



Plateforme de Rénovation Énergétique ECO'BAN 2020

Bilan du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020



Table des matières

Table des matières	2
Retour sur la dernière année d'expérimentation	3
Rappel des objectifs de la Plateforme ECO'BAN	3
I. L'Espace FAIRE	5
I.1. Les permanences téléphoniques de l'Espace FAIRE	5
I.2. Les permanences délocalisées sur les communes.....	6
I.2.A. L'organisation des permanences sur les communes.....	6
I.2.B. La communication autour des permanences en mairies	7
I.2.C. L'analyse des 156 entretiens.....	8
I.3. Les animations, conférences et interventions à destination du grand public sur le territoire	9
I.3.A. Les animations à destination du grand public.....	9
I.3.B. Les circuits de la Maison Eco'Mobile du CREAQ.....	10
II. ECOBAN, un accompagnement personnalisé des ménages	11
II.1. Profil des 59 accompagnements	12
II.1.A. Les ménages.....	12
II.1.B. Les logements.....	12
II.1.C. Suivi des chantiers	13
III. ECO'BAN : Mobilisation des professionnels locaux	13
III.1. Les petits-déjeuners artisans	13
III.2. Les formations aux artisans	14
IV. La communication : un programme perturbé en 2020.....	14

Retour sur la dernière année d'expérimentation

Retenue à l'issue de l'appel à projets portant sur les Plateformes de Rénovation Energétiques de l'Habitat (PREH), la Communauté d'Agglomération Bassin d'Arcachon Nord a lancé dès 2017 la première PREH du Bassin d'Arcachon et du Val de l'Eyre, dénommée ECO'BAN.

Aujourd'hui, ce dispositif territorial, dont l'animation a été confiée au CREAQ (Centre Régional d'Ecoénergétique d'Aquitaine) par voie de convention de partenariat a accompli sa 4^{ème} année de fonctionnement.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes et démontrent l'intérêt de la Plateforme ECO'BAN sur le territoire de la COBAN : depuis 2017, près de **1440 conseils apportés aux ménages**, et **461 artisans sensibilisés**, 138 visites à domicile dans le cadre de l'accompagnement intégré, 229 permanences organisées sur 298 proposées (77% réalisées), 494 ménages reçus en permanence sur les 8 communes-membres, **71 animations touchant près de 915 personnes**.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a imposé une adaptation du service public ECO'BAN afin d'assurer une continuité des prestations auprès des administrés et des professionnels de la COBAN.

La communication et le programme d'animation d'ECO'BAN ont en ce sens dû être adaptés et certaines des activités ont été organisées sous un format distanciel.

Aussi, les permanences interrompues en mai entre mi-mars et mi-mai 2020 ont pu être assurées par téléphone ou visioconférence. Les activités en présentiel, en particulier les rendez-vous individuels et les visites à domicile, ont quant à elles repris dans le respect des gestes barrières et selon un protocole sanitaire strict.

Malgré ce contexte inédit, en 2020, l'accompagnement intégré des ménages a été renforcé ce qui a permis d'apporter un **suivi technique dans le cadre de près de 60 projets de travaux de rénovation énergétique**. La mobilisation des artisans du territoire de la COBAN a également été assurée au travers de rencontres adaptées telles que les petits-déjeuners artisans ECO'BAN ou des rencontres techniques. Le suivi des réhabilitations de logements a été amélioré pour mieux comptabiliser les travaux effectués.

Rappel des objectifs de la Plateforme ECO'BAN

L'animation de la Plateforme ECO'BAN s'articule autour de trois axes :

- L'activité socle : l'Espace FAIRE

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 2018 en direction des professionnels locaux est réalisé.

La communication autour de la plateforme ECO'BAN afin de soutenir et promouvoir l'ensemble du dispositif

Nombre de personnes sensibilisées	2017	2018	2019	2020
Espace FAIRE				
Conseils CREAQ auprès de ménages résidant sur la COBAN (dont permanences)	279	298	384	464
Permanences délocalisées en mairie	38	112	163	156
Animations et visites de sites réalisées sur la COBAN	196	243	495	180
Accompagnement des ménages				
Accompagnement des ménages COBAN	25	45	68	59
Mobilisation des professionnels locaux				
Animations techniques auprès des professionnels locaux	165	69	121	84

Tableau : récapitulatif de l'activité ECO'BAN 2017-2020

I. L'Espace FAIRE

Les missions qui relèvent de l'Espace FAIRE sont :

- **Accueil téléphonique** du lundi au vendredi - permanence assurée par un Conseiller FAIRE:
 - Au standard de la plateforme ECO'BAN au 05 57 95 09 60 ou 06 59 97 93 48
 - Par le biais du numéro national : les particuliers résidant sur le Bassin d'Arcachon qui contactent le guichet unique national pour bénéficier des conseils FAIRE sont orientés vers le CREAQ (<https://www.faire.gouv.fr/trouver-un-conseiller>).
- **Permanences délocalisées** mensuelles sur les 8 communes de la COBAN.
- **Animations locales :**
 - Stands d'informations sur le territoire de la COBAN
 - Conférences à destination des particuliers
 - Visite d'un site exemplaire
 - ...

