



L'ESPACE INFO> ÉNERGIE DU CALVADOS



Avec le soutien financier de :



DES CONSEILS GRATUITS NEUTRES ET OBJECTIFS POUR VOS CONCITOYENS

FEVRIER 2019

CATALOGUE DES SERVICES

2019

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les conseillers de Biomasse Normandie assurent **l'animation INFO>ENERGIE**, qui constitue un des trois piliers du service public de la rénovation, **sur l'ensemble du Calvados**.

Pour pouvoir **être au plus près des populations sur l'ensemble du territoire**, Biomasse Normandie propose de se rapprocher des collectivités territoriales par le biais de conventions de partenariat permettant de **mettre en place des actions concrètes sur le terrain** : permanences délocalisées, organisation ou participation à des manifestations locales...

Les conseillers de l'Espace INFO>ENERGIE :

- répondent **à tous les citoyens quel que soit leurs revenus et leur éligibilité** aux aides sociales ;
- proposent un **service totalement gratuit** pour le particulier.

Les conseillers INFO>ENERGIE et les opérateurs ANAH fournissent des **services complémentaires** aux habitants. Les conseillers INFO>ENERGIE et les opérateurs ANAH **travaillent ensemble** depuis la mise en place du dispositif régional « Chèque éco-énergie Normandie » par la Région Normandie en 2012.





Des actions concrètes sur votre territoire

Nous vous proposons de mettre en place différentes actions sur votre territoire.



Certaines font partie de l'offre de base :

BASE

- **ACTION 1** : Permanences sur le territoire pour accueillir le public
- **ACTION 2** : Participation aux salons de l'habitat du territoire
- **ACTION 3** : Organisation de visites de maisons exemplaires

D'autres sont optionnelles :

OPTIONS

- **ACTION 4** : Organisation de réunions d'information publiques
- **ACTION 5** : Information des professionnels locaux
- **ACTION 6** : Visites de sites exemplaires (parcs éoliens, chaufferies bois collectives...)
- **ACTION 7** : Sensibilisation des agents de la collectivité à la maîtrise de l'énergie
- **ACTION 8** : Action de communication par thermographie infrarouge à destination des particuliers
- **ACTION 9** : Accompagnement de copropriétés exemplaires



ACTION 1

Public ciblé

Les particuliers, administrés de la collectivité, porteurs de projet de rénovation ou de construction.

Objectifs

- Délivrer localement un conseil neutre et objectif sur les économies d'énergie dans l'habitat et les aides financières mobilisables.
- Permettre l'accès au service public de la rénovation à tous les habitants du territoire via des rencontres physiques avec un conseiller pour analyser des devis ou un audit thermique par exemple.



A l'occasion de ces permanences, le conseiller apporte au public un conseil personnalisé et individuel lié à son projet de maîtrise de l'énergie ou de rénovation énergétique de leur logement.

Permanences d'un conseiller sur votre territoire

Pour un particulier, un projet de rénovation ou de construction génère de nombreuses interrogations techniques, juridiques et financières. Les réponses qu'il va trouver sur internet ou qui lui seront apportées par les professionnels seront probablement partielles et parfois même contradictoires. Dans tous les cas, prendre le temps d'échanger sur son projet avec un conseiller neutre du service public de la rénovation lui permettra de faire des choix éclairés.

Les rendez-vous physiques restent la façon la plus confortable pour comparer plusieurs devis, analyser un audit énergétique ou encore vérifier l'éligibilité à certaines aides financières soumises à des conditions de ressources.

Lors de ces permanences, le conseiller reçoit les particuliers ayant pris rendez-vous directement dans les locaux de la collectivité. La fréquence proposée en première approche est de deux créneaux de rendez-vous par mois. Ces créneaux peuvent être d'une demi-journée (3 rendez-vous d'une heure possible) ou d'une journée complète (6 rendez-vous possibles).

Organisation matérielle

Les permanences sont réalisées dans un bureau disposant d'une connexion internet mise à disposition par la collectivité. Le conseiller amène les outils nécessaires à la délivrance d'un conseil de qualité : ordinateur, fiches pédagogiques, guides pratiques de l'ADEME...

Il est tout à fait envisageable d'organiser des permanences tournantes, c'est-à-dire qu'une fois par mois la permanence a lieu dans les bâtiments de la communauté de communes et la seconde permanence du mois a lieu dans la mairie d'une des communes adhérentes. Le planning est établi à l'année ou au semestre.

Communication

L'expérience montre que c'est la qualité et la fréquence de la communication réalisée localement qui assure le succès. Biomasse Normandie fournira à la collectivité des ou-

tils de communication prêts à l'emploi : flyer, signature mail, affiche, communiqué de presse...

