



# Rapport d'activité 2013

## EIE / HSD / VIE 1

### Introduction :

L'année 2013 marque un tournant dans l'histoire des Espace Info Energie (EIE). En effet, les objectifs nationaux de rénovation énergétique (500 000 logements par an) et la volonté de créer un service public de la rénovation, ont abouti à la création d'une nouvelle dénomination, les PRIS, Points Rénovation Info Service, qui rassemblent le réseau des Espace Info Energie et le réseau des opérateurs de l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat). Cette nouvelle répartition, si elle ne change pas fondamentalement la mission des EIE, recentre le public auquel s'adresse le GRAPE auprès des ménages non éligibles aux aides de l'ANAH.

En 2012, nous constatons une augmentation des contacts sur les foires et salons et dans le même temps une diminution sensible du nombre de contacts individuels. L'année 2013 voit cette tendance s'inverser. Le nombre total de contacts s'élève à 6481.

- **Pour les personnes rencontrées sur les foires, salons et manifestations :**

En 2012, deux manifestations exceptionnelles avaient généré un grand nombre de contacts : la maison zéro carbone et le salon éco-solutions. Ces manifestations n'ont pas été reconduites. En outre, l'annulation du salon de l'habitat de Caen (un des principaux vecteurs de prises de contact) en raison de l'effondrement du toit du parc des expositions a provoqué un resserrement du nombre de grandes manifestations.

- **Pour les contacts individuels :**

Les 1673 contacts individuels (contre 1182 en 2012) se justifient par l'impact des annonces publiques sur les aides financières et la campagne de communication (« j'éco rénove, j'économise ») lancée lors du dernier trimestre 2013. Malgré la crise profonde qui a ébranlé le secteur du bâtiment et plus globalement des énergies, l'intérêt du public semble se manifester au fil des mois pour se concentrer sur la rénovation des logements existants.

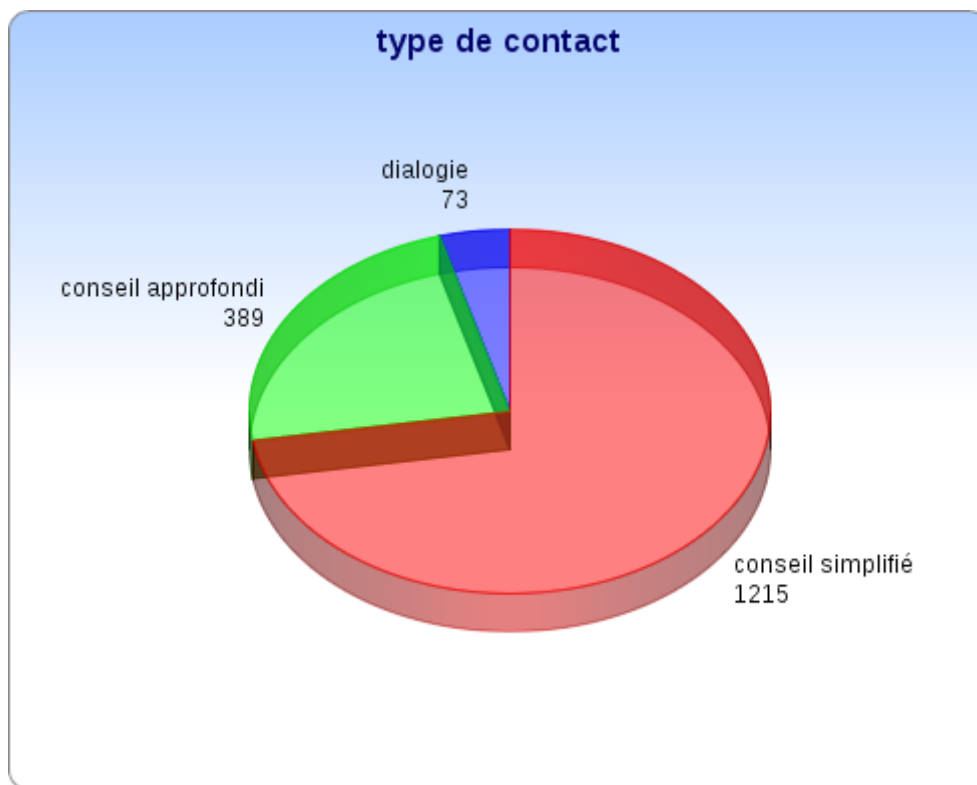
Parallèlement, l'intérêt porté à l'approche globale de la rénovation semble confirmer que les choix stratégiques de l'Etat et des collectivités portent leur fruit. Cette logique (stratégie du bouquet de travaux avec les aides nationales et de la rénovation BBC avec le dispositif Habitat Solidaire et Durable de la Région) est de plus en plus intégrée par les demandeurs.

Le Véhicule Information Environnement a fait l'objet d'un réaménagement de son espace intérieur. Outre la rénovation des parois et de la moquette, nous disposons dorénavant d'un espace permettant aux visiteurs de s'asseoir et d'envisager un entretien plus confortable. La vitrine recyclage est désormais remplacée par une exposition sur la ventilation mécanique contrôlée (avec la présentation physique de deux systèmes et de leurs éléments constitutifs). Par ailleurs, une maquette sur la rénovation de type basse consommation, engagée en 2013, est en cours de finalisation. Parallèlement, nous avons acquis une caméra infrarouge, outil qui nous permettra d'organiser des événements dans les communes du Calvados (comme par exemple des ballades thermographiques).

Comme les années précédentes, les données statistiques présentées dans ce rapport font état des demandes individuelles (demandes pour lesquelles nous avons saisi une fiche de renseignements).

