



Conseil de
Développement
de GRAND POITIERS

GRAND POITIERS
Communauté urbaine

Rapport d'évaluation
sur le dispositif « Point Info Energie »,
dans le cadre de l'évaluation à mi-parcours du PCAET
de Grand-Poitiers



Rédacteur CODEV : Mohammed TAABNI
Bureau communautaire du 21/12/2023

Les attentes de Grand Poitiers, évaluer :

- Le niveau de connaissance par les habitants de ce dispositif
- Le niveau d'adhésion et d'utilisation par les habitants de ce dispositif
- Le niveau de satisfaction et les besoins d'évolution de ce dispositif

Composition du groupe de travail :

Codev : Gérard ABONNEAU, Patrice DELUSSEAU, Saïd ISMAIL, Joël MICHELIN, Romains SUADEAU, Mohamed TAABNI

Services associés : Emma HODET (Apprentie Transition Ecologique / Mission Exemplarité Climat) - Virginie DOUEZI-FREDON (Responsable du Point Info Energie) et Guillaume DELUC (Conseiller Info énergie).

Présentation, animations et entretiens avec : Thomas HONORE (coordinateur PCAET), Catherine BEAUSSIS (accompagnatrice du PCAET), Alois GABORIT et Romain MIGNOT (Vice-présidents en charge de la transition écologique), Laurence RERNAULD (coordinatrice du conseil de développement).

Méthodologie mise en œuvre :

5 séances de travail :

Entretiens avec les membres du PIE, recueil de données.

*
**

PRESENTATION DU POINT INFO ENERGIE (GUICHET FRANCE RENOV)

La compétence « maîtrise de l'énergie » est celle de la Région, qui la délègue aux EPCI par voie contractuelle.

Nos interlocuteurs du PIE informent les membres du CODEV que le guichet France Rénov couvre :

- 40 communes
- 197 000 habitants concernés
- 91 000 logements
- **Un service animé aujourd'hui par une équipe de 5 personnes** dont la mission est d'encourager et soutenir la rénovation énergétique des logements sur tout le territoire de GP Communauté Urbaine pour faire baisser les consommations, contribuer à la neutralité carbone, lutter contre le changement climatique et la pollution de l'air (d'où son lien avec le PCAET). **Le PIE est considéré par Grand Poitiers comme un service public** (ce qui n'est toujours le cas dans d'autres EPCI). L'objet du PIE est de conseiller le particulier dans son projet, de l'encourager à engager une rénovation globale (lorsque l'état du logement le permet), de l'informer sur les dispositifs d'aides existants, de l'orienter et l'accompagner vers le dispositif le plus avantageux et de l'informer sur les autorisations réglementaires.

S'agissant des objectifs évoqués par le service pour Grand Poitiers : il est attendu, par le PCAET (objectifs) 1130 rénovations de logements par an d'ici 2030 : 700 rénovations légères, 430 rénovations lourdes. 12% des habitants de Grand-Poitiers sont en situation de précarité énergétique

Aujourd'hui (2023) : 5 Agents dont 3 conseillers :

Coordination du service + veille réglementaire + partenariats + communication + suivi des conventions	1 ETP
Accueil (physique et téléphonique) + Prise RDV + gestion ANAH Autonomie	1 ETP
Conseils et accompagnement des particuliers	3 ETP

Avant : 7 agents :

Coordination plateforme	1 ETP
Accueil sur la plateforme (physique et téléphonique) + prise de rendez-vous	1 ETP
Conseils et accompagnement des particuliers	3 ETP
Mission de sensibilisation des particuliers (ambassadrice énergie)	2 ETP

1. LE NIVEAU DE CONNAISSANCE PAR LES HABITANTS DE CE DISPOSITIF

- **Un service (guichet unique) dont la connaissance s'est développée au travers de différentes modalités** (2019-2020 = période Covid, + reprise RDV en juin 2021) :
 - Animations territoriales du service lui-même (rédaction d'un catalogue des animations possibles par le PIE ou ses partenaires)
 - Permanences décentralisées (3 communes : Chauvigny, Saint Georges -Les-Baillargeaux, Lusignan)
 - Flyers : (27 232 plaquettes distribuées depuis la plateforme)
 - Salons divers, notamment salon de l'habitat de Poitiers
 - Animations collectives et PAP (porte à porte) par PIMMS médiation (via convention et Programme « Ambassadeurs de la transition Ecologique »)
 - Interventions auprès de professionnels (CAPEB, CMA, CCI, banques, agences immobilières...) + actions partenariales (CAUE, conférence sur les aides financières)
 - Les Programmes d'accompagnement de GP : ménages en situation de précarité énergétique + ménages modestes (Programme d'intérêt général (PIG juin 2021))