Biomasse Normandie s'engage également à relayer la communication sur ces permanences dans les actualités de son site internet et via ses comptes Twitter, Facebook.

Indicateurs

- Nombre de personnes conseillées sur l'année ;
- Nombre de projets accompagnés ;
- Montant des travaux réalisés et localisation des entreprises du bâtiment intervenantes (estimation du montant d'euros injectés dans l'économie locale) ;
- Performance énergétique des habitations rénovées, MWh économisés sur le territoire, gaz à effet de serre évités ;
- Nombre de demandes de Chèque éco-énergie Normandie déposées.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié est cofinancé par la collectivité à hauteur de 20 % du coût réel (les 80 % restants sont déjà pris en charge par l'ADEME et la Région Normandie). L'indemnisation kilométrique et le défraiement des repas sont en sus.

Coût de la prestation à la charge de la collectivité :

Coût salarié (1 jour) : 70 €

Indemnité kilométrique : 0,568 €/km (trajet aller/retour depuis Caen)

Forfait repas : 14 €

Soit par exemple, pour 2 permanences / mois à environ 50 km de Caen, environ 3 400 €/an.

DES PERMANENCES OPTIONNELLES

➤ A destination des élus et agents de la collectivité

Les agents et les élus habitent souvent le territoire. A titre personnel ils peuvent être concernés par des conseils techniques ou financiers pour améliorer la performance énergétique de leur logement. Ainsi, un ou plusieurs créneaux annuels peuvent leur être réservés, à condition que la collectivité leur offre la possibilité de se rendre à ce rendez-vous sur leur temps de travail. Les bénéficiaires sont multiples :

- Bien conseillés, ils seront par la suite d'excellents promoteurs du service public de la rénovation.
- La baisse de la consommation d'énergie de leurs logements contribue à l'atteinte d'objectifs environnementaux sur le territoire.

➤ Permanences virtuelles

En plus des permanences physiques du conseiller tous les quinze jours, des rendez-vous avec le conseiller sont proposés **en visio-conférence** (via Skype ou similaire). Pour ce faire, il semble pertinent et adapté de s'appuyer sur les installations techniques des Points Info 14 et des Espaces Publics Numériques répartis sur le territoire. L'objectif est d'apporter plus de souplesse et des créneaux de rendez-vous plus nombreux.

ACTION 2

Public ciblé

Les particuliers, administrés de la collectivité, porteurs de projet de rénovation ou de construction.

Objectifs

- Délivrer localement un conseil neutre et objectif sur les économies d'énergie dans l'habitat et les aides financières mobilisables.
- Permettre l'accès au service public de la rénovation à tous les habitants du territoire en faisant la promotion des permanences délocalisées.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié est cofinancé par la collectivité à hauteur de 20 % du coût réel (les 80 % restants sont déjà pris en charge par l'ADEME et la Région Normandie). L'indemnisation kilométrique et le défraiement des repas sont en sus.

Coût de la prestation à la charge de la collectivité :

Coût salarié (1 jour) : 70 €

Indemnité kilométrique : 0,568 €/km (trajet aller/retour depuis Caen)

Forfait repas : 14 €



Participation aux salons de l'habitat locaux

Sur l'ensemble du département, des salons de l'habitat ont lieu. Ils sont soit organisés par les associations locales d'artisans ou de commerçants, soit par des professionnels de l'événementiel. L'espace INFO>ENERGIE de Biomasse Normandie s'engage à tenir un stand présentant le service public de la rénovation à au moins un salon de l'habitat organisé sur le territoire de la collectivité signataire.

Organisation matérielle

L'espace INFO>ENERGIE de Biomasse Normandie réserve l'emplacement et organise son agencement.

Communication

Biomasse Normandie s'engage à relayer la communication organisée par la collectivité sur cette action dans les actualités de son site internet et via ses comptes Twitter, Facebook.

Indicateurs

- Nombre de personnes conseillées sur le stand ;
- Nombre de documents distribués ;
- Nombre de personnes qui recontactent l'Espace INFO>ENERGIE suite au salon.

ACTION 3

Public ciblé

Les particuliers, administrés de la collectivité, porteurs de projet de rénovation ou de construction.



Exemple de visite : présentation d'une maison équipée de panneaux solaires thermiques.

Objectifs

- Montrer la réalité d'une rénovation bien réalisée ou d'un équipement bien conçu.
- Mettre en avant le témoignage d'un « voisin » qui a fait un projet exemplaire pour susciter l'envie.
- Faire connaître le service public de la rénovation à tous les habitants du territoire en faisant la promotion des permanences délocalisées.