I.1. Les permanences téléphoniques de l'Espace FAIRE

Sur l'année 2020, le CREAQ, à travers sa permanence téléphonique, a apporté 464 conseils à des ménages issus du territoire. Ce nombre est en nette augmentation +21% par rapport à l'année précédente (384 conseils en 2019).

Ce chiffre caractérise le nombre de conseils donnés, sachant que certains ménages ont contacté le Conseiller à plusieurs étapes de leur projet. Chacun de ces conseils a été comptabilisé ici.

Le service de permanence téléphonique a été assuré pendant la période de confinement du 17 Mars au 11 Mai 2020 ainsi que du 30 octobre au 15 décembre 2020. Cette année des permanences en présentiel ont été exceptionnellement organisées en juillet 2020.

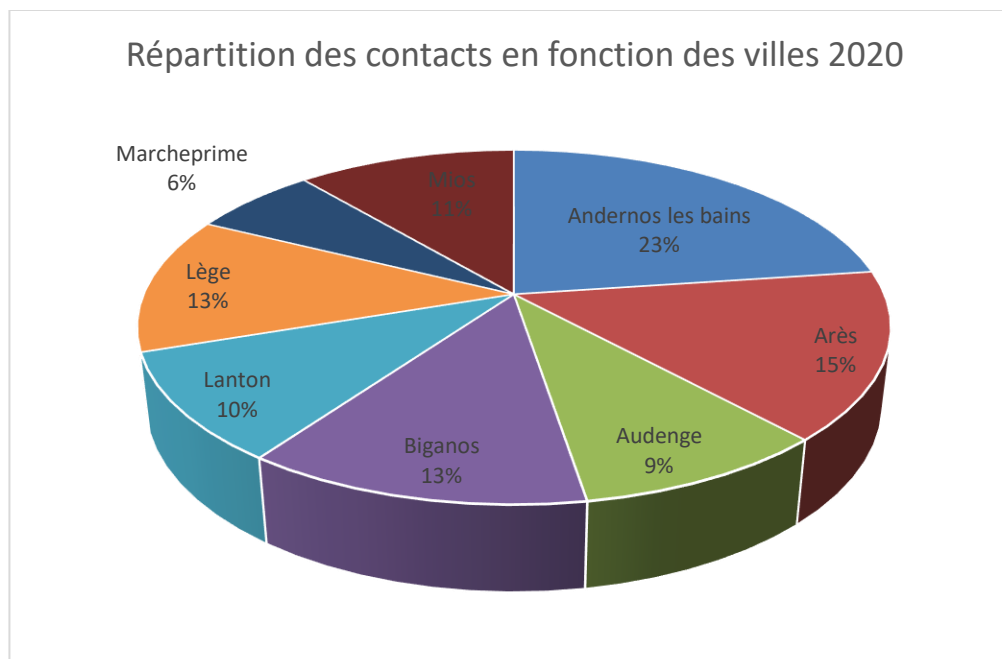


Figure : Contacts des ménages par commune en 2020

I.2. Les permanences délocalisées sur les communes

I.2.A. L'organisation des permanences sur les communes

Désormais, depuis avril 2018, toutes les communes du territoire accueillent une fois par mois le Conseiller.

L'augmentation de créneaux répartis sur des horaires et jours variés permet de s'adapter aux demandes et contraintes des ménages actifs.

Année	Nombre de Permanences réalisées (10 mois)	Nombre de ménages reçus en permanence
2015	3	15
2016	6	17
2017	33	83
2018	56	112
2019	74	163
2020	66	156

Tableau : Evolution de la fréquentation des permanences délocalisées.

Sur l'année 2020, nous avons organisé 66 permanences malgré une interruption des permanences délocalisées entre le 17 Mars et le 31 Mai 2020 et notamment grâce à la programmation exceptionnelle de permanences au mois de juillet et à la réalisation de plusieurs rendez-vous par outil de visioconférence.

