

# CHIFFRES CLÉS 2019

**34 500** entretiens réalisés en 2019.

**17 128 euros**  
C'est l'investissement moyen des ménages conseillés qui engagent des travaux.

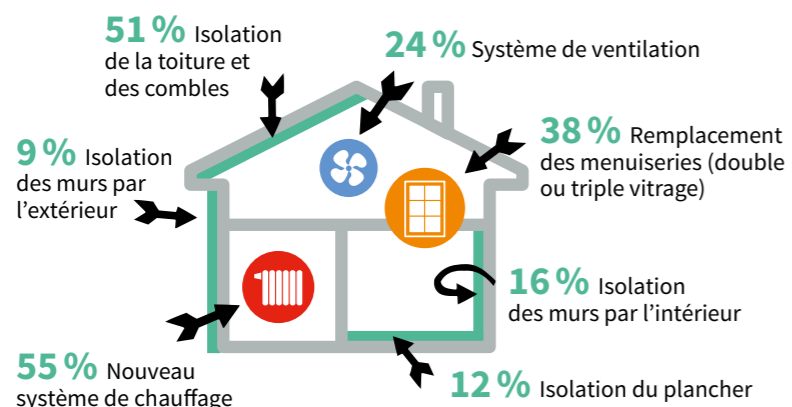
**70%** des ménages qui ont contacté un Espace INFO→ÉNERGIE pour un projet de rénovation ont engagé leurs travaux dans l'année qui a suivi le conseil.

**225 millions d'euros**  
C'est le chiffre d'affaires pour les entreprises du bâtiment de la région lié aux travaux des ménages conseillés par les Espaces INFO→ÉNERGIE d'Occitanie.

**70%** des personnes qui ont réalisé des travaux disent que le conseil apporté leur a permis d'aller plus loin dans les travaux.

## Les travaux engagés par les particuliers conseillés par les Espaces INFO→ÉNERGIE

Part des ménages ayant engagé des travaux, par type de travaux. Un ménage peut avoir fait réaliser plusieurs types de travaux. Données travaux et investissement issues de l'enquête "Passage à l'action" 2019. 942 réponses.



**Un public très satisfait de son contact avec l'Espace INFO→ÉNERGIE**

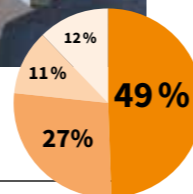
**98%** de satisfaction du public pour la qualité de l'accueil et l'amabilité

**95%** de satisfaction du public pour la réponse globale apportée à la demande

Enquête "satisfaction" menée de janvier à décembre 2019 - 2 147 réponses - Le questionnaire est envoyé 15 jours après l'entretien avec un conseiller.

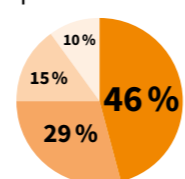


Votre contact avec l'Espace INFO→ÉNERGIE a-t-il contribué à votre décision de travaux ?

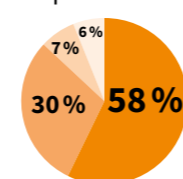


## Le conseil apporté par l'Espace INFO→ÉNERGIE vous a permis :

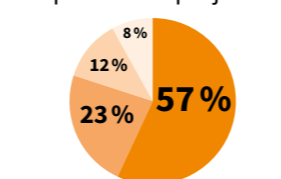
De préciser vos attentes auprès des professionnels



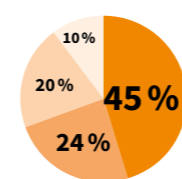
De vous poser les bonnes questions



D'identifier des dispositifs financiers mobilisables pour votre projet



D'aller plus loin dans les travaux



Oui tout à fait    Oui partiellement    Non pas vraiment    Non pas du tout

ZOOM SUR...

OFFRES "COUP DE POUCE" : NOTRE ACTION D'INFORMATION ET DE CONSEIL

"Le réseau des Espaces INFO→ÉNERGIE Occitanie s'est fortement mobilisé en 2019 après la parution des offres "coup de pouce économies d'énergie" isolation ou chauffage (souvent des offres à 1€). Elles ont suscité légitimement l'intérêt des ménages ainsi que, malheureusement, la recrudescence du démarchage agressif et de pratiques malhonnêtes de la part de certaines sociétés. Notre rôle a été d'expliquer aux particuliers (lors de nos permanences, de conférences et articles), le fonctionnement de ces offres et les points de vigilance. L'afflux d'appels des ménages (+12 000 par rapport à 2018) a été compliqué à gérer pour le réseau mais nos conseils ont permis à un grand nombre de ménages d'être bien informés afin d'exiger des travaux de qualité et, pour certains, de ne pas tomber dans les pièges d'entreprises peu scrupuleuses."