Visites de maisons exemplaires

Pour un particulier qui s'interroge sur la faisabilité technique ou financière de son projet, quoi de plus efficace et parlant que de rencontrer un « voisin » qui a mené à bien un projet similaire ? C'est pourquoi l'Espace INFO>ENERGIE de Biomasse Normandie propose d'organiser des visites chez des particuliers conseillés et accompagnés dans les années précédentes. Il s'agit de logements soit rénovés globalement au niveau Bâtiment Basse Consommation (BBC-Rénovation), soit ayant installé un équipement à énergie renouvelable (chaudière bois, panneaux solaires...). Cette action est idéalement placée pendant la semaine européenne du développement durable (avril) ou pendant la fête de l'énergie (octobre).

Pendant ces visites, l'accent est mis sur les témoignages du porteur de projet (difficultés rencontrées pour l'obtention des aides, choix techniques, confort avant/après...) et du professionnel ayant réalisé les travaux.

Organisation matérielle

L'Espace INFO>ENERGIE de Biomasse Normandie propose d'organiser une visite par an minimum sur le territoire de la collectivité signataire.

Le nombre de visiteurs est limité en accord avec le particulier qui accueille (en général 12-15 personnes). Les personnes intéressées par la visite doivent obligatoirement s'inscrire auprès de Biomasse Normandie. Afin d'éviter les visites impromptues (en dehors des horaires définis avec le propriétaire), l'adresse de l'habitation n'est pas communiquée aux personnes inscrites. Le rendez-vous avec les visiteurs est fixé à un lieu proche de la maison et facilement identifiable (mairie, église...).

Biomasse Normandie s'engage à relayer la communication sur cette action dans les actualités de son site internet et via ses comptes Twitter, Facebook.

Indicateurs

- Nombre de personnes présentes à la visite ;
- Nombre de documents distribués ;
- Nombre de personnes venant ensuite en permanences délocalisées.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié pour la préparation et l'animation ainsi que l'ensemble des frais liés à l'organisation de la visite, sont en partie cofinancés par la collectivité sous forme d'un **forfait de 300€ par visite**.

Communication

La collectivité se charge de la communication sur la base d'outils prêts à l'emploi fournis par Biomasse Normandie : flyer, signature mail, affiche, communiqué de presse.



ACTION 4 (option)

Public ciblé

Les particuliers, administrés de la collectivité, porteurs de projet de rénovation ou de construction ou citoyens simplement curieux.

Objectifs

- Délivrer localement un conseil neutre et objectif sur les économies d'énergie dans l'habitat, les énergies renouvelables et les aides financières mobilisables.
- Permettre l'accès au service public de la rénovation à tous les habitants du territoire en faisant la promotion des permanences délocalisées.
- Accompagner le développement d'une conscience collective des enjeux environnementaux.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié pour la préparation et l'animation ainsi que l'ensemble des frais liés à l'organisation de l'action, sont en partie cofinancés par la collectivité sous forme d'un **forfait de 300€ par réunion**.



Réunion d'information publique.

Réunions d'information publiques

Le temps d'une soirée ou d'une fin d'après-midi, les habitants sont conviés à un échange avec le conseiller sur une thématique spécifique et définie avec la collectivité du type :

- *Le chauffage au bois : une solution moderne et écologique !*
- *Les aides financières pour rénover son habitat.*
- *Les gestes quotidiens pour économiser l'énergie et l'eau.*
- *Changement climatique : comprendre pour agir à son échelle.*
- *Rénovation énergétique basse-consommation, la preuve par l'exemple !*

En s'appuyant sur un diaporama commenté, le conseiller favorise l'échange avec le public.

Organisation matérielle

La réunion publique se déroule dans une salle mise à disposition par la collectivité. Celle-ci dispose a minima d'un écran ou d'un mur clair sur lequel un diaporama peut être projeté. La collectivité est représentée par un élu et/ou un agent tout au long de l'action.

Si le format prévu comprend une collation, celle-ci est à la charge de la collectivité.

Communication

Biomasse Normandie fournit des outils de communication prêts à l'emploi (flyer, signature mail, affiche, communiqué de presse...) afin que la collectivité ait toute facilité de communiquer vers ses administrés. Par ailleurs, Biomasse Normandie relaye cette action dans les actualités de son site internet et via ses comptes Twitter, Facebook.

Indicateurs

- Nombre de personnes présentes ;
- Nombre de document distribués ;
- Nombre de personnes revues ensuite en permanences délocalisées ;
- Questionnaire de satisfaction des participants.