## 1. Les contacts :

- **La répartition des contacts :**

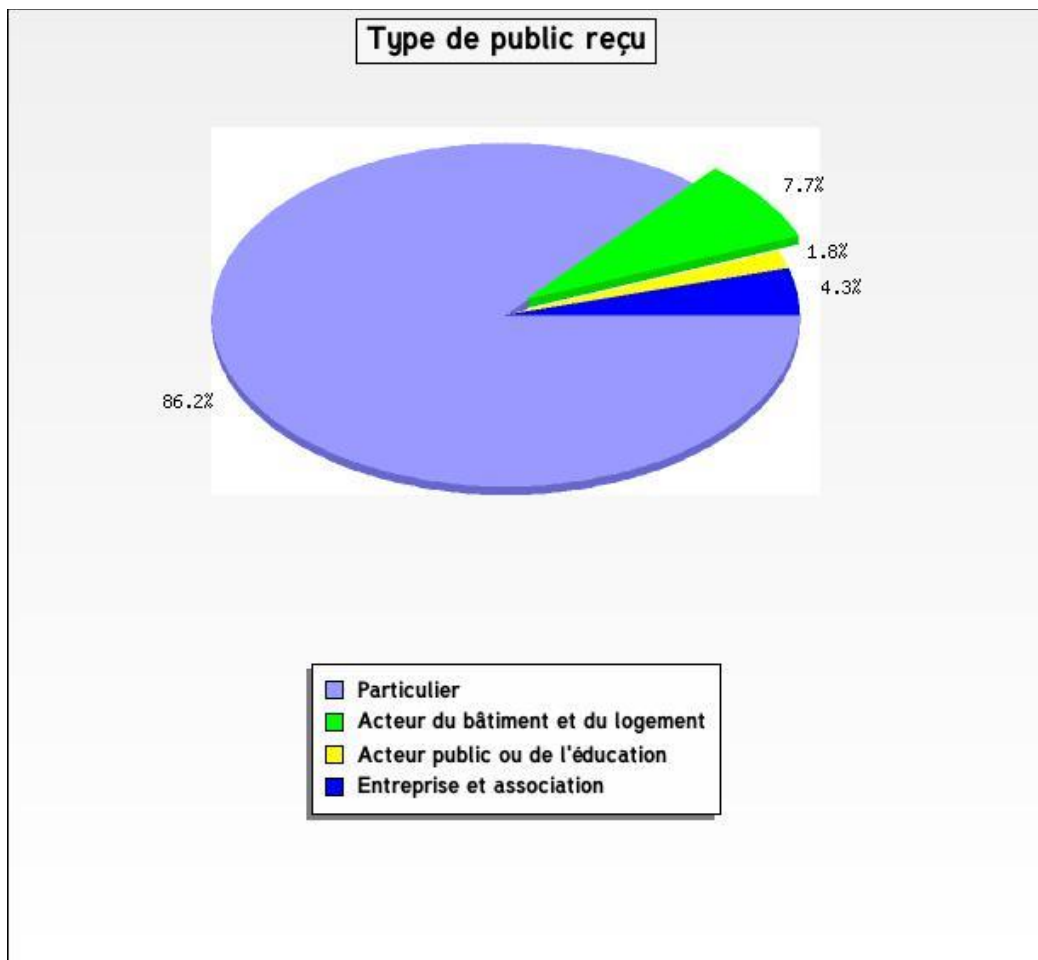


### Définition des types de contact :

- Simplifié : réponse simple à une question posée. Celle-ci peut être de nature technique, financière, réglementaire, mais ne nécessite pas de recherches complémentaires, d'étude personnalisée. Exemple : « quelles sont les aides financières disponibles pour l'isolation des combles ». NB : les demandes peuvent être multiples.

- Approfondi : réponse qui nécessite une recherche, une étude ou qui génère un entretien téléphonique supérieur à 30 minutes. Les rendez-vous sont systématiquement intégrés à cette catégorie (rendez-vous dans nos locaux ou lors permanences extérieures).
- Dialogie : logiciel mis à notre disposition par l'ADEME et qui nous permet de faire de la priorisation de travaux ou des calculs de consommation de chauffage.

• **Qui contacte le GRAPE ?**

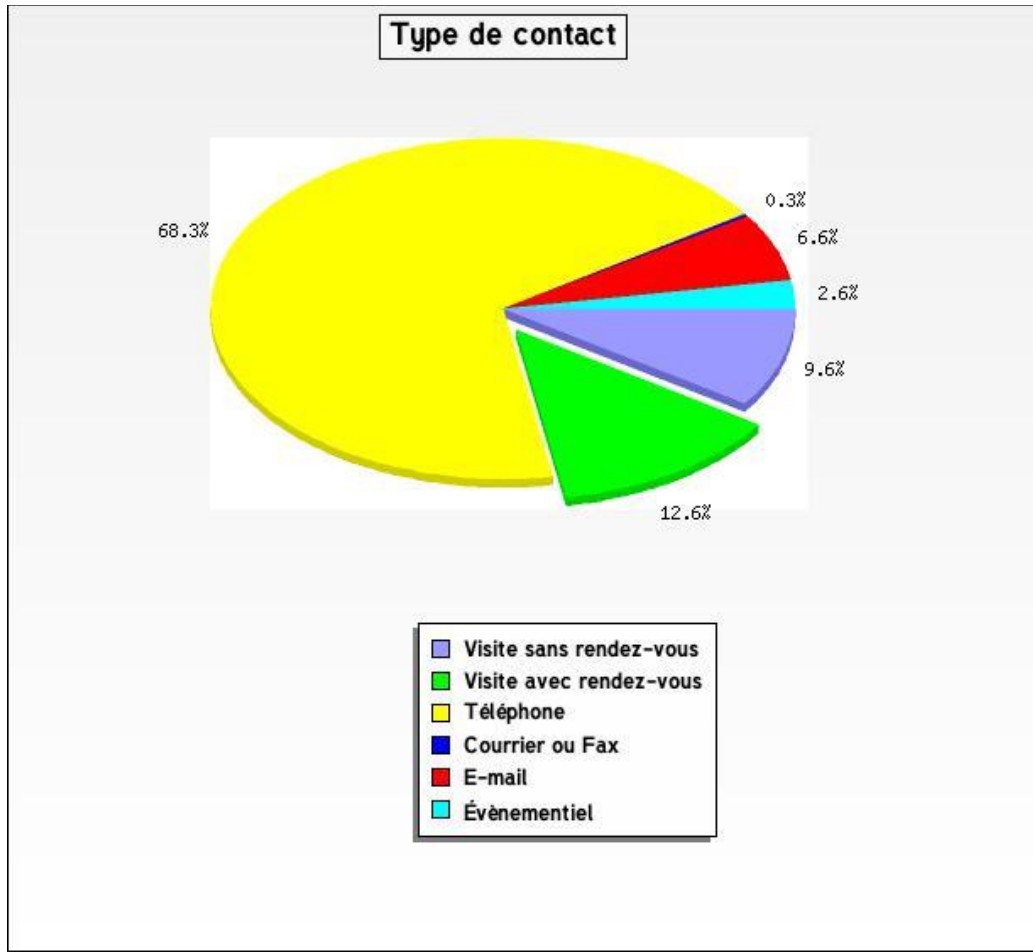


Nous sommes destinés à répondre aux particuliers. Nous pouvons cependant noter que le secteur du bâtiment semble nous interroger (et peut-être nous identifier) plus facilement que les années précédentes. La grande majorité des personnes nous contactent via l'ADEME (relais local et national).

17% des personnes nous ont contactés plusieurs fois pour suivre les évolutions des aides financières, préciser leur projet ou pour être accompagnés lors de leurs travaux.

Même si nous sommes majoritairement contactés par des propriétaires occupants de maisons individuelles, nous assistons à une augmentation des demandes liées aux copropriétés. Les changements règlementaires en cours n'y sont pas étrangers.