Céline PERES, conseillère INFO→ÉNERGIE, CAUE du Gers (32)



**514 ANIMATIONS EN 2019**

## 66 ateliers

- Faire des économies d'énergie chez soi sans investissement lourd.
- Adopter les éco-gestes qui permettent de réduire ses factures.
- Identifier les travaux performants à réaliser lors de la rénovation de son logement...

Le format de l'atelier permet aux participants d'adopter des changements de comportement de façon durable et de mieux appréhender des sujets techniques.

## 77 visites de sites et balades thermographiques

- Les particuliers sont invités à visiter une réalisation exemplaire (visites de sites) ou à une déambulation dans les rues avec une caméra thermique, afin de montrer des images des déperditions en façade. Ces animations permettent d'amorcer l'échange avec les particuliers et de les conforter dans leur projet de rénovation.

## 107 conférences

- Impulser une politique de développement durable locale, lancer son PCAET\*, mettre en place une démarche citoyenne autour des projets, sensibiliser les particuliers à la maîtrise de l'énergie et aux énergies renouvelables...

Les Espaces INFO→ÉNERGIE peuvent aider les élus à mobiliser les habitants, les sensibiliser et les impliquer dans la dynamique du territoire.

\* Plan Climat Air Énergie Territorial

## 82 stands sur des foires et salons régionaux

- Aller au-devant du public, sensibiliser les particuliers, favoriser une dynamique locale de rénovation...

Les conseillers INFO→ÉNERGIE répondent aux besoins du public en lien avec les politiques publiques. Des maquettes ou des panneaux d'exposition sont utilisés afin de favoriser l'échange.

**12 600 personnes sensibilisées**

Je reçois en moyenne une dizaine de coups de téléphone de plateformes concernant l'isolation à 1 euro. Pour éviter toute arnaque, je me suis rapproché du réseau officiel FAIRE. Le conseiller m'a très bien expliqué et m'a adressé la liste des entreprises signataires de la charte "Coup de pouce" isolation.  
• Robert F. à Gaillac (81)

Je suis arrivée avec l'idée précise d'un projet photovoltaïque pour notre maison sans avoir réfléchi à l'isolation... nous allons du coup revoir notre projet.  
• Antoinette P. à Clapiers (34)

Des conseils clairs, professionnels et adaptés. C'est extrêmement appréciable d'avoir pu obtenir ces conseils neutres et avisés.  
• Julien R. à Toulouse (31)

Le conseiller a su nous expliquer les principales causes de l'apparition de l'humidité chez nous et nous a décrit les solutions à mettre en œuvre.  
• Michel V. à Villeneuve-la-Rivière (66)

La conseillère ne s'est pas contentée de donner des éléments techniques, elle a pris le soin et le temps de vérifier la faisabilité du projet, l'obtention possible d'aides.  
• Mylène R. à Montpellier (34)

Si j'avais connu avant ce service cela m'aurait évité de faire certaines erreurs.  
• Pierre P. à Saint-Jean (31)

De très précieuses informations données par une personne qui n'est pas liée à un installateur ou un fabricant !  
• Véronique E. à Merville (31)



# LES ESPACES INFO→ÉNERGIE C'EST :

## DES CONSEILS TECHNIQUES ET FINANCIERS

pour les ménages tout au long de leur projet de rénovation ou de construction.

Economies d'énergie, programme de travaux, budget, choix des isolants et systèmes de chauffage, mise en œuvre des matériaux, normes à respecter, qualité de l'air, énergies renouvelables, aides financières mobilisables, choix d'un professionnel, éco-gestes...

## L'ORIENTATION DES ADMINISTRÉS

vers les organismes et services compétents afin de sécuriser et concrétiser leurs projets.

Droit du logement, fiscalité, protection du consommateur, Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, lutte contre la précarité énergétique...

## L'ANIMATION DU TERRITOIRE

Collaboration avec les élus dans le cadre de la mise en œuvre des politiques de l'habitat et de réduction des consommations d'énergie.

Stands d'information, expositions thématiques, conférences, balades thermographiques, ciné-débats, visites de sites, ateliers pédagogiques, spectacles à thème...

## LA COMMUNICATION VERS LES CITOYENS

pour faciliter l'accès à l'information.