ACTION 5 (option)

Public ciblé

- Entreprises locales du bâtiment, principalement celles dont l'activité est en lien avec la performance énergétique des bâtiments.
- Conseillers « clientèle » des agences bancaires locales.

Objectifs

- Accompagner la montée en compétences des entreprises du bâtiment, notamment sur les dispositifs d'aides financières.
- Accompagner la connaissance des dispositifs d'aides des conseillers « clientèle » des enseignes bancaires locales.
- Fiabiliser et sécuriser le montage financier des projets de rénovation.
- Faire la promotion du service public de la rénovation et de son accessibilité locale via les permanences délocalisées proposées par la collectivité.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié pour la préparation et l'animation ainsi que l'ensemble des frais liés à l'organisation de l'action, sont en partie cofinancés par la collectivité sous forme d'un **forfait de 300€ par réunion**.



Réunion d'information auprès des professionnels conventionnés par la Région Normandie (22/02/2018).

Information des professionnels locaux

Différents corps de métier interviennent dans un projet de rénovation ou de construction d'un logement : les professionnels du bâtiment et leurs différents corps d'état, les banquiers pour le financement du projet, etc. Si chacun de ces professionnels dispose des compétences requises pour effectuer leurs tâches, un manque de transversalité pénalise souvent les particuliers, d'un point de vue technique ou financier. Exemple avec l'Eco-prêt à taux zéro :

- le banquier ne dispose pas toujours des compétences pour valider techniquement les « bouquets de travaux » et les travaux induits à financer ;
- les artisans doivent compléter un formulaire devis, puis un formulaire facture. L'oubli d'une mention ou d'un justificatif peut bloquer le dossier.

L'ingénierie financière des projets de rénovation est complexe car les dispositifs d'aides sont nombreux et chacun d'entre eux a des critères d'éligibilité différents. De par leur fonction, les conseillers INFO>ENERGIE maintiennent une veille permanente de l'évolution des dispositifs.

Biomasse Normandie propose d'organiser des rencontres avec les professionnels du territoire pour les aider à proposer à leurs clients des prestations optimales : utilisation des aides disponibles, amélioration de la coordination entre les différents corps de métier pour une meilleure performance énergétique, etc. Les thématiques pouvant être abordées sont par exemple : Bâtiment Basse Consommation Rénovation, les travaux BBC-compatibles, la performance thermique des parois et l'étanchéité à l'air, la ventilation, les aides disponibles et les critères techniques et administratifs à respecter, etc.

Organisation matérielle

Si la réunion est dédiée aux banques, elle se déroule dans une salle mise à disposition par la collectivité, en présence d'un élu et/ou un agent et comprend une collation offerte par la collectivité.

Si la réunion est dédiée aux professionnels du bâtiment, elle est organisée en partenariat avec un grossiste de matériaux (isolation ou chauffage), dans ses locaux autour d'un café tôt le matin. Le but est de capter les professionnels au moment où ils passent prendre leurs fournitures avant d'aller sur les chantiers.

Communication

Biomasse Normandie fournit des outils de communication prêts à l'emploi (flyer, signature mail, affiche, communiqué de presse...) afin que la collectivité ait toute facilité de communiquer vers ses admi-

nistrés. Par ailleurs, Biomasse Normandie relaye cette action dans les actualités de son site internet et via ses comptes Twitter, Facebook.

Biomasse Normandie effectue parallèlement un travail de ciblage des entreprises locales du bâtiment en partenariat avec :

- les fédérations professionnelles : CAPEB, FFB, fédération des SCOP BTP et ProfessionsBois ;
- les associations professionnelles comme ARCENE et l'ARPE ;
- l'ensemble des professionnels du territoire conventionnés dans le cadre du dispositif Chèque éco-énergie de la Région Normandie

Indicateurs

- Nombre de personnes présentes ;
- Questionnaire de satisfaction des participants ;
- Evolution du nombre de professionnels RGE ou conventionnés avec la Région sur le territoire.

ACTION 6 (option)

Public ciblé

Les particuliers, administrés de la collectivité, élus, professionnels du bâtiment, responsables associatifs...

Objectifs

- Mettre en avant le dynamisme local en faveur du développement durable et de la transition énergétique.
- Ouvrir au grand public des sites habituellement fermés.
- Faire connaître le service public de la rénovation à tous les habitants du territoire en faisant la promotion des permanences délocalisées.



Présentation de la chaufferie bois d'Argences (14).