• **Comment s'effectue la prise de contact ?**



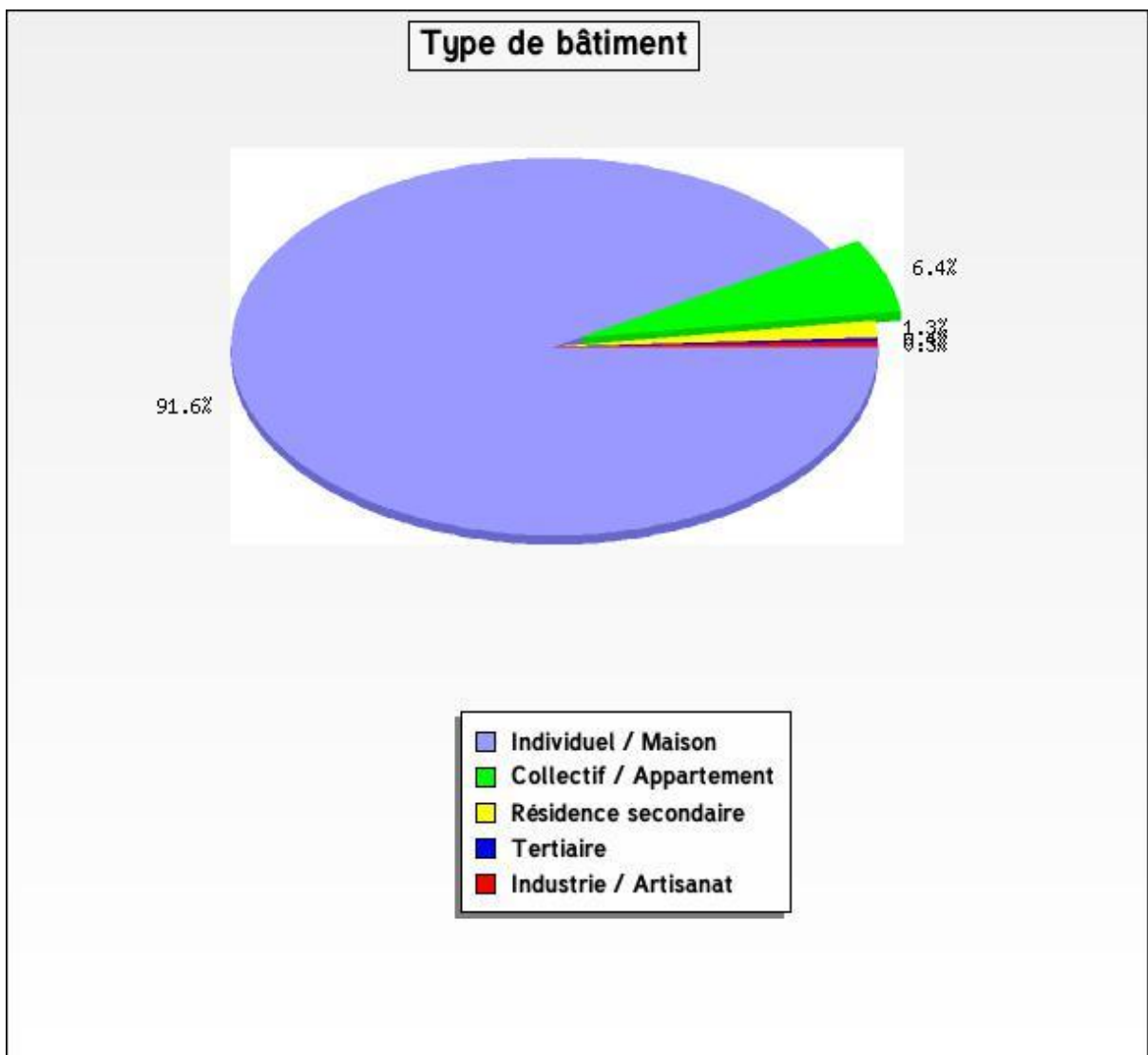
Il n'y a pas de changement sur le mode de contact, qui reste essentiellement téléphonique. Celui-ci peut être, en fonction des demandes, des besoins ou de la complexité de la question, suivi d'un rendez-vous dans nos locaux ou lors des permanences extérieures.

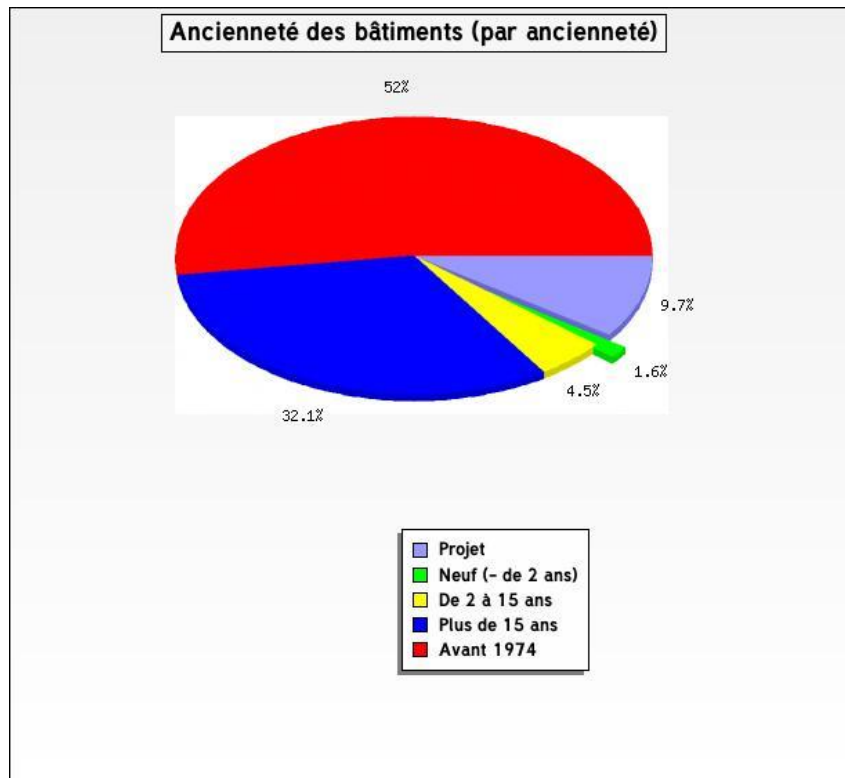


Nous constatons deux périodes d'augmentation des demandes. Celles-ci sont liées aux annonces gouvernementales sur les aides financières et sur les dispositifs d'accompagnement. Le sursaut du mois d'avril correspond à l'annonce de l'apparition d'une prime exceptionnelle de 1350 €. Celle-ci apparaît finalement en septembre, mois à partir duquel les demandes augmentent fortement, pour atteindre un pic en octobre.