Pour toutes les communes, la gestion des RDV est effectuée par le Conseiller directement. Cela permet de centraliser les demandes et de proposer des rendez-vous adaptés aux disponibilités (y compris géographiques) des personnes.

entre les permanences qui ont été assurées et les conseils téléphoniques ou mails, nous avons conseillé 304 ménages. Il est à noter que 3 personnes ne se sont pas rendues au rendez-vous. Ils ne sont pas comptabilisés mais ont nécessité malgré tout le déplacement du conseiller. Les personnes qui ne viennent pas aux rendez-vous représentent une très faible proportion.

Le graphique suivant présente la répartition mensuelle des 156 ménages reçus en entretien individuel. On remarque que les demandes sont inégalement réparties sur l'année, avec une nette baisse sur les mois de confinement, à savoir avril et mai.

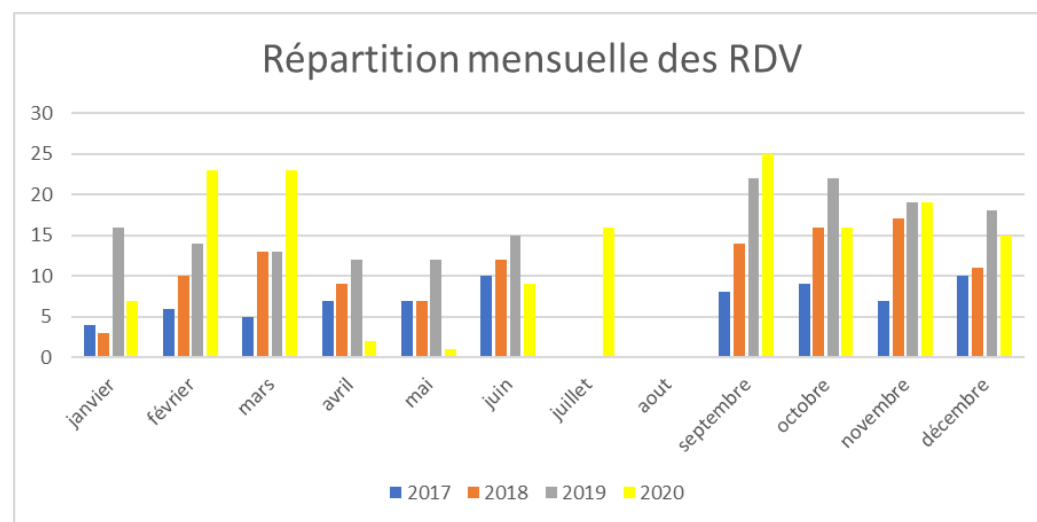


Figure : Répartition sur l'année des RDV en permanences sur le territoire 2017-2020.

Outre les mois d'avril et de mai les mois de février, mars et septembre sont en très forte augmentation.

Si l'on regarde par commune, le tableau ci-dessous présente le nombre de RDV par commune et le taux de remplissage.

Ville	2019	2020
Andernos-les-Bains	70%	83%
Arès	83%	80%
Audenge	77%	50%
Biganos	70%	67%
Lanton	65%	55%
Lège	77%	70%
Marcheprime	57%	57%
Mios	23%	47%
Total	65%	63,54%

Tableau : Taux de remplissage des permanences par commune.

Il est à noter que les permanences de Mios et Audenge ont un taux de remplissage inférieur aux autres communes. Cela est notamment dû à la faible ancienneté du parc bâti sur ces deux communes. Le taux de remplissage est stable par rapport à 2019 et ce malgré l'interruption des rendez-vous en présentiel de 17 Mars au 31 Mai 2020. On notera néanmoins une nette augmentation de la fréquentation des permanences de Mios et de Andernos entre 2019 et 2020.

I.2.B. La communication autour des permanences en mairies

Il est à souligner que les communes ont activement soutenu ces permanences en relayant sur les magazines communaux, les affichages publics ou les réseaux sociaux.

La presse locale a également communiqué sur la tenue des permanences délocalisées, l'ensemble des actions de communication étant coordonnées directement par le service communication de la COBAN.

Cette communication est indispensable à la réussite des permanences.

Cela se retrouve d'ailleurs dans le mode de connaissance des permanences délocalisées. Lorsque l'on pose la question aux bénéficiaires, on constate que **plus de 86% 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.

Dans le graphe suivant, on a distingué 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...