Visites de sites exemplaires

L'Espace INFO>ENERGIE de Biomasse Normandie propose d'organiser sur le territoire des visites de sites de production d'énergie renouvelable (parc éolien, chaudière biomasse, unité de méthanisation...) ou de fabrication de matériaux d'isolation ou d'équipement (panneaux photovoltaïques, pompe à chaleur, fenêtres performantes, isolants...).

Organisation matérielle

Le nombre de visiteurs est limité en accord avec la structure qui accueille et les capacités du site. L'inscription auprès de Biomasse Normandie est obligatoire.

Communication

Biomasse Normandie fournit des outils de communication prêts à l'emploi (flyer, signature mail, affiche, communiqué de presse...) afin que la collectivité ait toute facilité de communiquer vers ses administrés.

Par ailleurs, Biomasse Normandie relaye cette action dans les actualités de son site internet et via ses comptes Twitter, Facebook.

Indicateurs

- Nombre de personnes présentes à la visite ;
- Nombre de documents distribués ;
- Nombre de personnes qui viennent ensuite en permanences délocalisées.



TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié pour la préparation et l'animation ainsi que l'ensemble des frais liés à l'organisation de l'action, sont en partie cofinancés par la collectivité sous forme d'un **forfait de 300€ par réunion**.



ACTION 7 (option)

Public ciblé

Personnel communal des services techniques et administratifs, élus, responsables d'associations et autres publics relais...

Objectifs

- Sensibiliser à la maîtrise de l'énergie et acquérir ou conforter une culture générale de l'énergie.
- Comprendre le fonctionnement thermique d'un bâtiment chauffé.
- Sensibiliser aux économies d'électricité dans l'habitat et au travail.
- Sensibiliser aux économies d'eau dans l'habitat et au travail.
- Connaître les acteurs et les dispositifs d'accompagnement à la rénovation.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié pour la préparation et l'animation ainsi que l'ensemble des frais liés à l'organisation de l'action, sont en partie cofinancés par la collectivité sous forme d'un **forfait de 300€ par formation**.



Formation des services civiques d'Unis-Cités.

Sensibilisation des agents de la collectivité

Cette action, typiquement d'une demi-journée, comprend une partie théorique mais également de nombreux exercices pratiques. Elle s'adresse à un maximum de 25 personnes. L'échange entre le formateur et les participants est stimulé constamment et un soin particulier est pris pour apporter le contenu de manière ludique et interactive.

Organisation matérielle

La formation se déroule dans une salle mise à disposition par la collectivité.



Celle-ci dispose a minima d'un écran ou d'un mur clair sur lequel un diaporama peut être projeté.

Le conseiller-formateur de l'Espace INFO>ENERGIE apporte ses fichiers informatiques support des diaporamas et les outils pédagogiques (documents papier, wattmètre, réducteur de débit, ampoules...). La communication interne et les inscriptions sont gérés par la collectivité.

Indicateurs

- Nombre d'agents formés ;
- Modification des comportements des agents au travail (écogestes faits).

VISITE D'UN ECO-APPART A CAEN (Quartier Grâce de Dieu - Rue Paul Langevin) - <http://ecoappart.canalblog.com/>

Créé en 2011 par des collectivités locales (Ville de Caen, Département du Calvados...) et de nombreux partenaires publics et privés, un appartement des années 70 a été totalement repensé selon une véritable démarche de développement durable croisant l'écologie, l'économie et le social. Cet **éco-appart est un formidable outil pédagogique** où sont proposés des ateliers sur les thèmes du quotidien : l'énergie, l'eau, la santé...

Biomasse Normandie anime régulièrement dans cet éco-appart un **atelier pratico-pratique** et didactique sur le confort thermique / les économies d'eau / la maîtrise de l'électricité. Cette **visite de 2 h**, comprend un petit quizz pour faire connaissance avec l'appartement puis **trois ateliers pratiques et ludiques**. Enfin, tout le monde se rassemble autour d'un café ou d'un thé pour échanger sur les bons gestes du quotidien.

Cette animation s'adresse à un **maximum de 12 personnes**.

L'échange entre le conseiller et les participants est constant via les différents ateliers.

Le conseiller-formateur de l'Espace INFO>ENERGIE apporte les outils pédagogiques (documents papier, wattmètre, réducteur de débit, mousseurs...). La communication interne et les inscriptions sont gérés par la collectivité.