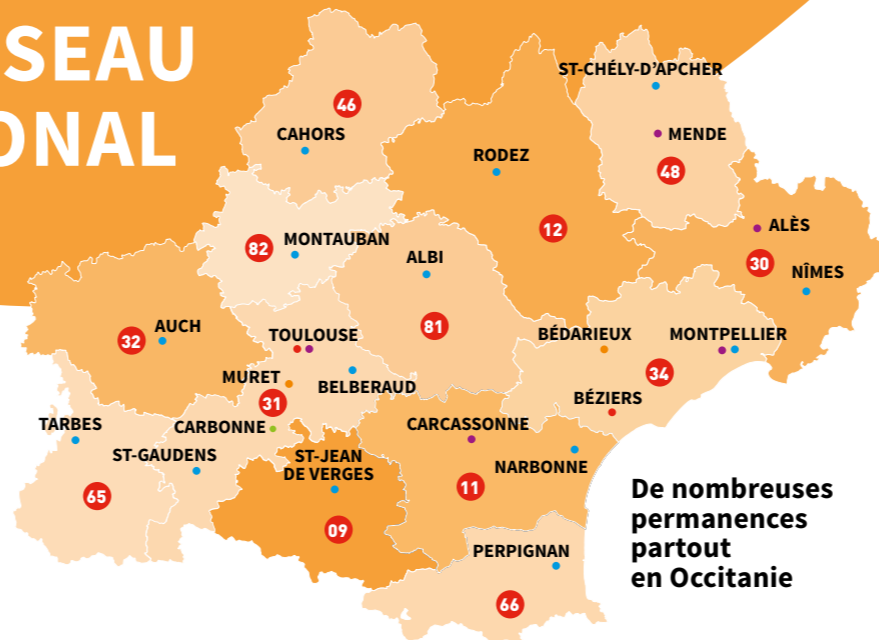
Proposer ou co-élaborer des contenus informatifs adaptés aux supports existants pour valoriser et relayer les actions de la collectivité. Articles pour bulletins municipaux, communiqués de presse, affiches, flyers, totems, messages sur panneaux municipaux, contenus pour newsletter, sites internet et réseaux sociaux...

Un service de proximité, d'intérêt public, neutre, gratuit et indépendant !

# LE RÉSEAU RÉGIONAL

40 EXPERTS EN ÉNERGIE

24 ESPACES INFO→ÉNERGIE



De nombreuses permanences partout en Occitanie

### 09 ARIÈGE

● **ALEDA**  
Agence Locale de l'Énergie du Département de l'Ariège  
ZA Joulieu - BP 10177  
09000 ST-JEAN-DE-VERGES  
• 05 34 14 63 81  
• infoenergie09@orange.fr

### 11 AUDE

● **PNR de la Narbonnaise en Méditerranée**  
1 rue Jean Cocteau  
11130 SIGEAN  
• 04 68 42 66 57  
• info@pnrm.fr

● **CAUE 11**  
28 avenue Claude Bernard  
11000 CARCASSONNE  
• 04 68 11 56 20  
• caue.aude@gmail.com

### 12 AVEYRON

● **ADIL 12**  
7 place Saint Catherine  
12000 RODEZ  
• 05 65 68 06 41  
• info.energie12@orange.fr

### 30 GARD

● **CAUE 30**  
29 rue Charlemagne  
30000 NÎMES  
• 04 66 70 98 58  
• eie@caue30.fr

### MNE-RENE 30

Pôle culturel et scientifique  
155 Faubourg de Rochebelle  
30100 ALÈS  
• 04 66 52 78 42  
• eie.ales@mne-rene30.org

### 31 HAUTE-GARONNE

● **SOLEVAL**  
7 rue Pierregat  
31450 BELBÉRAUD  
• 05 61 73 38 81  
• infoenergie@soleval.org

### Conseil Départemental de Haute-Garonne

1 bd de la Marquette  
31090 TOULOUSE CEDEX 9  
• infoenergie@cd31.fr  
• 05 34 33 48 02 (Pays Lauragais)  
• 05 34 33 48 26 (Pays Tolosan)

● **SOLAGRO**  
75 voie du Toec - CS 27608  
31076 TOULOUSE CEDEX 3  
• 05 67 69 69 67  
• info.energie@solagro.asso.fr

● **Communauté d'Agglomération du Muretain**  
La Turbine - 22 rue de Louge  
31600 MURET  
• 05 34 46 61 00  
• infoenergie@agglo-muretain.fr

● **Pays Sud Toulousain**  
136 route de Longages  
31140 NOË  
• 05 61 97 34 20  
• infoenergie@paysstoutousain.fr

● **Pays Comminges Pyrénées**  
21 place du Foirail  
BP 60029  
31801 SAINT-GAUDENS CEDEX  
• 06 40 33 27 78  
• infoenergie@comminges-pyrenees.fr

