



UN SERVICE PUBLIC D'INFORMATION & DE CONSEIL SUR L'ÉNERGIE
INDÉPENDANT → ET GRATUIT

Espaces Info-Énergie de Loire Atlantique

Rapport d'activité 2017

Espace Info-Énergie de Nantes
10, rue du Président HERRIOT
44000 NANTES

Espace Info-Énergie de Saint-Nazaire
4, avenue du Commandant L'Herminier
44600 SAINT-NAZAIRE

Portés par l'association Alisée



PARTENARIAT FINANCIER ÉTAT - ADEME - RÉGION

Rapport d'activités EIE 2017 de l'association Alisée

ASSOCIATION ALISÉE
Maison de l'Habitant
10 rue du Président Herriot 44000 NANTES

02 40 08 03 30
nantes.44@iepd.fr

WWW.INFO-ENERGIE-PAYSDELALOIRE.FR



Mission de service public...

... portée par l'association Alisée






Initiés par l'ADEME en 2001, pour sensibiliser et informer le grand public gratuitement et de manière objective sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, les Espaces INFO ÉNERGIE sont co-financés par les collectivités territoriales. Ils contribuent à atteindre les objectifs français en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de consommation d'énergie. La mission première des conseillers des Espaces INFO ÉNERGIE est de proposer aux particuliers conseils et solutions concrètes pour :

- mieux maîtriser leurs consommations d'énergie : chauffage, isolation, éclairage...
- recourir davantage aux énergies renouvelables : solaire, géothermie, biomasse...

Quelques faits marquants pour l'amélioration de l'accès au service

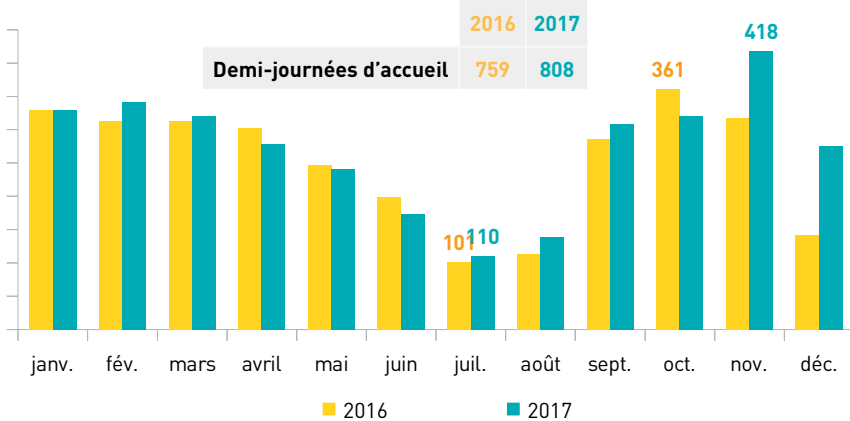
Service	Amélioration
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle plateforme de téléphonie pour une meilleure gestion et qualité des appels Ajustement des horaires de l'accueil téléphonique sur ceux de la Maison de l'Habitant Rappel des RDV par SMS la veille Permanences de rappel pendant les périodes de fermeture du service pour congé
Accueil RDV	Déménagement dans la Maison de l'Habitant de Nantes Métropole : regroupement des services liés au logement
Internet	Mise en place d'un site internet de prise de rendez-vous en ligne : dialogwatt.infoenergie.net

Territoires et partenaires : un service de proximité

Partenaires	Population	Nombre de lieux de permanence	Nombre de permanences par mois	
	619 240	16	15	} Équivalent temps plein 6,5
	122 165	1	6	
	62 240	1	2	
	98 962	3	3	
	64 287	4	4	