Forfait 150 €/visite



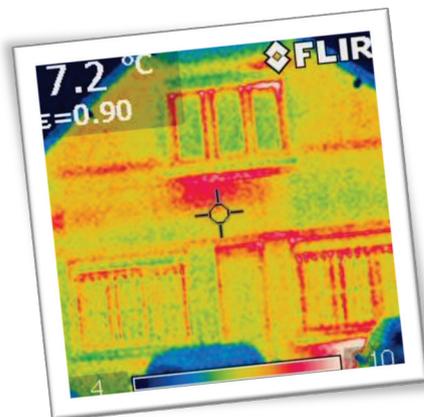
ACTION 8 (option)

Public ciblé

Les particuliers et administrés de la collectivité.

Objectifs

- Susciter l'envie de rénover et inciter au passage à l'acte.
- Délivrer localement le conseil neutre et objectif sur les économies d'énergie dans l'habitat et les aides financières mobilisables.
- Permettre l'accès du service public de la rénovation à tous les habitants du territoire en faisant la promotion des permanences délocalisées.



Action de communication par thermographie infrarouge

La caméra thermique infrarouge est un formidable outil pédagogique permettant de visualiser les pertes d'énergie des maisons. Les particuliers sont souvent curieux et intéressés par ces images en bleu et rouge. Pour autant, la caméra thermique n'est pas un outil de calcul et il est aisé de lui faire dire des contres vérités.

Après avoir ciblé un quartier relativement homogène, un bureau d'études prestataire réalise une centaine de clichés thermographiques de façades. Un courrier signé de la collectivité est laissé dans les boîtes aux lettres du quartier photographié. Les propriétaires sont invités par la collectivité à venir récupérer les photos de leur façade lors d'une permanence dédiée organisée à la mairie et à discuter avec le conseiller. Les retours d'expérience montrent qu'entre 10 et 30 % des personnes viennent effectivement chercher l'image de leur maison. A cette occasion, un court échange de 10 minutes avec le conseiller suffit à faire la promotion du service public de la rénovation et des permanences organisées sur le territoire. Les particuliers qui envisagent des travaux pourront alors facilement prendre rendez-vous avec le conseiller.

L'offre de base se compose de 100 maisons photographiées et deux demi-journées de permanences exceptionnelles du conseiller.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps de travail salarié est cofinancé par la collectivité à hauteur de 20 % du coût réel (les 80 % restants sont déjà pris en charge par l'ADEME et la Région Normandie). L'indemnisation kilométrique et le défraiement des repas sont en sus.

Coût de la prestation à la charge de la collectivité :

Prise de vue thermographique : selon le nombre de logements ciblés et devis du prestataire (de 2 000 à 3 000 € pour 100 maisons).

Coût salarié :

- 1/2 jour de préparation 35 €

- 2 x 1/2 jour de permanence : 70 €

Indemnité kilométrique : 0,568 €/km (trajet aller/retour depuis Caen)

Forfait repas : 14 €

Organisation matérielle

L'espace INFO>ENERGIE de Bio-masse Normandie gère l'ensemble des échanges avec le prestataire qui réalise les thermographies de façades et propose des créneaux de rendez-vous. La collectivité organise l'accueil du conseiller en mairie et prend les rendez-vous avec les particuliers.

Les clichés ne peuvent être réalisés que pendant la période hivernale (décembre à mars), en général tôt le matin.

Communication

Biomasse Normandie fournit des outils de communication prêts à l'emploi (flyer, signature mail, affiche, communiqué de presse, lettre-type d'information à destination de la population...) afin que la collectivité ait

toute facilité de communiquer vers ses administrés. Par ailleurs, Bio-masse Normandie relaye cette action dans les actualités de son site internet et via ses comptes Twitter, Facebook.

Indicateurs

- Nombre de personnes qui viennent chercher leur images ;
- Nombre de personnes revues ensuite en permanences délocalisées ;
- Nombre de chantiers de rénovation réalisés dans le quartier.

ACTION 9 (option)

Public ciblé

Les particuliers, administrés de la collectivité, copropriétaires d'un immeuble d'habitation collective.

Les copropriétaires membres du conseil syndical ayant en charge la gestion d'un immeuble.

Les syndicats, professionnels de la gestion de copropriétés.

Objectifs

- Accompagner les copropriétaires dans l'amélioration des performances énergétiques de leur immeuble, de la réflexion à la réception des travaux.
- Créer localement une émulation collective par la réalisation de quelques rénovations exemplaires de copropriétés.

TEMPS DE TRAVAIL ET COÛT

Le temps d'accompagnement est très variable d'une copropriété à une autre, mais également selon l'état d'avancement du projet, donc d'une année à l'autre. Pour le lancement de ce travail d'accompagnement, un cofinancement forfaitaire de 1 000 € par an reste à la charge de la collectivité. Ce montant sera à actualiser annuellement selon les besoins d'accompagnement identifiés et le nombre de copropriétés signataires de la charte d'engagement. Dans tous les cas un forfait de 1 000 € annuel ne saurait couvrir l'accompagnement de plus de 3 copropriétés.