- **Quelques données statistiques :**

Actions	2016-2019	2021	2022
Animations territoire	32 (2486 personnes touchées)	NC	59 2000 personnes touchées
Permanences Lusignan	23	A renseigner	44
Permanences Chauvigny	24	A renseigner	31
Permanence St Georges	29	A renseigner	41
Salon de l'habitat	NC	500	250
Flyers	NC	27 232	NC
PIMMS / Animations collective	NC	38	53
PIMMS / PAP (entretiens) sur 23 communes	NC	948	NC

- Source des chiffres : PIE -

- Les 32 animations réalisées entre 2016 et 2019 ont permis de sensibiliser 2 485 personnes sur les 13 communes de l'ancienne couronne de Grand Poitiers. S'ajoutent les personnes rencontrées lors des permanences décentralisées.
- **Le service et sa communication :**
 - Cet aspect du dispositif a très peu été abordé avec les services. Une recherche sur Internet conduit sur le site de Grand Poitiers, UNE PAGE EST DÉDIÉE AU PIE. LES informations contenues dans cette page sont très succinctes au regard des nombreux services proposés. Le vocabulaire employé, de type « administratif » gagnerait à être revu avec des formulations plus « grand public » et en lien avec les nouvelles mesures 2023 mises en place par l'Etat.
 - Selon le catalogue publié par le service, il existe plusieurs outils de communication dont peuvent se saisir les communes de grand-Poitiers. Ce catalogue à destination des communes présente les différentes expositions mises à disposition (éco-gestes, rénovation, 2 mallettes pédagogiques) et toutes les animations de sensibilisation ou conférences possibles (Bien choisir son isolant - La thermographie - Les énergies dans le monde – Les éco-gestes à la maison - Comment financer la rénovation de son logement ? (Aides financières).

Questions évaluatives	Ce qui est réussi ou positif	Arguments : Pourquoi c'est réussi	Ce qui est à améliorer	Arguments : Pourquoi ça doit changer	Nous ne savons pas
EFFECTIVITE : Quelles sont les actions de communication ? Et auprès de qui ?	<ul style="list-style-type: none"> • Nombreuses animations réalisées sur les communes de Grand Poitiers (majorité des communes) • PIMM'S 	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs formats • Flyers (Plaquettes informatives) • Animations informatives et principalement en présentiel • Conseils personnalisés 	Adapter l'approche communicative et sensibilisatrice aux catégories sociales et aux types d'habitat (Vieux bâti, habitat récents, collectif) Service non financé pour les logements de - 15ans	<ul style="list-style-type: none"> • Pour plus de visibilité de la plateforme et de son rôle • Pour toucher plus de public 	Comment les municipalités de Grand Poitiers s'approprient la plateforme et relaient ses actions de sensibilisation et d'accompagnement

→ Un service dont le niveau de connaissance se développe du fait d'être guichet unique, par le « bouche à oreille », par ses animations sur le territoire et/ou ses permanences et par ses actions de communication (flyers + animations PIMMS)

→ Un service qu'on peut identifier à partir du site de Grand Poitiers à la condition de bien formuler la recherche (Ok avec Prime Rénov, sinon c'est plus compliqué, du fait que beaucoup d'informations datent de 2021). Le PIE a été replacé dernièrement sur la page « actualités » du site de Grand Poitiers, mais les liens Internet pour les aides ne fonctionnent pas.

2. LE NIVEAU D'ADHESION ET D'UTILISATION DE CE DISPOSITIF PAR LES HABITANTS

Les données sont hétérogènes. Le service est passé d'une plateforme GP à une plateforme nationale (actes SARE). On peut sans doute indiquer que le taux d'utilisateur est compris entre 8 et 16 % de la population de la CU (195 262 habitants).