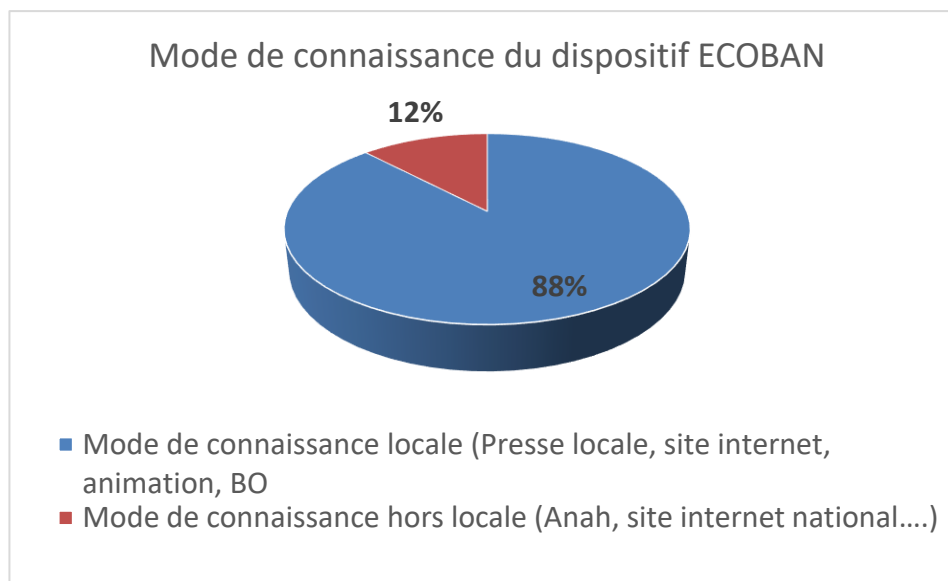


Figure : mode de connaissance PTRE ECO'BAN, 2020

I.2.C. L'analyse des 156 entretiens

Le statut des personnes conseillées

Les propriétaires occupants venant pour leur résidence principale (PO) sont très majoritaires. Ils représentent 92% des personnes conseillées. Ils constituent d'ailleurs le public cible du dispositif car ils ont plus de leviers quant au passage aux travaux.

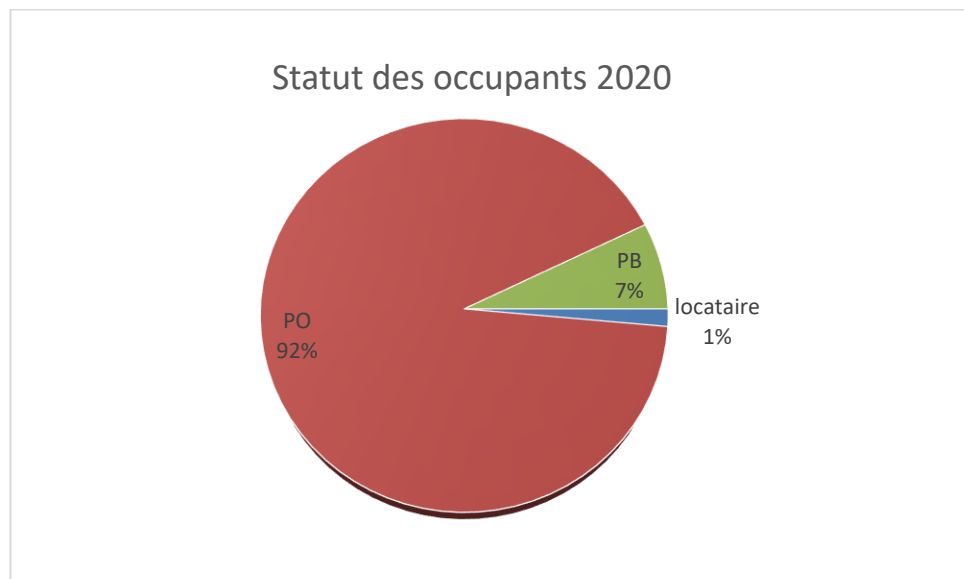


Figure : Statut des ménages conseillés en 2020

Les logements

La quasi-totalité (98%) des ménages conseillés en 2020 habitent dans des maisons individuelles.

L'année de construction des logements des ménages conseillés est en moyenne de 1984 (1971 en 2019) sachant que la plus ancienne construction datait de 1900 et la plus récente de 2019.