Isolation par l'extérieur d'une copropriété

Accompagnement de copropriétés

La rénovation des immeubles en copropriété peut être un enjeu majeur pour l'atteinte des objectifs de rénovation énergétique d'un territoire. Cependant, la propriété collective nécessite une mise en synergie des acteurs (copropriétaires occupants et bailleurs, syndic, entreprises du bâtiment, exploitants de chauffage...). Le temps d'accompagnement est nécessairement long (3 à 5 ans) car en général chaque étape du projet doit être validée par un vote en assemblée générale annuelle. L'acceptabilité d'un projet relève de facteurs à la fois sociaux, techniques et financiers. Il faut déployer énormément de pédagogie et de psychologie pour mettre d'accord plusieurs dizaines de personnes autour d'un projet de rénovation.

Fort de son expérience en la matière (programme d'accompagnement des copropriétés caennaises...), l'Espace INFO>ENERGIE de Biomasse Normandie propose d'accompagner les copropriétés du territoire sur une durée de 3 à 5 ans depuis la conception d'un programme de travaux d'économie d'énergie efficace et acceptable, jusqu'à la réception des travaux.

Le tableau page suivante détaille le parcours de rénovation type d'une copropriété ainsi que les interventions et les outils utilisés par le conseiller aux différentes étapes clés.

Communication

Biomasse Normandie fournit des outils de communication prêts à l'emploi (flyer, signature mail, affiche, communiqué de presse...) afin que la collectivité organise un appel à manifestation auprès des syndicats et des responsables de copropriétés. Un comité de pilotage spécifiquement dédié, sélectionne 3 (ou 5) copropriétés volontaires qui bénéficieront de l'accompagnement.

L'opération est médiatiquement lancée par la tenue d'une réunion publique à l'attention des syndicats professionnels et des conseillers syndicaux.

Indicateurs

- Nombre de copropriétés volontaires / nombre de copropriétés sélectionnées ;
- Résultats des travaux votés, investissements en €, subventions obtenues, retombées sur l'économies locale estimées ;
- MWh économisés et tonnes de CO₂ évitées pour chaque opération.

**LES ETAPES D'UNE RENOVATION ENERGETIQUE PERFORMANTE EN COPROPRIETE
ET LE ROLE D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSE PAR BIOMASSE NORMANDIE**

Conseil Syndical / syndic	Etapes clés du projet	Rôle de Biomasse Normandie
	1^{ères} rencontres	Sensibilise aux économies d'énergie, à la rénovation énergétique, aides...
Signe	Charte d'engagement	Signe
Organise	Visite de la copropriété (bâti, chaufferie, communs...)	Visite
Réalise. Regroupe les documents nécessaires (factures, plans...)	Eco-Bilans (BIC, BES, eau, électricité).	Aide à réaliser
Organise une réunion du conseil syndical. Commence à communiquer les premiers résultats des éco-bilans	Note de synthèse	Rédige et présente en réunion
	Choix des études à faire réaliser (audit thermique ou global partagé, diagnostic chaufferie...)	Aide à la définition d'une stratégie et à la réalisation du/des cahier(s) des charges de consultation des bureaux d'études
Incite au vote des études	AG : vote des études	Intervention en AG ou réalisation d'une note de synthèse : Analyse des offres pour choix du prestataire, sensibilise approche globale de la rénovation, aides financières...
Communique sur l'étude en cours et s'implique fortement dans l'organisation (questionnaires, visites...)	Réalisation audit (thermique ou global) + éventuelles études complémentaires	Accompagne et aide à organiser l'étude et la communication
Définit la stratégie de rénovation, les objectifs et la programmation	Réunion intermédiaire du conseil syndical : construction du ou des scénarios de travaux à étudier	Délivre les conseils neutres pour définir la stratégie
		Elabore et présente des plans de financements "type" pour chaque scénarii
Organise et mobilise les copropriétaires	Réunion d'information dédiée à la restitution des résultats de l'audit	Aides à la compréhension des résultats. Informe sur la suite de la démarche.
		Informe sur le panel des aides financières mobilisables et présente les plans de financement "type"
Organise et mobilise les copropriétaires	AG : entérine le ou les scénarios à étudier. Vote une enveloppe budgétaire pour les études de conception. Met en place un fonds de travaux.	Informe sur les financements collectifs (Eco-PTZ copro) et met en relation
Suit et reste informé	Conception et chiffrage des travaux, réunions avec la maîtrise d'œuvre	Participe et accompagne techniquement
Consulte les organismes bancaires pour le montage de l'éco PTZ copropriétés	Validation du document de consultation des entreprises	Participe et accompagne techniquement
Définit ses attentes, adapte le modèle de cahier des charges de consultation des maîtres d'œuvre	Consultation d'entreprises et/ou maîtres d'œuvre	Participe à la rédaction du cahier des charges
Consulte les équipes de maîtrise d'œuvre ou les entreprises et centralise les devis		Analyse des offres. Aide à la lecture et au choix des devis
Suit et reste informé	Ingénierie financière	Elabore les plans de financements individuels
Organise et mobilise les copropriétaires	Réunion d'information dédiée à la présentation du projet	Aide à la compréhension technique des travaux
		Informe sur les démarches individuelles à engager pour l'obtention des aides financières mobilisables et distribue les plans de financement personnalisés
Organise et mobilise les copropriétaires	AG : vote les travaux et l'emprunt collectif	
Suit et reste informé. Réceptionne les travaux	Réalisation des travaux	Assiste les demandeurs pour les demandes de subventions
Réalise le suivi des consommations	Suivi des consommations	Accompagne