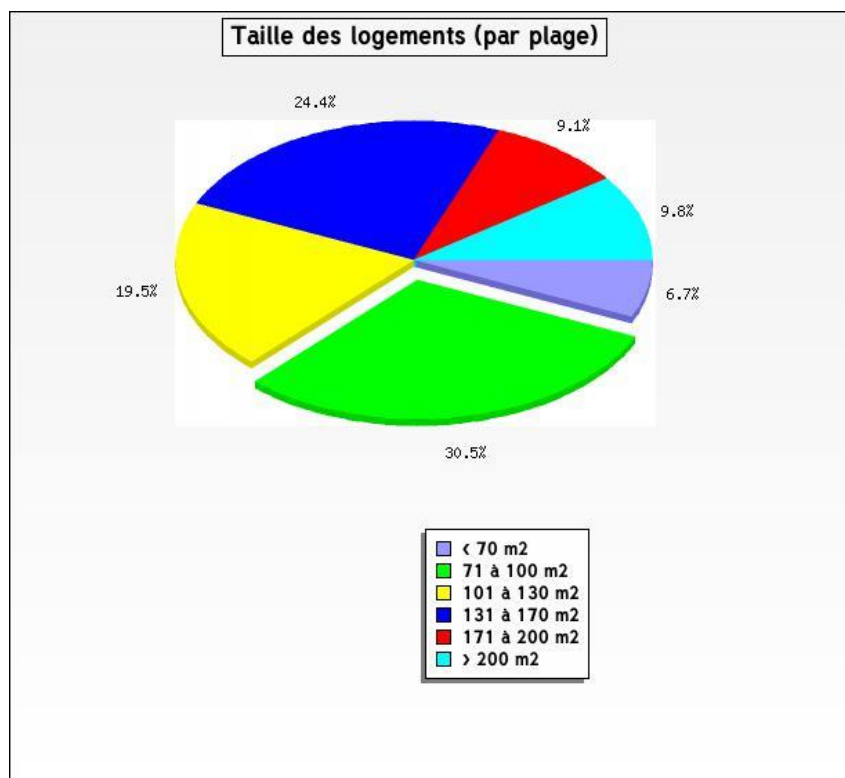
## 2. Les bâtiments :

Comme indiqué précédemment, les demandes sont essentiellement concentrées sur la maison individuelle, mais la rénovation des logements collectifs est un sujet qui interroge de plus en plus les particuliers.





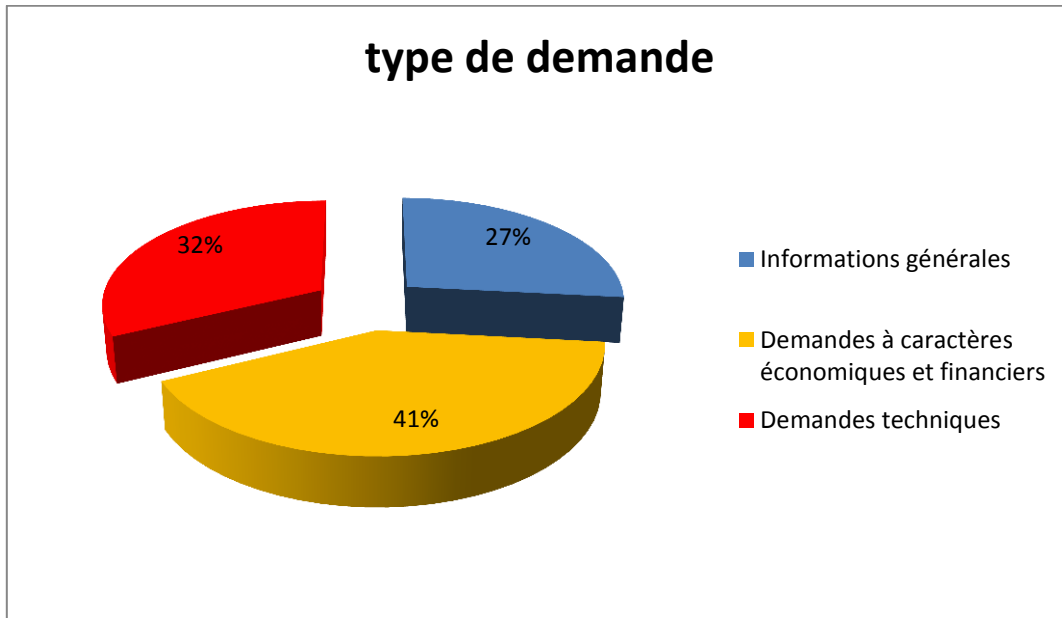
Environ 85 % des demandes concernent des bâtiments de plus de 15 ans. Les bâtiments de la période de la reconstruction jusqu'aux premières réglementations thermiques sont en effet les plus consommateurs d'énergie. Ils sont le cœur de cible des politiques publiques sur la rénovation. Notons également que les sollicitations sur les projets de constructions se sont réduites.



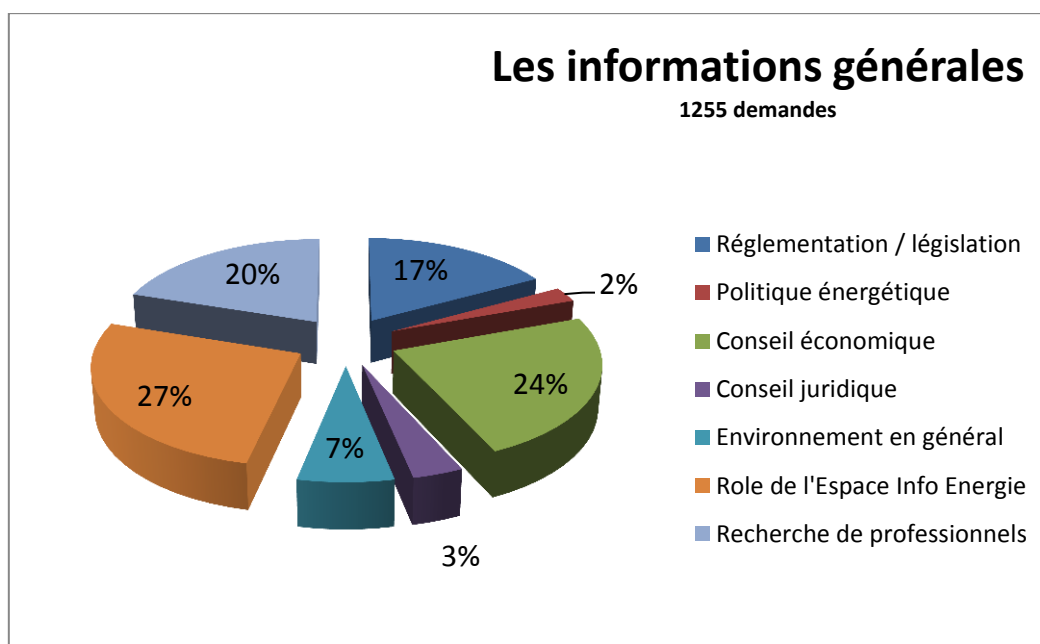
### 3. Les demandes :