Données recensées dans les diverses sources documentaires données par le PIE

Typologie SARE (depuis 2021)	2016-2019	2021	2022	Total /Bilan
Appels téléphoniques	8 000	3 541	5 268	16 809
A01 – Premier niveau	5 044	1 798	1 242	8 084
A02 - Personnalisé	606	509	920	2 035
A04 - Accompagnement	386	8	32	426
A05 – Accomp term		0	30	30
ANAH sérénité			23	23
ANAH sérénité term		0	22	22
ANAH Autonomie			32	32
B01 – Conseil etp			3	3
Aide fioul (Grd Renov)		34	186	220
Animations territoire	32 (2486 p)		59	91
Permanences Lusignan / Chauvigny / Poitiers Saint Georges	76	24	26	126

Questions évaluatives	Ce qui est réussi ou positif	Arguments : Pourquoi c'est réussi	Ce qui est à améliorer	Arguments : Pourquoi ça doit changer	Nous ne savons pas
EFFICACITE : Quel est le taux de personnes qui ont sollicité le dispositif ? Quelle collaboration a été menée et avec quel(s) partenaire(s) ? (Cartographie des communes) utilisatrices et des outils du service)	C'est positif (Cf. Tableau supra)	<ul style="list-style-type: none"> Plateforme saturée au niveau des appels entrants 100% des demandes ont été satisfaites Conventionnement avec l'ANAH (Cf. Tableau supra), dont la participation financière se termine en 2024 	<ul style="list-style-type: none"> Moyens humains à augmenter Réduire le traitement administratif des dossiers La collaboration avec les autres acteurs de la rénovation énergétique en particuliers les entreprises privées 	<ul style="list-style-type: none"> Pour plus de réactivité Pour monter en charge en termes d'accompagnement 	Est-ce que les financeurs sont disposés à promouvoir cette évolution pour toucher plus de public et simplifier les procédures ?

- **Un service, qui s'appuie au départ sur des financements publics, relayés ensuite en partie par des financements privés (CEE)**

Le dispositif est financé au départ par l'ADEME/l'ANAH et les collectivités territoriales (conventions-cadre avec la Région NA qui conventionne avec la CU)

Il s'appuie ensuite à partir de 2020 sur le programme SARE (2019) : service d'accompagnement pour la rénovation énergétique (financement à l'acte). Ce programme se terminera fin 2023, et sera relayé par quoi ?

Pour chaque acte, un plafond de dépenses prises en charge par les CEE (SARE : financé par les CEE) est fixé : par exemple, 8 € pour une information au ménage, 50 € pour un conseil personnalisé, 800 € pour une évaluation énergétique. Grand Poitiers étant une Communauté urbaine, ces montants sont minorés (voir tableau ci-dessous). Ces financements sont complétés par les Régions, par SARE et les collectivités territoriales qui le souhaitent. Chaque territoire doit s'engager sur des objectifs quantitatifs de déploiement (nombre d'actes, couverture de la population...). Pour la rénovation globale d'un logement le seuil de gain de 35 % d'économie d'énergie risque prochainement de passer à 55%.

Typologie des accompagnements / Réalisé 2021 :

Type d'acte	Nature des actes SARE		Tarifification	Objectifs 2021	Réalisés 2021
Conseils aux particuliers	A1	Information de 1 ^{er} niveau (juridique, technique, financier ou social) / Appels téléphonique	3,50 €	1 100	1 797
	A2 /A3 :	Conseil personnalisé pour les logements individuels (A2/Rdv 1h) avec Audit énergétique (A3)	35 €	505	509
	A 4 :	Accompagnement des ménages dans l'avancement des travaux (visite sur place)	560 €	105	8
	A 5	Accompagnement complet pour une rénovation globale	Non indiqué	Néant	Néant
Petits tertiaire (moins de 10 salariés)	B1	Information de 1 ^{er} niveau Rdv avec bilan énergétique	35 €	50	1
	B2	Conseils personnalisés avec diagnostic (visite sur place)	480 €	10	0
Volet communication	C1	Sensibilisation, communication, animation des ménages	Forfait	10	40

- Sources : chiffres donnés par le service (A2 et A3 sont regroupés par le service. Un bilan est ajouté avec B1) -

→ Le lien entre la nature des actes, leur tarification et le financement de la plateforme n'a pas pu être exploré plus longuement. Entre les objectifs fixés par le service et les actes réalisés en 2021, il y a un problème de concordance avec les données enregistrées par la plateforme de la Direction énergie.