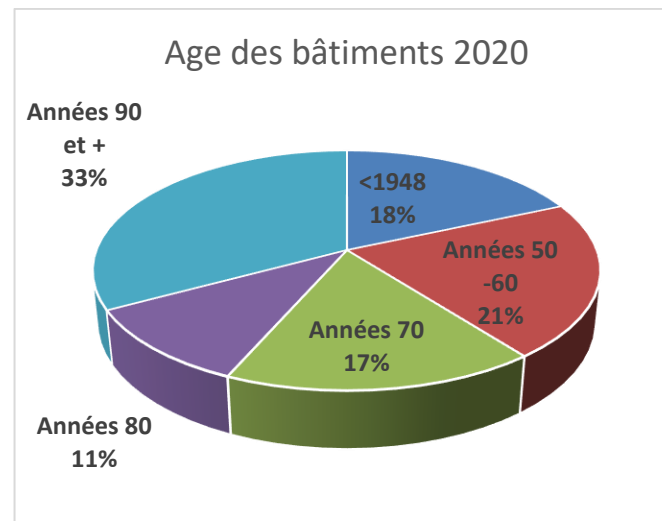


Figure : Période de construction des logements des ménages conseillés en 2020

Les conseils

En 2020, 3 ménages ont été accompagnés pour des conseils sur de la construction neuve. Pour mémoire les conseils pour MI neuves étaient de 5 ménages en 2018. Dans tous les autres cas, les conseils concernaient des rénovations.

Les questions ont porté par ordre décroissant sur les principes généraux de la rénovation puis sur les aides financières, l'isolation, la Maîtrise de l'Énergie (MDE), l'isolation, le chauffage, les Énergies naturelles renouvelables (EnR), l'eau chaude sanitaire (ECS). Le solaire Photovoltaïque représente une part émergente de 5% (plus du double par rapport à 2019) La somme des thèmes abordés est supérieure à 100% car plusieurs thèmes peuvent être abordés pendant un rendez-vous.

10 % des projets étaient liés aux énergies naturelles renouvelables, dont 5% au photovoltaïque. Les projets liés aux EnR portaient essentiellement sur le chauffage bois ou le chauffe-eau thermodynamique.

Comme en 2019, pour certains ménages l'objet de leur visite était lié à un démarchage pour l'installation d'une production photovoltaïque en autoconsommation ou injection totale.

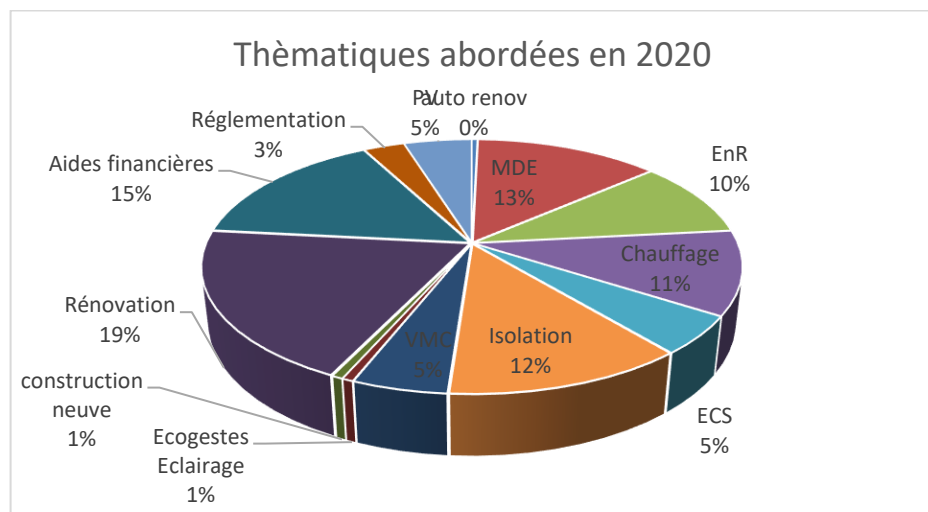


Figure : thématiques abordées lors des rendez-vous en 2020

Les principaux objectifs du conseiller en rendez-vous 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 conduit donc le conseil vers une démarche globale ou vers certaines thématiques selon les cas. Cette vision globale du conseil apporté aux particuliers se mesure par leur retour très positif du service public rendu.

Dans la quasi-totalité des rendez-vous le projet de départ des ménages a été étoffé.

I.3. Les animations, conférences et interventions à destination du grand public sur le territoire

En 2020, les animations ont permis de toucher 220 particuliers, au travers :

- Des conférences, stands d'information ...
- Des circuits de la Maison Eco'Mobile du CREAQ

I.3.A. Les animations à destination du grand public

ANIMATIONS 2020 (hors Circuit Eco'Mobile)			
Date	Lieu	Thèmes	Nbre de personnes sensibilisées
05/02/2020	Lège-Cap Ferret	Isoler à 1€ : mieux comprendre et évitez les pièges.	15
03/03/2020	Marcheprime	Isoler à 1€ : mieux comprendre et évitez les pièges.	25
09/04/2020	En ligne	Webinaire : Solaire photovoltaïque et thermique	15
14/04/2020		Surchauffe	5
16/04/2020		Webinaire : Les aides financières en rénovation énergétique - épisode 1	10
21/04/2020		Webinaire : Les aides financières en rénovation énergétique - épisode 2	9
23/04/2020		Les Travaux À 1€ : Des Travaux À Tout Prix ?	10
28/04/2020		Les idées reçues en ENR n°1	8
30/04/2020		Les idées reçues en ENR n°2	9
19/05/2020		Webinaire : Solaire photovoltaïque et thermique	12
02/06/2020		Webinaire : Les aides financières en rénovation énergétique - épisode 1	8