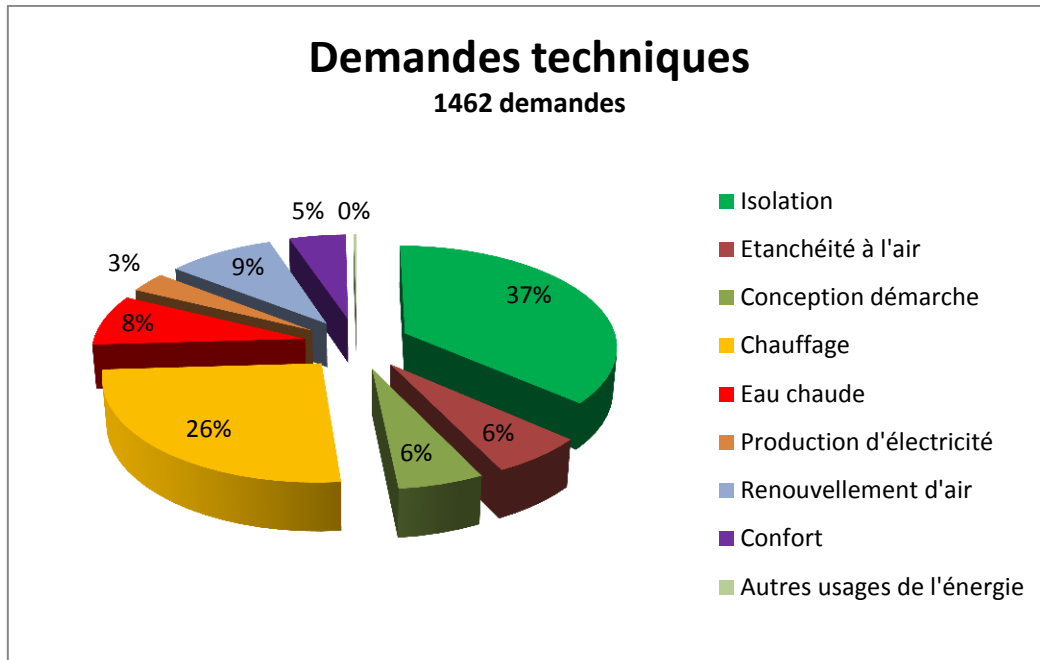
Pour rappel, les chiffres présentés ici correspondent aux contacts individuels. Les demandes formulées sur les salons ou interventions ne sont pas traitées aussi finement et ne sont donc pas intégrées à ces résultats.

- **Nature des demandes :**

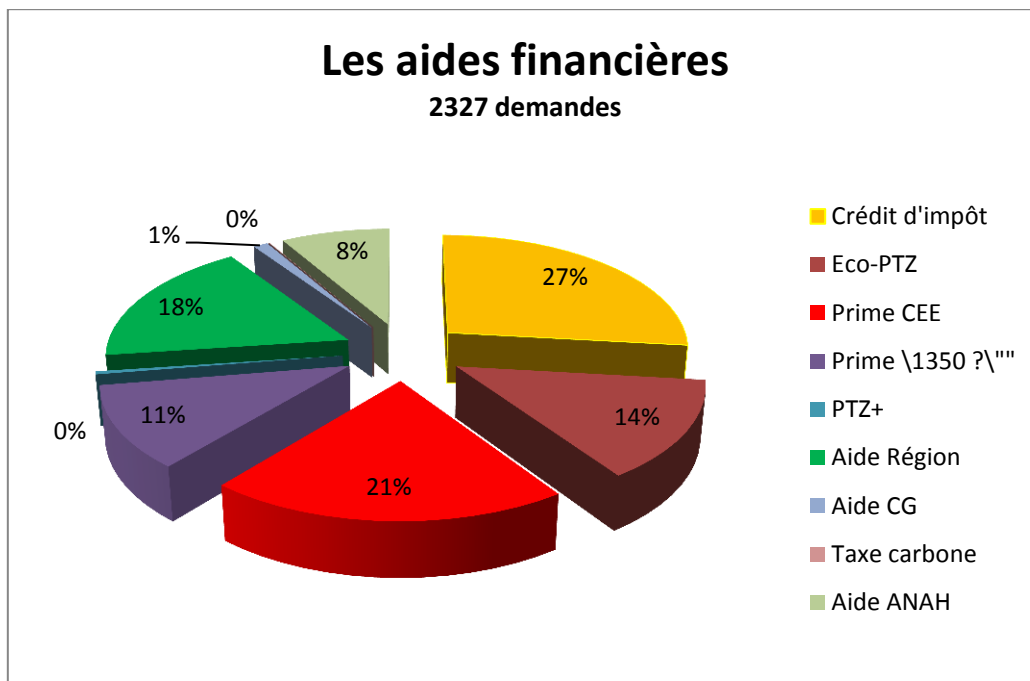


Le contenu des informations générales et des demandes techniques est précisé ci-après. Les demandes à caractère économique et financier comprennent l'analyse de devis, les tarifs d'achat de l'électricité et les aides financières.



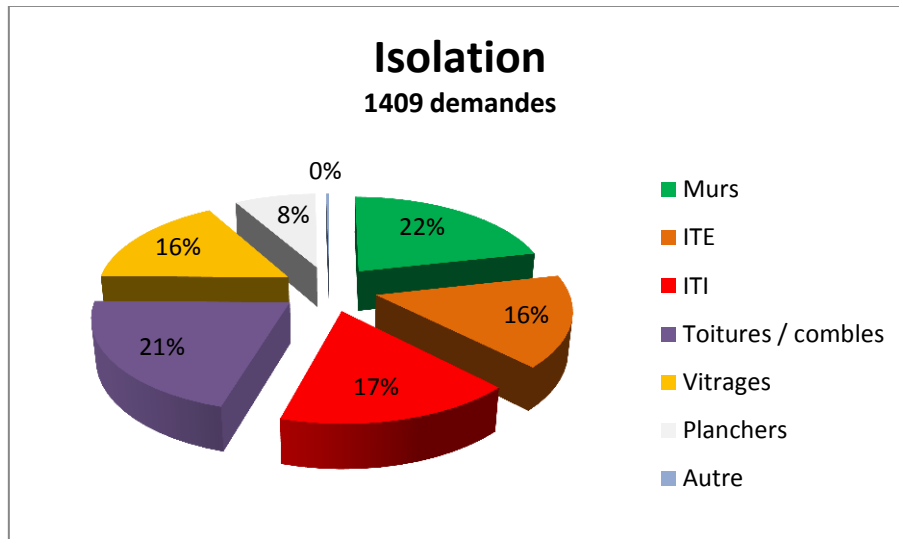


NB : aucune demande sur les transports.