Questions évaluatives	Ce qui est réussi ou positif	Arguments : Pourquoi c'est réussi	Ce qui est à améliorer	Arguments : Pourquoi ça doit changer	Nous ne savons pas
<p>EFFICIENCE : Le service est-il dimensionné à la demande ? Aux besoins ? Est-il adapté au regard des moyens dédiés ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personnel compétent Adapté en partie 	<ul style="list-style-type: none"> Très bonne technicité Personnel gère à la fois la partie technique, administrative et financière Physiquement l'accueil téléphonique est saturé, planning sur établi sur 15 jours et souvent débordé 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer les moyens humains Plus de permanences dans les mairies des municipalités de Grand Poitiers et plutôt à étendre aux Maisons France Service 	<p>Pour accélérer les dossiers et augmenter le nombre de personnes accompagnées</p>	<ul style="list-style-type: none"> On ne sait pas quelles sont les ambitions de Grand Poitiers dans l'amplification de la rénovation énergétique Benchmark avec les autres villes et agglomérations de la Nouvelle Aquitaine, PIE de GP le mieux loti des villes de la Région NA. GP dispose d'une coordinatrice qui ne s'occupe que de cela, ce qui n'est pas souvent le cas.

Nos interlocuteurs font état de nombreux et fréquents messages de remerciements. Cependant, il n'existe pas de tableaux de bord qui permettent d'établir les suites qui sont/seront données aux conseils et préconisations, de connaître les travaux qui ont été / seront engagés.

En l'absence de connaissance précise des besoins, ce sont les moyens qui déterminent le périmètre quantitatif de l'action conduite par le service. Nos interlocuteurs indiquent que pour le moment, ils arrivent à répondre aux sollicitations.

Questions évaluatives	Ce qui est réussi ou positif	Arguments : Pourquoi c'est réussi	Ce qui est à améliorer	Arguments : Pourquoi ça doit changer	Nous ne savons pas
PERTINENCE : Le service est-il dimensionné à la demande ? Aux besoins ?	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les demandes sont traitées Indicateurs par catégories d'actions Le service n'apporte pas toujours de solution (pas toujours possible) mais une réponse 	Idem	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance des besoins à l'échelle du territoire Suivi des conseils (réalisation des travaux) Mieux dimensionner le service aux besoins (service en tension avec élargissement des missions au cours du temps) 	<ul style="list-style-type: none"> Evolution des politiques publiques qui prévoient l'élargissement des compétences Perspective de confier au Privé certaines missions 	<ul style="list-style-type: none"> Absence de données sur les locaux à rénover (passoires) Sur les travaux réellement menés suite aux conseils
COHERENCE : Les moyens sont-ils à la hauteur des besoins (qui augmentent) ? Les modes d'actions sont-ils adaptés à la commande ?	<ul style="list-style-type: none"> Service existe et délivre des conseils 3 accueils décentralisés Appui du PIMMS 	<ul style="list-style-type: none"> Investissement fort de l'équipe Indicateurs satisfaisants 	<ul style="list-style-type: none"> Accueil téléphonique engorgé Relais des communes qui semblent sous-investies dans l'accompagnement du dispositif 	<ul style="list-style-type: none"> Pour mieux cibler les conseils techniques, gagner de la disponibilité des agents pour se concentrer sur les missions premières Harmoniser les conseils sur l'ensemble du territoire 	<ul style="list-style-type: none"> Personnes découragées pour accéder au service Relais des communes Répartition géographique des besoins, des sollicitations, des réponses

Le délai de rendez-vous est le seul indicateur disponible, de l'ordre de 2 à 3 semaines. Cependant, il n'est pas exclu que la conjoncture actuelle d'inflation de l'énergie augmente significativement et durablement les demandes, mettant ainsi les services en difficulté de les satisfaire convenablement.

→ Un service dont le niveau d'adhésion est difficile à cerner, **BESOIN D'UNE ENQUÊTE SPÉCIFIQUE A CE SUJET AU NIVEAU DES COMMUNES DE GRAND POITIERS**, idem : besoin de suivi après conseils des habitants accompagnés

→ Un service dont le niveau d'utilisation reste difficile à évaluer : choix de quels indicateurs ?

