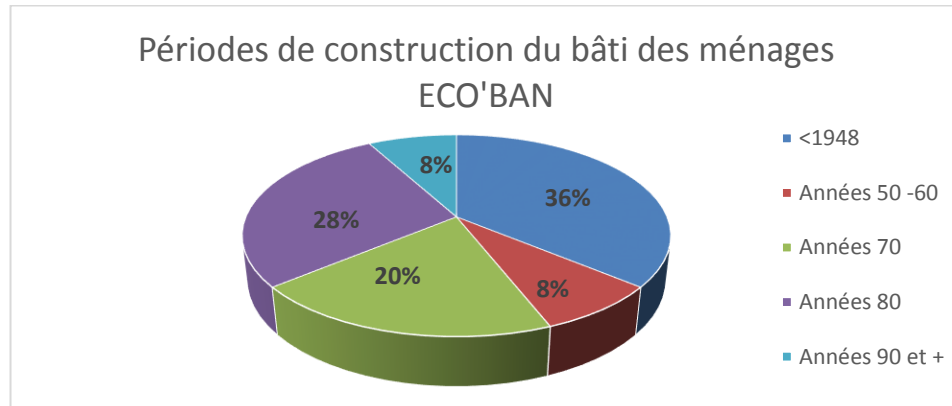
Les ménages suivis par la plateforme ont à plus de 50% entre 50 et 70 ans. Voici la répartition des ménages suivis par la plateforme selon leur âge :



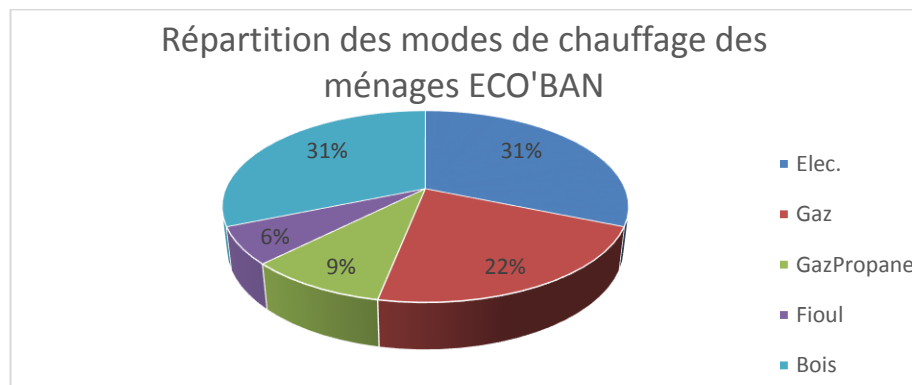
Ci-dessous le graphique révèle que la composition des ménages suivis par la plateforme ECO'BAN est constitué principalement de couples sans enfant. En tout, les 25 visites concernent 58 personnes occupants les logements en résidence principale.



Les bâtis visités dans le cadre de la plateforme ECO'BAN datent essentiellement des années 70-60 (58%) mais également d'avant 1948 (36%), ce qui constituait un des objectifs de la convention. Il faut noter que 67% de ces logements sont équipés de simple vitrage et 48% ne sont pas isolés en paroi opaque.



40% des logements accompagnés par la plateforme ont des deux systèmes de chauffage associés. Le bois et l'électricité sont les chauffages les plus présents. Il faut noter que 60% des logements possèdent des chauffages d'appoint électrique (à bain d'huile), pétrole (poêle) ou bois (foyer ouvert). **Les chauffages d'appoint sont un marqueur d'un système de chauffage non adapté au bâti et à son usage.**



Enfin, il faut noter que sur les 25 visites 10 logements avaient des problèmes de ventilation du logement.

Les conseils du conseiller ECO'BAN sont essentiels pour remédier à ces problèmes de ventilation ou de chauffage d'appoint.

8. Perspectives 2018

Actuellement, 17 projets sont soit envisagés, soit n'ont pu être recontacté dans le cadre du suivi, et 2 sont en cours de réalisation.