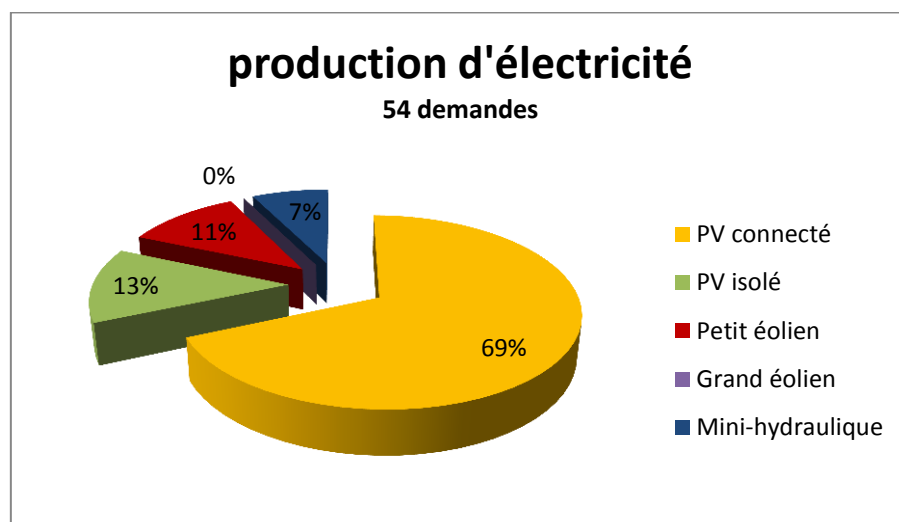
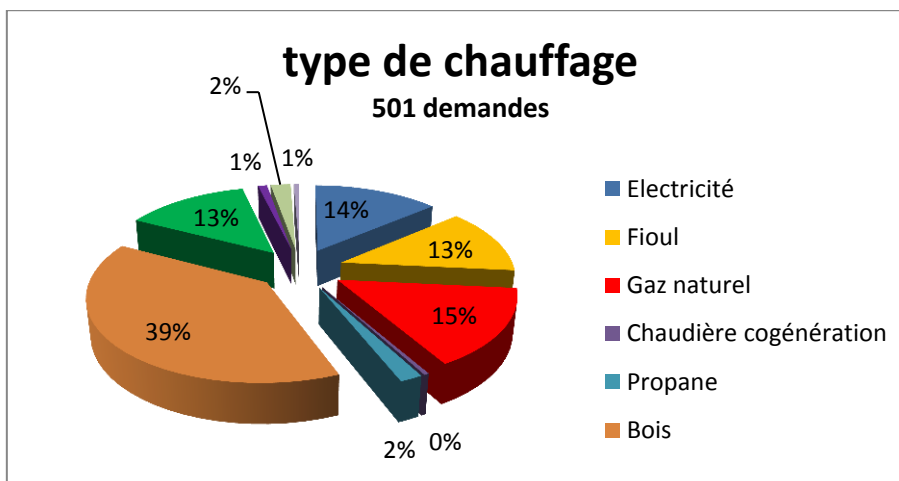




• Focus sur 3 types de demandes :



Autres : calorifugeage des tuyaux, zones tampons.



#### 4. Les contacts Habitat Solidaire et Durable :

L'objectif du dispositif HSD consiste à accompagner les Bas-Normands dans le cadre de leurs projets de rénovation. Ce dispositif s'adresse aux propriétaires d'un logement énergivore de plus de 15 ans, et ce jusqu'au 31 décembre 2015.



1596 personnes nous ont contactés en 2013 pour obtenir des informations sur la rénovation.

- **Les études de dossiers HSD :**

L'Espace Info Energie du GRAPE a réalisé 41 pré-diagnostic thermique HSD en 2013. La réalisation de ces études consiste à la fois à guider les particuliers dans le choix des travaux de rénovation thermique (travaux d'isolation, chauffage, ventilation) et à leur permettre de connaître les travaux nécessaires pour atteindre le niveau Basse Consommation.

- **Les dossiers de rénovations HSD :**

Après l'étude de ces 41 dossiers, les conseillers HSD du GRAPE ont orienté 6 dossiers de rénovation Basse Consommation vers le dispositif HSD. Il s'agit forcément de rénovation importante tant au niveau du coût que de la taille des travaux. Le montant de la rénovation des dossiers accompagnés par le GRAPE varie entre 49 777€ et 122 840€.



- **Un exemple de rénovation HSD :**

Les propriétaires de ce pavillon de 1967 n'avaient pas prévu d'entreprendre de tels travaux. A la base, leur projet consistait à renouveler leur vieille chaudière fioul afin de réaliser des économies d'énergie. Les premières rencontres avec des professionnels via du démarchage à domicile ne leur donnant pas satisfaction, ils décident alors de réaliser une étude thermique réglementaire afin de caractériser précisément les solutions les plus efficaces. Il en résulte qu'il faut isoler les murs en

priorité, il est même possible d'atteindre le niveau basse consommation en envisageant une rénovation globale. Un devis est alors réalisé auprès d'un des rénovateurs du dispositif HSD et les propriétaires sont orientés vers l'Espace Info Energie du GRAPE afin de déterminer les aides financières disponibles. La décision est prise : le couple engage une rénovation globale. « Aujourd'hui, c'est un investissement que l'on ne regrette pas : c'est un peu comme une nouvelle maison ».

### Un exemple de rénovation HSD



Association loi 1901, déclarée le 10/11/02, J.O. du 27/11/02. Agréée au titre de l'article L. 641-1 du Code de l'habitat.  
Agréée association de jeunesse et d'éducation populaire n°14 87 038 EP - Code APE 9499 Z - SIRET 329 413 777 00011