→ Un service dont on mesure mal les objectifs à atteindre annuellement et en lien avec le PCAET

3. LE NIVEAU DE SATISFACTION ET LES BESOINS D'EVOLUTION DE CE DISPOSITIF

Le service lui-même en devenant guichet unique a dû faire évoluer ses compétences

1) Au départ (2004), ses missions portent sur le conseil, notamment sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables (sobriété énergétique visée) / Partenariat ADEME-Collectivités territoriales

2) En 2016, l'accompagnement des ménages se met en place. Car à partir de 2013, les Espaces Info Énergie de France sont intégrés au réseau des « Points Rénovation Info Service » pour devenir le service public de la performance énergétique dans l'habitat ou SPPEH (guichet unique). Le conseil évolue pour intégrer les dimensions d'informations technique, juridique et fiscales

3) En 2021, le PIE devient Espace conseil France Rénov' (365 en France), le service public de la rénovation de l'habitat neutre et gratuit pour aider les particuliers dans leur projet de rénovation et la mobilisation des aides financières (Ma Prime Rénov, CEE, Anah sérénité, Anah autonomie, + aides Grand Poitiers). Le service doit appréhender les évolutions des aides de l'ETAT :

- MaPrimeRénov'sérénité remplace le programme « habiter mieux sérénité » afin de proposer un bouquet de travaux avec étude énergétique préalable en direction des ménages aux revenus modestes (profils MaPrimeRénov Bleu et Jaune) visant un gain d'efficacité de 35% minimum, (au lieu de 55%) à attester par une évaluation énergétique.
- Le prêt avance rénovation (ou prêt avance mutation) est mis en place pour aider les ménages à financer les projets de rénovation globale (sortie de passoire thermique ou label BBC)
- Ma PrimeRénov remplace le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) et les aides de l'Anah (habiter mieux agilité et habiter mieux sérénité). Peuvent s'ajouter les primes CEE, les primes « coup de pouce chauffage et/ou isolation » (selon revenu). En 2021, 764 000 dossiers ont été déposés sur le site MaPrimeRénov pour 2 milliards d'euros versés.

4) A partir de 2023, l'accompagnateur Rénov' lancé en 2022 devient obligatoire dès lors que les particuliers sollicitent « Ma Prime Rénov' » (propriétaires de logements individuels de plus de 15 ans en résidence principale). Les barèmes applicables aux aides sont toujours liés aux revenus.

Le conseiller en énergie (l'accompagnateur Rénov) va aider le bénéficiaire des travaux sur tous les plans, de la définition d'un projet de qualité à l'obtention des primes, en passant par la sélection des artisans, notamment ceux qualifiés RGE (Garant de l'environnement). Ce label fait partie des critères d'éligibilité obligatoires pour avoir droit aux aides aux travaux d'efficacité énergétique (prime Certificats d'économies d'énergie, éco-PTZ...). L'accompagnateur Rénov devrait être rémunérés entre 1 200 et 1 800 euros par accompagnement (décrets en attente).

Questions évaluatives	Ce qui est réussi ou positif	Arguments : Pourquoi c'est réussi	Ce qui est à améliorer	Arguments : Pourquoi ça doit changer	Nous ne savons pas
DURABILITE : Dispositif pérenne ?	<ul style="list-style-type: none"> Volonté des élus de poursuivre les actions et maintenir ce service 	<ul style="list-style-type: none"> A su s'adapter aux évolutions 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter les moyens financiers aux besoins Complexité induite par l'empilage des politiques publiques (Nationales, Régionales, Locales) La rémunération à l'acte peut être un obstacle, mais elle concerne tous les services publics. Arrêter les subventions et que GP finance tout le fonctionnement du service 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir le niveau de moyens à la hauteur des enjeux climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Perspectives budgétaires régionales et nationales pour maintenir et développer le dispositif
IMPACT : Comment mesurer les effets sans que cela coute trop cher ?					<ul style="list-style-type: none"> Pas de possibilité de mesurer auprès des bénéficiaires

Le service va-t-il rester guichet unique ? : l'entrée par le parcours d'accompagnement

Plusieurs évolutions sont à prendre en compte pour 2023 :

- L'accompagnement obligatoire des ménages lors de rénovations énergétiques de l'habitat privé même si cette rénovation concernera dans un premier temps les rénovations pour lesquelles les aides MaPrimeRénov' sérénité seront mobilisées avec 2 gestes de travaux ou plus, conduisant à un montant d'aide supérieur à 10 000 €.
- Le contrat à respecter, le ménage concerné et l'Accompagnateur rénov, à savoir :
 - Définition du projet de travaux : visite, diagnostic, préconisation de travaux adaptés
 - Conseils pour la sélection des entreprises et choix des devis
 - Appui aux démarches administratives
 - Aide spécifique pour les ménages en situation de précarité