3 ménages ont réalisé des travaux de rénovation énergétique. L'isolation de la toiture a été réalisée pour chacun de ces trois ménages, combinée à une isolation des parois vitrées ainsi que d'un changement du système de chauffage.

3 ménages ont abandonné leur projet de travaux pour des questions budgétaires notamment.

L'objectif de ménages accompagnés de la convention est bien plus élevé en année 2. Ainsi, appuyer sur la communication locale afin d'augmenter le nombre de ménages accompagnés par la plateforme est essentiel.

Appuyer sur le suivi des ménages indécis est également une priorité.

Enfin relancer les anciens ménages ayant contactés l'EIE ces dernières années reste un réservoir potentiel de particuliers voulant s'engager dans les travaux.

3. Mobilisation des professionnels locaux

Pour s'intégrer pleinement dans la démarche du territoire, les professionnels ciblés sont ceux du bâtiment mais aussi ceux du secteur bancaire, du secteur social. Ils sont mobilisés à travers deux axes :

- **Sensibilisation.** Rencontres de présentations de la plateforme, sa structuration, ses objectifs et sa déclinaison territoriale.
- **Information et formation.** Des rencontres des acteurs du bâtiment permettent de mailler le territoire et de nouer des partenariats pour déployer des actions ciblées. Ainsi, des conférences gratuites ont été organisés en partenariat avec la FFB sur des thèmes variés (Rédaction de devis et factures, Comment valoriser sa mention RGE ?, Les aides financières en rénovation). Avec la CAPEB, une formation FEEBAT RENOV s'est déroulée sur le territoire, regroupant une dizaine d'artisans. Le but était d'ouvrir l'offre RGE aux particuliers souhaitant engager des travaux mais également faire monter en qualification les artisans locaux et développer la filière locale. Le bilan est mitigé car la formation étant ouverte à tout le département, seuls un tiers des participants était RGE.

Date	Lieu	Partenaires	Thème	Nombre de participants
29/05/2017	Andernos	FFB	Conférence artisans. Rédaction devis et factures	8
06/09/2017	Andernos	FFB	Conférence artisans. Aides financières	7
20 au 22/09/2017	Andernos	CAPEB	Formation FEEBAT RENOV	10
14/11/2017	Audenge	FFB	Conférence artisans. Comment valoriser sa mention RGE ?	0

25

Tableau 3 : Rencontres d'information et formation organisées sur le territoire.

A l'instar des permanences Info Energie, **des permanences destinées aux professionnels ont eu lieu les quatrièmes jeudis de chaque mois entre septembre et décembre.** Elles ont été tenues par Brice Muet de la FFB mais n'ont accueillies aucuns professionnels. Cette action innovante n'est pas maintenue en 2018.

En complément, sur la première année, le CREAQ ira à la rencontre des professionnels, pour mieux les connaître, leurs pratiques et leurs chantiers, leurs labels/qualifications. **17 entretiens individuels ont eu lieu cette année. La rencontre des artisans, du secteur bancaire et également des professionnels de l'immobilier est prévue pour 2018.**