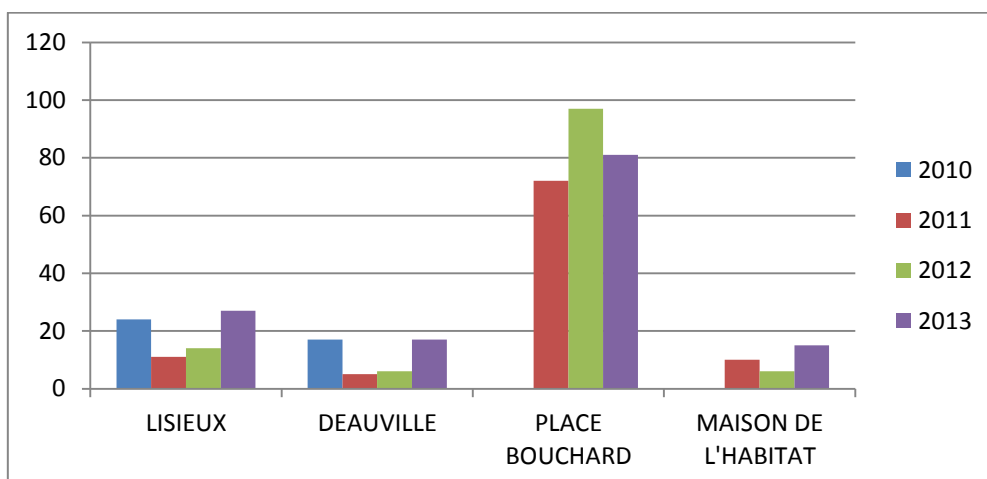
#### Coût de la rénovation

BATI	• Isolation sol/toiture/murs	8959 €
	• Isolation des murs	21783 €
	• Menuiseries	10790 €
SYSTEME	• Pompe à chaleur	11748 €
	• Chauffe-eau thermodynamique	4720 €
	• Electricité & Ventilation	4483 €
INGENIERIE	• Etude thermique	1222 €
	• 2 Tests d'étanchéité	642 €
<b>TOTAL</b>		<b>64347 €</b>

#### Financements des travaux

• Subvention régionale HSD	10000 €
• Eco-prêt à taux zéro	30000 €
• Prime rénovation énergétique	1350 €
• Certificats d'économie d'énergie	2383 €
• Fonds propres	20614 €
<b>TOTAL</b>	<b>64347 €</b>

## 5. Les permanences délocalisées :



Le GRAPE a tenu 38 permanences délocalisées dans le Calvados en 2013 :

- 140 rendez-vous ont été proposés à des particuliers.
- La fréquentation est en augmentation par rapport à la situation 2012 où 117 rendez-vous avaient été donnés.

Nous expliquons ce surcroît de demande en partie grâce à la communication nationale sur le plan de rénovation énergétique de l'habitat (communication écrite, télévisée, radio).



#### Dates et horaires des permanences Energie :

- A Deauville, le 3ème vendredi du mois de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.
- A Lisieux, le 4ème mercredi du mois de 10h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.
- A Caen à la maison de l'Habitat, les 2èmes et 4èmes jeudis du mois de 9h00 à 12h00.
- A Caen Place Bouchard, du mois d'Avril au mois d'Octobre les 1ers et 3èmes mercredis de chaque mois.

#### 6. La Fête de l'Energie :



Cette manifestation nationale a pour but de valoriser les compétences des Espaces Info Energie

Les actions suivantes ont été mise en place par le GRAPE :

- Visite + diaporama d'une rénovation BBC à Bretteville-Sur-Dives.
- Visite de deux maisons à Hérouville-Saint-Clair.
- Mise en place d'une exposition sur la rénovation à la Mairie d'Hérouville-Saint-Clair.
- 1 intervention à France Bleu.

## 7. Les outils créés par le GRAPE :

### "100 MAISONS NEUVES BBC" UN EXEMPLE DE RÉALISATION

**L'AVIS DU PROPRIÉTAIRE**

C'est une maison classique mais fonctionnelle. Une maison BBC ne se voit pas de l'extérieur, mais cela se ressent à l'intérieur. Il y fait toujours bon, chaud et même parfois trop chaud si on n'empêche pas le soleil d'y entrer. Malgré des jours très maussades et pluvieux début juillet, sans chauffage, on ne ressent pas d'humidité et les températures sont très agréables. L'orientation est primordiale avec un minimum d'ouvertures au nord, et le garage intégré permet de stopper le froid. Et en plus, cela nous permet de faire des économies ! Par contre, il faut s'investir énormément dans le projet. C'est un travail de longue haleine, mais nous avons su imposer tous nos choix et nous avons tout contrôlé du vide-sanitaire au falotage.

**CARACTÉRISTIQUES DE LA CONSTRUCTION**

- Consommation estimée par le bureau d'étude : **1394€**
- Chauffage, ECS, auxiliaire ventilation et chauffage, abonnements, consommation domestique
- Consommation réelle : **1266€**
- Chauffage, ECS, auxiliaire ventilation et chauffage, abonnements, consommation domestique
- Production d'électricité photovoltaïque : **1875€**
- (17 ans)

	CLICQUANT	NOUVEAU BBC
R mur (p/kWh)	3,8 à 4,4	→ -3,2
R toit (p/kWh)	4,0 à 7,5	→ -6,5
R sol (p/kWh)	4	→ -3,4
U vit (Wp/K)	1,33 à 1,57	→ -1,7

	CLICQUANT	RÉFÉRENCE
Déperditions plafonds	10,91	21
Déperditions planchers	12,62	24
Déperditions portes	6,75	5
Déperditions vitrages	37,74	43
Déperditions murs	27,89	49

**À PROPOS DE LA CONSTRUCTION**

Lieu : Agneux (50380)  
Année : 2012  
Type : Maison en briques monomur, combles aménagés.  
ECS/chauffage : Chauffage eau solaire et chaudière condensation gaz.  
Ventilation : VMC double flux  
Surface habitable : 147 m<sup>2</sup>

**LES PROFESSIONNELS**

Constructeur : Maisons d'en France (50140)  
Chauffage, panneaux solaires et panneaux photovoltaïques : Eto Habitat (Olléville)  
Etude thermique : Avenir Thermique et Diagnostics (50 Pierre de Couderces)

**Coût total de la construction**  
234 486,57 €

### "400 RÉNOVATIONS BBC" CHANTIER PIONNIER N°3

**CONTEXTE**

Après avoir changé leurs menuiseries en 2011, les propriétaires de cette maison de 1968 constatent encore un sentiment d'inconfort dans leur logement. Celui-ci est compliqué à chauffer, les parois en contact avec l'extérieur sont froides et quelques traces d'humidité apparaissent sur les murs... Le pré-diagnostic thermique (gratuit) proposé par leur conseiller début 2012 met en avant la nécessité d'envisager une rénovation globale pour atteindre un niveau de confort satisfaisant.

Les aides financières disponibles leur ont permis d'envisager ce chantier. A présent leur maison est **confortable, économe en énergie** pour les besoins de chauffage et sa **valeur patrimoniale est revue à la hausse**.

	Avant	Après
Consommation d'énergie primaire (kWh <sub>ep</sub> /m <sup>2</sup> /an)	362	98
Chauffage, ECS, auxiliaire ventilation, éclairage, hotte, machines	73	20
Emissions de CO <sub>2</sub> (kg <sub>ep</sub> /CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	-	0,76
Étanchéité à l'air (m <sup>3</sup> /h/m <sup>2</sup> )	-	0,76

**TRAVAUX DE RÉNOVATION THERMIQUE**

- Isolation des murs par l'extérieur avec 15 cm d'isolant et une finition enduit, R > 3,95.
- Isolation de la toiture au niveau des combats : 30 cm d'isolant en deux couches croisées et une membrane d'étanchéité, R > 2,5.
- Isolation du plancher bas avec 12 cm d'isolant et une fixation en plaque de plâtre, R > 5.
- Isolation des parois en contact avec l'escalier du sous-sol.
- Changement de la porte d'entrée.
- Installation d'une vmc simple flux hygro B.