Rédacteur CODEV : Mohammed TAABNI

Bureau communautaire du 21/12/2023

- Mobilisation des financements
 - Conseils en fin de chantier
- L'apparition possible d'acteurs agréés par l'Anah. A partir de septembre 2023 (Décret n° 2022-1035 du 22 juillet 2022, le recours à un acteur agréé par l'État pour pouvoir bénéficier d'aides à la rénovation énergétique (selon le coût des travaux) pourra être exercé par d'autres conseillers que ceux qui appartiennent aujourd'hui à l'espace info-Energie dès lors où ils auront démontré leur indépendance, leur neutralité et leurs compétences.

La coopération entre le service et d'autres acteurs agréés - selon un cadre et des modalités à définir apparaît incontournable à court terme.

→ Un service dont le niveau de satisfaction est difficile à évaluer : peu de retour des particuliers sur les travaux engagés et absence d'enquête de satisfaction (pour les A2 et A4 abandonnés)

→ Un service dont les compétences ont évolué pour s'adapter aux missions dévolues au guichet unique (très bonne technicité des conseillers)

→ Un service qui s'est adapté aux montées de charge mais qui est en tension

→ La rémunération aux actes peut être un obstacle à la diffusion du dispositif (les simples appels (5 000 en 2022) ne sont pas rémunérateurs mais chronophage)

→ Le déploiement du PIE sur le territoire est à réexaminer en lien avec le passage à 40 communes (quelle communication en direction des mairies ? Quels relais ? Quels outils de communication ? etc. Ceci dit globalement les demandeurs viennent de toutes les communes de GP)

→ Un service qui subit aussi l'évolution des publics : plus de précaires

Questions évaluatives	Ce qui est réussi ou positif	Arguments : Pourquoi c'est réussi	Ce qui est à améliorer	Arguments : Pourquoi ça doit changer	Nous ne savons pas
DURABILITE : Dispositif pérenne ?	<ul style="list-style-type: none"> • Volonté politique des élus de poursuivre l'action de ce service 	<ul style="list-style-type: none"> • A su s'adapter aux évolutions 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter les moyens financiers aux besoins • Complexité induite par l'empilage des politiques publiques (Nationales, Régionales, Locales) • La rémunération à l'acte peut être un obstacle 	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir le niveau de moyens à la hauteur des enjeux climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectives budgétaires régionales et nationales pour maintenir et développer le dispositif
IMPACT :					<ul style="list-style-type: none"> • Pas possibilité de mesurer auprès des bénéficiaires

Comment mesurer les effets sans que cela coute trop cher ?					
--	--	--	--	--	--

Les conclusions et recommandations du groupe de travail

A garder	A amplifier / consolider	A abandonner STOP !	A approfondir
<ul style="list-style-type: none"> • Principe de l'existence d'un Point Info Energie public (neutre, gratuit, accessible) • Animations et Permanences décentralisées • Travail partenarial avec les services sociaux / autres services 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement homogène et harmonieux sur le territoire en mobilisant les communes • Déployer les moyens à la hauteur des urgences climatiques • Le service cible la réduction des consommations énergétiques • Mieux cibler les conseils sur certains habitats / catégories sociales défavorisées ou précaires dans l'idéal... 	<ul style="list-style-type: none"> • Rémunération à l'acte 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil : Pré-demande en ligne permettant d'instruire les indicateurs et alléger les services (formulaire) • Mettre en place des indicateurs de suivi des prestations pour savoir si les travaux sont réalisés+ évaluation de la satisfaction des usagers • Identification précise et détaillée des besoins sur le territoire • Mise à disposition d'informations (FAQ) / Chatbot • Mutualiser des moyens / ressources en réseaux (avec plateforme régionale) : créer des outils mutualisés • Aides à la rénovation seraient plus efficaces si elles étaient gérées par le PIE pour le compte de l'Etat (MPR). • Relations avec prestataires privés (les associer), en réglant le problème de la certification de ces derniers • Trouver des financements complémentaires (ENR) • Taxer énergies fossiles, profits indécents, résidences secondaires