09/06/2020	Webinaire : Les aides financières en rénovation énergétique - épisode 2	7
16/06/2020	Les différentes sources d'énergie dans le logement	6
23/06/2020	Puissances et consommations électriques à la maison	8
30/06/2020	Les offres d'électricité verte	8
Total		158

Tableau : Liste des animations grand public en 2020.

Le programme d'animation a été adapté en 2020 après les 2 premières réunions publiques programmées avant le 1^{er} confinement compte tenu de la crise sanitaire. En effet, l'ensemble des manifestations prévues en présentiel ont dû être annulées voire reportées. Afin de proposer une alternative d'animation, le CREAQ a proposé des cycles de webconférences sous un format court de 30 minutes entre avril et juin 2020. Ainsi, la COBAN et le CREAQ ont organisé 15 animations à destination de particuliers sous différents formats, à savoir :

- 2 Conférences publiques sur les aides en rénovation énergétique,
- 13 Webconférences sur les aides en rénovation énergétique, le solaire thermique et le photovoltaïque, les sources d'énergie dans la maison, les ENR...

I.3.B. Les circuits de la Maison Eco'Mobile du CREAQ

La maison Eco'Mobile du CREAQ est un véhicule aménagé autour de la thématique de l'habitat, axé principalement sur les économies d'énergie et d'eau. **C'est un véritable outil de repérage et de communication pour faire connaître la plateforme.**

La Maison Eco'Mobile du CREAQ a assuré un circuit en 2020 :

- sur Andernos-les-Bains (Marché forain),
- sur Biganos (à côté de la gare SNCF).



Le circuit Eco'Mobile n'a pas pu être organisée sur l'ensemble de l'année compte tenu des conditions sanitaires et des restrictions en vigueur.

Date	annulation covid	Lieu	Nbre de personnes sensibilisées particuliers Andernos	Nbre de personnes sensibilisées particuliers Andernos	Nbre de personnes sensibilisées particuliers total
30/01/2020		Andernos-les-Bains / Biganos	4	3	7
28/02/2020		Andernos-les-Bains / Biganos	8	4	12
27/03/2020	1	Andernos-les-Bains / Biganos			0
24/04/2020	1	Andernos-les-Bains / Biganos			0
29/05/2020	1	Andernos-les-Bains / Biganos			0
26/06/2020	1	Andernos-les-Bains / Biganos			0
31/07/2020	1	Andernos-les-Bains / Biganos			0
28/08/2020	1	Andernos-les-Bains / Biganos			0
25/09/2020		Andernos-les-Bains / Biganos	7	2	9
30/10/2020		Andernos-les-Bains / Biganos	7	1	8
27/11/2020	1	Andernos-les-Bains / Biganos			0
18/12/2020		Andernos-les-Bains / Biganos	9	6	15
année 2020	7		35	16	51

La présence de la Maison Eco'Mobile permet de renforcer la visibilité de la démarche ECO'BAN et d'être au plus près des habitants. Nous touchons par ce biais, des personnes qui n'ont pas connaissance de l'existence de la plateforme. L'objet même de notre présence est donc triple :

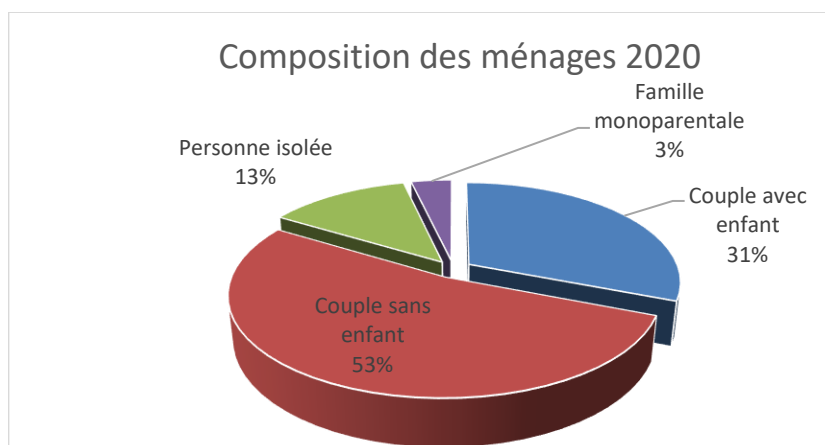
- Faire connaître le dispositif.
- Apporter des informations directement auprès de personnes non captives.
- Sensibiliser des personnes et les interroger sur une possible démarche Travaux.