L'accueil en chiffres en Loire Atlantique

Évolution mensuelle des contacts

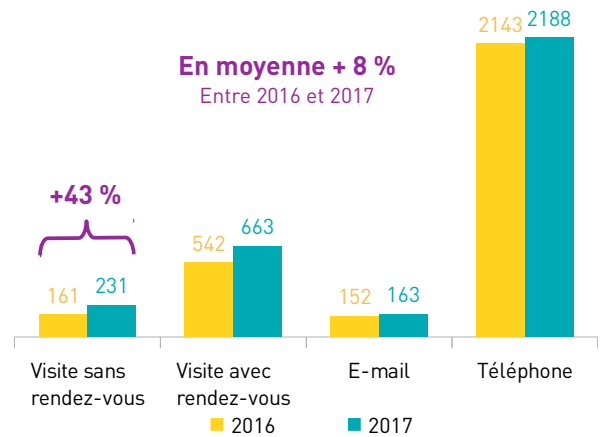


3245

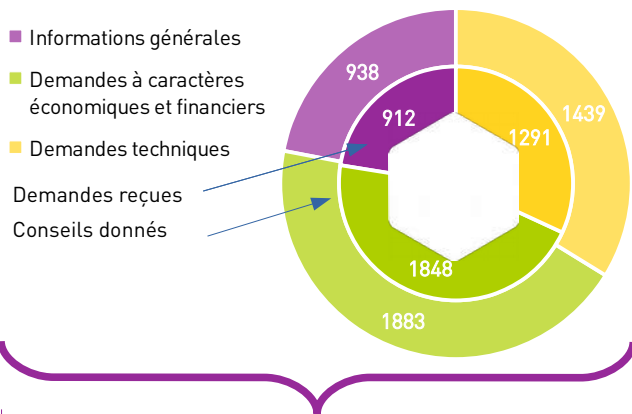
contacts en 2017

vs 3016 en 2016

Répartition des contacts par type d'accueil

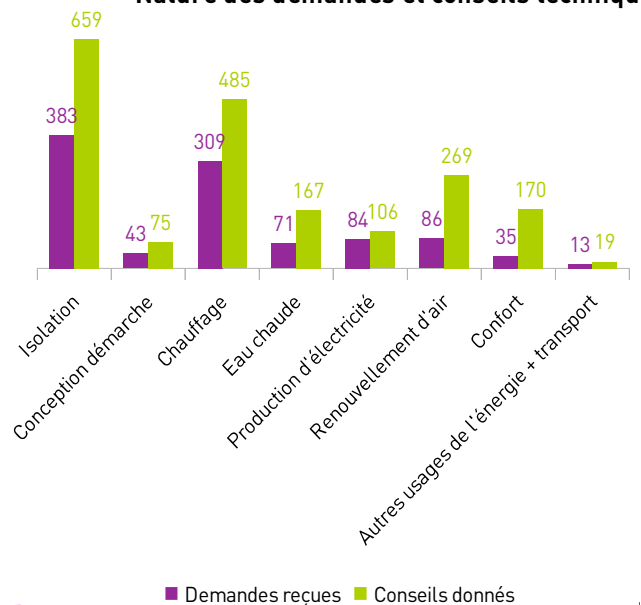


Nature des demandes et conseils



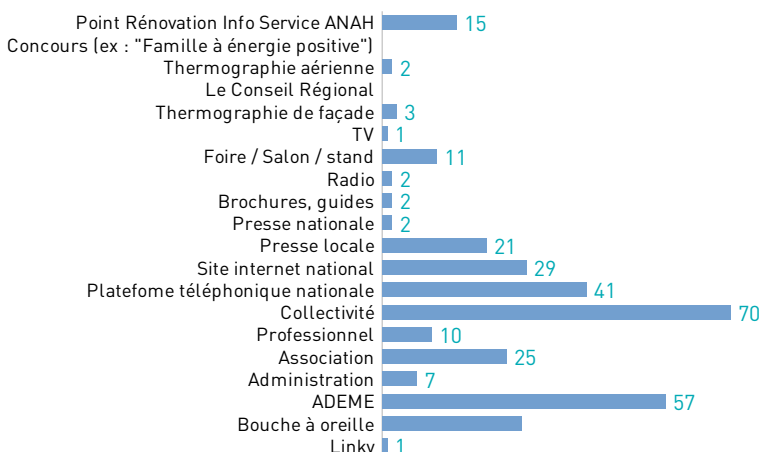
Les demandes concernent majoritairement les aides financières. Les conseillers-eres élargissent les échanges à des aspects plus techniques.

Nature des demandes et conseils techniques



Les réponses des conseillers-eres vont au-delà des informations demandées par les particuliers.

Mode de connaissance du service (en nombre de contacts)





3021

contacts en 2017

vs 2806 en 2016

Animations et événementiels

	2016	2017
Nombre d'événements en Loire Atlantique	122	127
Demi-journées d'événementiel en Loire Atlantique	179	163

En 2017, une meilleure optimisation des temps a permis d'assurer plus d'événements en moins de demi-journées d'animations.

Résultats des questionnaires de satisfaction des animations (234 répondants)(EIE de Nantes et Saint Nazaire)

98 % des personnes ont envie d'agir chez elles et 96 % d'entre elles évaluent l'animation correcte ou excellente.

Répartition des animations par EPCI

Partenaires	Population	Conférence	Salon	Atelier	Ciné-débat	Balade thermique	« Tu perds Watt »	Forum	Visites	Événements FAEP	Total
	619 240	3	4	33	1	1	19	3	10	4	78
	122 165		2	4		1	4				11
	62 240	2		2			3				7
	98 962	4					2			3	9
	64 287				1					2	3

Actions spécifiques de communication



- **Modernisation** des supports de communication « papier » :
 - **nouvelle plaquette** pour les particuliers (1 500 exemplaires diffusés d'octobre à décembre 2017)
 - **nouvelles affiches** diffusées sur les lieux de permanence (dernier trimestre 2017)
- développement des **outils numériques** :
 - **prise de RDV en ligne** mis en place sur le site internet
 - mise en place d'une **newsletter mensuelle** qui remplace les mailings ponctuels : **600 personnes**
 - posts réguliers sur la page **Facebook Espace Info Energie 44** : **350 abonnés**
- **Presse** :
 - **communiqués de presse** réguliers auprès de **190 contacts presse**
 - intervention chaque mois sur **France Bleu, émission les Experts**



- Octobre – décembre 2017 : Campagne de communication régionale auprès des collectivités partenaires (via l'Animation régionale des Espaces Info Energie en Pays de la Loire)