**LES PROFESSIONNELS**

- Constructeur BBC : Isolation / VMC : ABC Isolation - Bayeux (14)
- Chauffage : Eto Habitat - Olléville (50)
- Test d'étanchéité à l'air : EDM - Montville (14)
- Bureau d'études thermiques : ARIMA - Gen (14)

**CONSEILS AUX PROPRIÉTAIRES**

- Sensibiliser aux économies d'énergie, non encore dans un premier temps chez nos clients, répondre cela nous amène beaucoup. C'est ainsi que nous avons décidé de réaliser quelques travaux par une entreprise locale qui nous a permis ensuite de faire le travail restant de manière rapide. C'est ainsi qu'une rénovation du sol de plâtre est réalisée une semaine plus tard à notre satisfaction et nous avons retrouvé un vrai confort.

**Caractéristiques de la construction**

Maison individuelle de 1968 :

- SHON RT : 129,47 m<sup>2</sup>.
- Murs non isolés en brique de 20 cm.
- Toiture non isolée sur combles non aménagés.
- Sous-sol non chauffé et non isolé.
- Menuiseries récentes PVC double vitrage (2 ans).
- Chaudière gaz de ville de 1985 pour les besoins de chauffage et eau chaude sanitaire.
- Ventilation naturelle, entrées d'air haute et basse.

**DATE DU CHANTIER** : Décembre 2012 - Juin 2013 (interventions réalisées par les visiteurs)

**CONTRÔLE HSD EN CHARGE DU PROJET**  
Mathieu LEROUE - LE GRAPE - Tél. : 02 31 54 53 67 - grape@yaho.fr

## 8. La réalisation des projets 2013 :

Programme HSD (habitat solidaire et durable) : **PARTIELLEMENT REALISE**

- ⇒ Suivi des dossiers en cours.
- ⇒ Réalisation de 50 études Dialogie et 25 dossiers BBC aboutis.

Visites de sites 2013 : **REALISE**

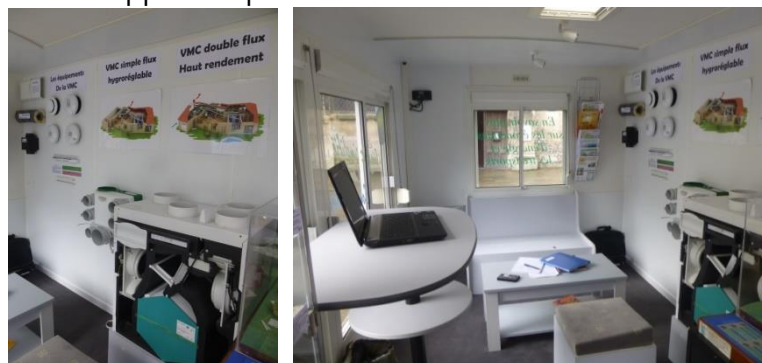
- ⇒ Suivi d'un projet de rénovation BBC dans le cadre du dispositif HSD à Bayeux (organisation d'une visite de site – réalisation d'une fiche de synthèse).
- ⇒ Organisation de plusieurs visites dans le cadre de la fête de l'Energie (octobre).

Permanences 2013 : **NON REALISE**

- ⇒ Proposer une communication commune avec le CAUE (report en 2014).

Aménagement du VIE 2013 : **REALISE**

- ⇒ Réalisation d'une maquette sur la rénovation en cours.
- ⇒ Modification de l'aménagement intérieur.
- ⇒ Mise en place d'un support de présentation sur la ventilation.



Presse : **REALISE**

- ⇒ Participation à la réalisation du nouveau site internet du GRAPE.

Autres projets : **REALISE**

- ⇒ Participation à une session de formation ELANS Eco-appart avec le GRETA de Lisieux.
- ⇒ Formation à l'utilisation d'une caméra thermique.
- ⇒ Organisation d'actions de sensibilisation sur la rénovation à destination de communes de taille moyenne (entre 500 et 1000 habitants) en cours.

## 9. Les projets 2014 :

Programme HSD (habitat solidaire et durable)

- ⇒ Organisation d'actions de sensibilisation sur la rénovation (conférences grand public / présence du VIE / lecture de clichés pris avec la caméra thermique).
- ⇒ Suivi des dossiers en cours.
- ⇒ Montage de dossiers Chèque Eco Energie dans le cadre de l'évolution du dispositif HSD.

Visites de sites 2014

- ⇒ Organisation de plusieurs visites de chantier de rénovation BBC.

Permanences 2014

- ⇒ Proposer une communication commune avec le CAUE.

Aménagement du VIE 2014

- ⇒ Mise à jour de la présentation des matériaux d'isolation.
- ⇒ Changement de l'onduleur et modification de l'emplacement des batteries de l'installation photovoltaïque.
- ⇒ Installation de la maquette sur la rénovation.

Presse - communication :

- ⇒ Réalisation de fiches de synthèse HSD.
- ⇒ Mise à jour du site internet.

Autres projets :

- ⇒ Participation à l'élaboration d'une maquette itinérante portée par le CPIE, cet outil traite de l'isolation, du chauffage, de l'eau chaude sanitaire et de la ventilation.
- ⇒ Réalisation d'une base de données de clichés pris à partir de la caméra thermique.
- ⇒ Utilisation de notre caméra thermique à destination des collectivités locales.
- ⇒ Participation à la formation Praxibat : étanchéité et isolation.
- ⇒ Participation aux déplacements de la maquette itinérante du CPIE.



Focus sur l'action 2014 caméra thermique :

⇒ Ballades thermiques & réunions d'information :

La thermographie infrarouge permet de détecter à distance les défauts d'isolation dans un bâtiment. Equipés d'une caméra thermique, nos conseillers Info Energie proposeront des ballades thermiques accompagnées de réunions d'information.

⇒ Quelques dates sont déjà programmées :

4 février	Forum de l'Energie	Cormelles Le Royal
5 février	Forum de l'Energie	Saint Pierre sur Dives
7 février	Prise de clichés – maison individuelle – base de données	Thaon
17 février	Prise de clichés – Ballade thermique	Hérouville Saint Clair quartier le Grand Parc
17 & 18 mars	Fête de la terre cuite	Bavent
mars	Prise de clichés –ballade thermique – réunion d'informations	Audrieu

⇒ Quelques clichés pris avec la caméra infrarouge :