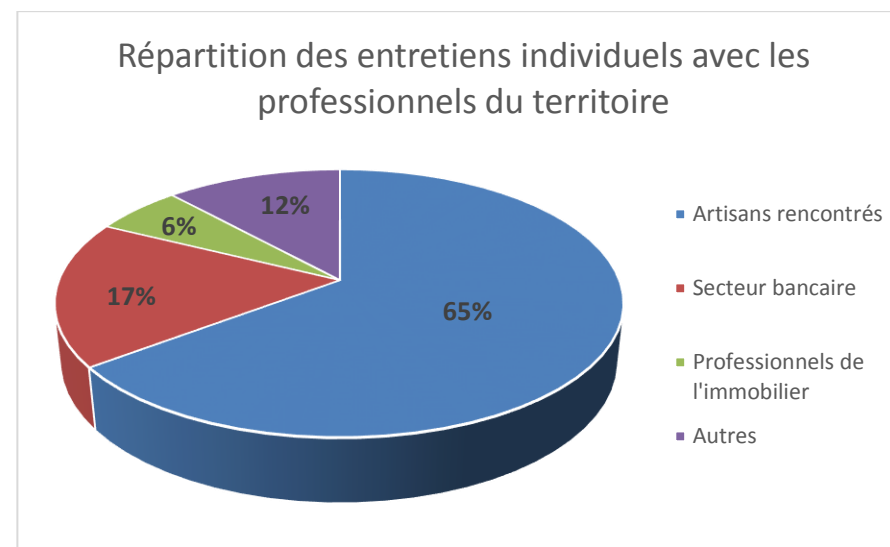


Photo 4 : Formation FEEBAT RENOV à Andernos-les-Bains.

Enfin, le tableau suivant récapitule l'ensemble des rencontres d'acteurs du territoire COBAN rencontré en 2017.

Tableau récapitulatif de l'ensemble des 35 rencontres partenariales 2017

Date	Lieu	Partenaires	Type	Nbre participants
07/02/2017	Bordeaux	Ademe	Rencontre PTRE Nouvelle-Aquitaine	Rencontre partenariale
08/02/2017	Mios	Professionnel	Rencontre Agence Immobilière Levasseur	1
23/02/2017	Bordeaux	FFB	Réunion	Rencontre partenariale
23/02/2017	Bordeaux	CAPEB	Réunion	Rencontre partenariale
22/03/2017	Andernos	COBAN	COTECH restreint	Rencontre partenariale
04/04/2017	Andernos	COBAN	Réunion communication Ka2	Rencontre partenariale
02/05/2017	Andernos	COBAN	Lancement PTRE	20
02/05/2017	Andernos	CMA	Réunion	Rencontre partenariale
16/05/2017	Andernos	COBAN	Réunion communication Ka2	Rencontre partenariale
16/05/2017	Audenge	CACBN	Présentation PTRE	40
23/05/2017	Andernos	COBAN	Réunion présentation PTRE - CARTTE	1
29/05/2017	Andernos	CMA	Réunion	Rencontre partenariale
20/06/2017	Andernos	CAPEB	Présentation PTRE - Conjoint	12
28/06/2017	Andernos	COBAN	COTECH	Rencontre partenariale
28/06/2017	Andernos	COBAN	Réunion communication Ka2	Rencontre partenariale
04/07/2017	Biganos	Artisan	Rencontre 120*125	3
06/07/2017	Bordeaux	Artisan	Rencontre Le Pivert	1

18/07/2017	Marcheprime	C2BA	Présentation PTRE	15
18/07/2017	Andernos	Artisan	Rencontre Atout Charpente	3
03/08/2017	Audenge	Artisan	Rencontre Eco Energie Sud-Ouest	3
30/08/2017	Arès	Professionnel	Rencontre Société Générale	1
13/09/2017	Biganos	Artisan	Rencontre Les ouvertures du Soleil	3
16/09/2017	Lanton	Artisan	Rencontre ACTIOM	1
16/09/2017	Lanton	Artisan	Rencontre ASAD	2
16/09/2017	Lanton	Artisan	Rencontre Eco Energie 33	1
16/09/2017	Lanton	Artisan	Rencontre Lacoste Agencement	1
16/09/2017	Lanton	Artisan	Rencontre SECURY XV	2
07/11/2017	Biganos	Artisan	Rencontre Bâti Concept Cheminée	3
08/11/2017	Andernos	COBAN	Réunion Bâti Pro Formation	1
13/11/2017	Audenge	Professionnel	Rencontre Maître Cilento	1
14/11/2017	Marcheprime	Professionnel	Rencontre Banque populaire	1
14/11/2017	Biganos	Mairie Biganos	Pré-rencontre ACASI	1
21/11/2017	La-Teste-de-Buch	DEBA	Présentation PTRE	1
21/11/2017	Andernos	Professionnel	Banque Populaire Andernos	1
05/12/2017	Le Taillan-Médoc	Professionnel	Rencontre Martin Franco	1
14/12/2017	Biganos	ACASI	Présentation PTRE	20
20/12/2017	Andernos	COBAN	COTECH restreint	Rencontre partenariale
				140