Sur les 5 sorties, 51 personnes ont été sensibilisées.

II. ECOBAN, un accompagnement personnalisé des ménages

Le but de la plateforme de rénovation énergétique est de faciliter le parcours d'un particulier engagé dans une démarche de rénovation énergétique en l'accompagnant tout au long des étapes de son projet de rénovation et en optimisant son projet.

- Accompagnement à la lecture des devis
- Aide, si nécessaire, à la constitution et au montage des dossiers de financement
- Suivi après travaux



Caractéristiques des ménages conseillés, 2020

En 2020, 59 ménages ont bénéficié d'un accompagnement de la plateforme (contre 68 en 2019). Les 59 visites concernent 130 personnes occupant des logements en résidence principale. A noter qu'une des visites prévues a fait l'objet d'un refus d'un ménage à notre arrivée sur place.

Entre 2017 et 2020, ce sont 197 ménages qui ont bénéficié cet accompagnement.

Cet accompagnement comprend des missions qui vont au-delà du conseil assuré dans le cadre de l'Espace Info Energie :

- Optimisation du projet, hiérarchisation des travaux et aide à la décision quant au choix de ces travaux
- Visite technique à domicile et remise d'un rapport de visite
- Réalisation, lorsque nécessaire, d'une étude thermique. En 2020, 22 études DIALOGIE ont été effectuées. Pour la réalisation des études un stagiaire en reconversion professionnelle, un stagiaire de l'INSA Rouen et des étudiants de l'Université de Bordeaux ont été accueillis par le CREAQ.

II.1. Profil des 59 accompagnements

II.1.A. Les ménages

Les ménages suivis par la plateforme ont, à près de 50%, entre 40 et 60 ans. Par ailleurs, on constate que la composition des ménages suivis par la plateforme ECO'BAN se répartit relativement équitablement entre les couples avec enfants, sans enfants et personne isolée.

II.1.B. Les logements

Les logements visités dans le cadre de la plateforme ECO'BAN datent pour 33% des années 1990, 27% des années 1970/1980, 21% des années 1950/1960 et 18% avant 1948.

Il faut noter que 19% de ces logements sont équipés de simple vitrage et 63% ne sont pas isolés ou que partiellement en paroi opaque.

Le chauffage électrique est le mode de chauffage que l'on retrouve le plus souvent 38%. A noter que 20% des logements accompagnés par la plateforme ont deux systèmes de chauffage associés. On retrouve dans ces situations-là, dans presque la moitié des cas (46%), un chauffage électrique accompagné d'un appoint bois.

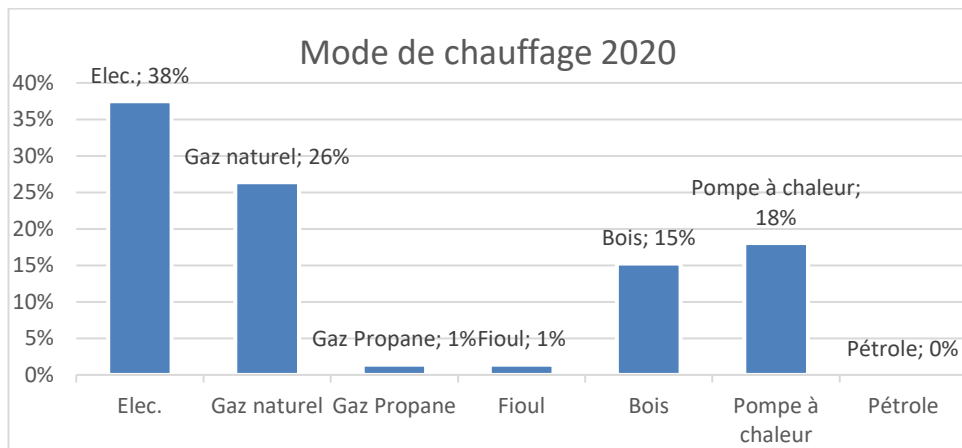


Figure : Mode de chauffage des ménages conseillés en 2020

II.1.C. Suivi des chantiers

A voir comment articuler cette partie

58 chantiers prévus 1068k€

11 facturés pour 140k€

III. ECO'BAN : Mobilisation des professionnels locaux

La PTRE ECO'BAN a pour mission de mobiliser les professionnels du bâtiment et en particulier de la rénovation énergétique. Pour ce faire, plusieurs formats de rencontres sont organisés :

- Entretiens individuels
- Petit-déjeuner artisans ECO'BAN et réunions d'information
- Formations en partenariat avec la CAPEB

	Nb réalisé en 2020	Nombre professionnels touchés
Réunions information (petit-déjeuner et information)	2	13

Rencontres individuelles	56	56
Formations (FEEBAT RENOV)	3	15
TOTAL	61	78

Tableau : bilan des actions en direction des professionnels en 2020.