### 32 GERS

● **CAUE 32**  
93 route de Pessan  
32000 AUCH  
• 05 62 63 49 65  
• eie32@caue32.fr

### 34 HÉRAULT

● **ALEC Montpellier**  
2 place Paul Bec  
34000 MONTPELLIER  
• 04 67 91 96 91  
• eie@alec-montpellier.org

● **GEFOSAT**  
11 ter avenue Lepic  
34070 MONTPELLIER  
• 04 67 13 80 94  
• eie@gefosat.org

● **Béziers MÉDITERRANÉE**  
Mail Chapat  
1 av. du Président Wilson  
34500 BEZIERS  
• 04 99 41 34 94  
• maisonhabitatdurable@beziers-mediterranee.fr

● **Pays Haut-Languedoc et Vignobles**  
Maison de Pays  
1 rue de la République  
34600 BÉDARIEUX  
• 04 67 95 72 21  
• eie@paysshlv.com

### 46 LOT

● **ALEC Quercy Energies**  
380 rue de la Rivière  
46000 CAHORS  
• 05 65 35 30 78  
• info@quercy-energies.fr

### 48 LOZÈRE

● **CLCV 48**  
17 cité de l'usine  
48200 ST CHÉLY D'APCHER  
• 04 66 31 28 46  
• eie48@aol.com

### Lozère Energie

5 ter bd Lucien Arnault  
BP 106  
48000 MENDE  
• 04 66 49 60 93  
• contact@energie.lozere.fr

### 65 HAUTES-PYRÉNÉES

● **SOLIHA Pyrénées Béarn Bigorre**  
2 rue Victor Hugo  
65000 TARBES  
• 05 62 34 87 72  
• infoenergie.65@solihia.fr

### 66 PYRÉNÉES ORIENTALES

● **Département des Pyrénées-Orientales**  
32 rue Maréchal Foch  
66000 PERPIGNAN  
• 04 68 85 82 18  
• eie.66@cd66.fr

### 81 TARN

● **CAUE 81**  
188 rue de Jarlard  
81000 ALBI  
• 05 63 60 16 80  
• infoenergie@tarn.fr

### 82 TARN et GARONNE

● **CAUE 82**  
Hôtel de département  
100 bd Hubert Gouze  
82000 MONTAUBAN  
• 05 63 91 42 70  
• infoenergie82@gmail.com



UN SERVICE D'INTÉRÊT PUBLIC  
**20** années d'expérience pour mieux vous conseiller

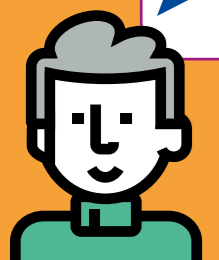
Créés par l'ADEME en 2001, les Espaces INFO→ÉNERGIE apportent aux particuliers des conseils gratuits, personnalisés et indépendants sur les solutions techniques à mettre en œuvre pour réduire leur facture d'énergie, ainsi que sur les professionnels qualifiés et les aides financières disponibles.

- En Occitanie, le réseau INFO→ÉNERGIE couvre tout le territoire régional
- plus de 70 permanences
  - 40 conseillers-experts
  - 24 structures porteuses (associations et collectivités)

**LES SERVICES :** permanences téléphoniques et rendez-vous personnalisés / Permanences extérieures dans chaque département de la région / Nombreuses animations, visites de sites, conférences, expositions

UN SITE INTERNET DÉDIÉ : [www.infoenergie-occitanie.org](http://www.infoenergie-occitanie.org)

C'est un véritable lieu d'écoute qui délivre des informations et des conseils essentiels avant de démarrer des travaux de rénovation.  
• Alain V. à Nîmes (30)



Les différents témoignages sont réels et sont issus de nos enquêtes d'évaluation réalisées en 2019.



Toutes les coordonnées, lieux des permanences, calendrier des animations... sur : [www.infoenergie-occitanie.org](http://www.infoenergie-occitanie.org)

La Région, l'Europe et l'ADEME apportent un soutien technique et financier au réseau régional. Le réseau est également soutenu financièrement par des Conseils Départementaux et des collectivités territoriales.



© www.sovetfox.fr / Photos Alain Amal - ADEME / Juin 2020

24

Espaces INFO→ÉNERGIE en Occitanie

34 500

entretiens réalisés

40

experts de l'énergie proches des ménages pour des conseils gratuits, neutres et indépendants

225

millions d'euros de travaux induits

2019

# CHIFFRES CLÉS

DU RÉSEAU RÉGIONAL DES ESPACES INFO→ÉNERGIE



[www.infoenergie-occitanie.org](http://www.infoenergie-occitanie.org)