4. Bilan 2017 et perspectives 2018

1. Volet particuliers

Concernant le programme à destination des particuliers, on peut dire que :

- **Le nombre de contact EIE est 2,79 fois plus important que prévu sans toutefois atteindre le nombre d'accompagnement intégré souhaité.** Ainsi, la **mise à disposition de sept lieux de permanence** (au lieu de trois prévus) a permis d'augmenter le nombre de conseils Info Energie sans toutefois détecter des ménages qui nécessitaient un accompagnement. De fait, **la communication locale est à appuyer car elle permet d'avoir les permanences EIE remplies. Ces permanences sont une porte d'entrée du dispositif d'accompagnement de la plateforme.**
- Six conférences publiques ont été données en 2017, ce qui est conséquent. Toutefois le bilan reste mitigé compte tenu de la faible mobilisation. Ce type d'animation, réparti sur le territoire et à divers horaires ne séduit pas, **au contraire de la visite de site qui était comble. L'accent va donc être mis sur ce dernier type d'animation.**
- Le programme d'animation de 12 jours prévu permettait à la plateforme de se rendre visible, ce qui fut le cas sur certains événements. **Les événements de type stand commun avec la COBAN sont à renouveler car ils engrangent des contacts nombreux pour la plateforme**, tout comme le Camion Eco'Mobile qui est un véritable outil de communication et de conseil mobile.

	Objectifs 2017	Réalisés 2017	Objectifs 2018 (suite au COTECH 20.12.17)
Contacts permanences téléphoniques EIE CREAQ	100	279	150
Permanences délocalisées par mois	2 à 3	7	3 à 4
Nombre de RDV	50	83	80
Accompagnement intégré	35	25	70
Conférences publiques	6	6 (40 personnes)	2
Animations de territoire, événementiels, Circuit Maison Eco'Mobile	12 jours	12 jours (156 personnes)	12 jours

2. Volet professionnels

Le bilan du programme d'actions envers les professionnels locaux est mitigé :

- En cette première année, suite au lancement, il a été décidé de réaliser un maximum de réunions publiques auprès de clubs d'entreprises, associations de commerçants, business club, etc. afin d'apparaître dans le paysage local. Ainsi, le but était de faire connaître le dispositif et de recruter pour les formations et rencontres d'information proposées par la plateforme. **Le bilan est nuancé car deux fois plus de réunions de présentation que celles prévues ont été réalisées alors que les rencontres d'informations étaient peu fréquentées.** Un changement de format est prévu pour l'année 2018 avec une rencontre test en début d'année. Sa fréquentation définira le maintien ou non de ce type de rencontres.
- **Les réunions individuelles auprès des acteurs locaux est apparue être une démarche essentielle et à pérenniser pour 2018**, en continuant la rencontre des artisans mais également des fournisseurs de contacts que sont les agences immobilières notamment ou des services de mairies. **A contrario, les visites de chantiers entre professionnels ne sont pas adaptées**, les artisans ne souhaitant pas participer à ce genre de visite pour des raisons de maintien de savoir-faire au sein de leur propre entreprise. Le montage de groupes de travail thématiques est un volet abandonné lors du COTECH du 20/12/17.
- Enfin, l'action inédite de permanences destinées aux professionnels est abandonnée en raison de la non fréquentation.

	Objectifs 2017	Réalisés 2017	Objectifs 2018 (suite au COTECH 20.12.17)
Réunions publiques avec tous les professionnels			
Réunions d'information Présentation PTRE	3	6 (119 professionnels)	3
Réunions individuelles avec les professionnels	15	18	10
Visites de chantiers	1	0	0
Informations et formations des professionnels de la rénovation avec CAPEB, FFB, CARTTE	3	4 (37 personnes)	3
Groupes de travail	3	0	0
Permanences destinées aux professionnels	0	3	0