Date	Lieu	Thème	Nb personnes sensibilisées
23/01/2020	Biganos	Les Petits-déjeuners artisans ECO'BAN	7
28/10/2020	Lanton	Les Petits-déjeuners artisans ECO'BAN	6
30/11/2020 au 02/12/2020	Mios	Formation 3 jours – FEEBAT RENOV – RGE	15
Total			28

Tableau : liste des animations et actions réalisées auprès de professionnels en 2020

III.1. Les petits-déjeuners artisans

Afin de proposer un format plus adapté aux emplois du temps contraint des professionnels du bâtiments, deux petits déjeuners ont été organisés en 2020 :

- Le 23 Janvier à Biganos,
- Le 28 Octobre à Lanton.

Ces deux petits-déjeuners programmés de 7h00 à 8h00 ont porté sur les aides en rénovation énergétiques et les nouveautés en 2020. Ces 2 sessions ont permis de sensibiliser au total 13 professionnels en 2020.

III.2. Les formations aux artisans

En partenariat avec la CAPEB, nous avons organisé une formation mention RGE « RENOVE-FEEBAT » sur la COBAN, à destination des artisans. Cette formation organisée à Mios s'est déroulée entre le 30 novembre et le 2 décembre 2020

Formations 2020			
30/11/2020 au 02/12/2020	CAPEB	Formation RENOVE - FEEBAT	15

Tableau : Formations organisées sur le territoire.

IV. La communication : un programme perturbé en 2020

Le site internet www.ecoban.fr en ligne dès la création d'ECO'BAN en 2017 est actualisé régulièrement pour répondre notamment aux nouvelles attentes et besoins des usagers. Les actions du service communication sont les suivantes :

- Alimentation du module de réservation en ligne pour faciliter la prise de rendez-vous des administrés, notamment sur les permanences EIE.
- Publication des actualités sur le site internet.
- Supervision de l'organisation logistique des activités.
- Contact et convocation presse locale.

Date	Type d'activité	Commune
01/04/2020	Visite rénovation exemplaire	Arès
25/04/2020	Stand ECO'BAN Salon du Printemps	Andernos-Les-Bains
26/04/2020	Stand ECO'BAN Salon du Printemps	Andernos-Les-Bains
10/05/2020	Stand ECO'BAN Fête des jardins	Biganos
13/05/2020	Conférence publique Isoler à 1€ : mieux comprendre et évitez les pièges.	Andernos-Les-Bains
Mai 2020	Stand ECO'BAN Salon Dom'actif	Andernos-Les-Bains
23/05/2020	Stand ECO'BAN Semaine du Développement durable	Mios
Mai 2020	Stand ECO'BAN Journées portes ouvertes CFA BTP Audenge	Audenge
01-03/06/2020	Formation FEEBAT RENOV	Marcheprime
27/09/2020	Stand ECO'BAN Fête des jardins	Biganos
10/10/2020	Stand ECO'BAN Fête de l'arbre	Arès
10/10/2020	Stand ECO'BAN Journée du Développement durable	Marcheprime
28/10/2020	Les Petits-déjeuners artisans ECO'BAN	Lanton
07/11/2020	Stand ECO'BAN RENOV TOUR	Biganos
Novembre 2020	Evénement Les rencontres de la rénovation énergétique	Andernos-Les-Bains
17/12/2020	Conférence publique Isoler à 1€ : mieux comprendre et évitez les pièges.	Audenge

Le contexte sanitaire a

contraint les collectivités de notre territoire à annuler des animations recevant du public où il était prévu que le stand ECO'BAN soit représenté. Depuis 2018, en effet, la plateforme de



visites, voire des réunions, spécifiques à la plateforme de rénovation énergétique ont dû être également annulées (Cf. tableau ci-contre).

rénovation énergétique est de plus en plus présente aux côtés du stand COBAN lors de manifestations ciblées en rapport avec la thématique développement durable. Par ailleurs les

Conférence publique à Lège, Février 2020