Notre programme d'actions sur votre territoire

Services proposés		Exemple sur un territoire			Estimez votre programme		
		PU (€)	Qté/an	Total (€)	PU (€)	Qté/an	Total (€)
BASE	Action 1 : Permanences d'un conseiller sur votre territoire	150	16	2 400	150		
	Action 2 : Participation aux salons de l'habitat locaux	300	1	300	300		
	Action 3 : Visites de maisons exemplaires	300	1	300	300		
OPTIONS	Action 4 : Réunion d'information publique	300	1	300	300		
	Action 5 : Information des professionnels locaux	300	1	300	300		
	Action 6 : Visites de sites exemplaires	300		-	300		
	Action 7 : Sensibilisation des agents de la collectivité	300	1	300	300		
	Action 8 : Communication par thermographie infrarouge			-			
	Action 9 : Accompagnement de copropriétés	1 000		-	1 000		
Total € nets de taxes		3 900					

Des permanences déjà actives dans le Calvados en 2019



L'espace INFO>ENERGIE du Calvados



18 rue d'Armor
14000 - Caen

Tél. : 02 31 34 19 20

eie@biomasse-normandie.org
www.biomasse-normandie.org



Nos conseillers à votre disposition

5 conseillers énergie sont actuellement en poste à Biomasse Normandie pour renseigner l'ensemble des calvadosiens :

- Nicolas Marie, responsable
 - Jean-François Savary, conseiller
 - Pierre Dubourg, conseiller
 - Julien Paris, conseiller
 - Vincent Doussinault, conseiller
- (de gauche à droite sur la photo)

BIOMASSE NORMANDIE

Créée en 1983 à l'initiative de la Chambre Régionale d'Agriculture de Normandie et avec l'appui de l'ADEME et de la Région Basse-Normandie, BIOMASSE NORMANDIE est une association dont le Conseil d'Administration est aussi composé des Départements, des administrations régionales, des chambres consulaires, d'organismes professionnels et d'associations. Elle a pour objet de conduire des travaux de Recherche-Développement et de mener des actions de promotion, de conseil et d'appui portant sur :

- la valorisation énergétique et agronomique de la biomasse,
- les économies d'énergies et l'utilisation des énergies renouvelables,
- la gestion des déchets



18 rue d'Armor - 14000 CAEN - Tél. : 02 31 34 24 88
info@biomasse-normandie.org
www.biomasse-normandie.org

LES ESPACES INFO-ENERGIE EN NORMANDIE



Biomasse Normandie est membre depuis 2002 du réseau INFO>ENERGIE, qui constitue un des trois piliers du service public de la rénovation (avec l'ANAH et l'ADIL).
<http://renovation-info-service.gouv.fr> / 0 808 800 700.

L'Espace INFO>ENERGIE est un lieu où l'information est donnée en toute **indépendance, objectivité et neutralité**. Par conséquent, le financement de cette action ne peut être assuré par des entreprises, des bureaux d'études, des fournisseurs d'énergie et de matériels et des installateurs. L'Espace INFO>ENERGIE ne fait pas de maîtrise d'œuvre ni de commerce.

En Normandie, le réseau des Espaces INFO> ÉNERGIE compte 10 implantations et près de 30 conseillers répartis sur l'ensemble du territoire.

Plus d'information : > <http://normandie.infoenergie.org>