



# LES CONSEILLERS **INFO → ÉNERGIE** dans votre COLLECTIVITÉ

Fournissent une expertise technique, indépendante et gratuite, aux particuliers, pour construire, rénover et réduire les factures d'énergie de leur logement



Les conseillers Info→ Énergie accompagnent gratuitement les particuliers, sur la construction, la rénovation de leur logement, les modes de chauffage ou encore les énergies renouvelables.

Votre collectivité, impliquée dans la réduction des consommations d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre, est notre partenaire.

Des permanences ont lieu régulièrement sur votre territoire.

Dans ce dossier, l'Espace Info→ Énergie présente ses missions, les services rendus par les conseillers Info→ Énergie et explique concrètement, dans quel contexte vos administrés y ont recours.



## → SOMMAIRE

- 1** RÉNOVATION, CONSTRUCTION, ISOLATION...  
DES CONSEILLERS INFO→ ÉNERGIE  
**POUR AIDER LES PARTICULIERS** ..... **P. 3**
- 2** LES ESPACES INFO→ ÉNERGIE, UN RÉSEAU D'EXPERTS  
**AU CŒUR DES TERRITOIRES** ..... **P. 6**
- 3** EN LOIRE-ATLANTIQUE DES CONSEILLERS  
AU PLUS PRÈS **DES BESOINS DES PARTICULIERS** ..... **P. 8**
- 4** L'INTÉRÊT D'UN ENTRETIEN AVEC UN CONSEILLER ?  
**LES PARTICULIERS TÉMOIGNENT** ..... **P.10**

## → CONTACTS

Chargée de communication  
des Espaces Info→ Énergie  
des Pays de la Loire

Bérengère Vito  
02 85 29 16 39  
berengere.vito@eiepd.fr

Espace Info→ Énergie  
de Loire-Atlantique

02 40 08 03 30

nantes.44@eiepd.fr  
saintnazaire.44@eiepd.fr  
nord-est.44@eiepd.fr

# → RÉNOVATION, CONSTRUCTION, ISOLATION... DES CONSEILLERS INFO→ ÉNERGIE POUR AIDER LES PARTICULIERS



Par téléphone, et sur rendez-vous dans les permanences de votre collectivité, les conseillers Info→ Énergie accompagnent les particuliers dans leur projet de construction, rénovation ou d'amélioration de l'habitat.

Ils répondent aux questions sur les travaux à réaliser en priorité, le choix des matériaux, le type d'isolation, les modes de chauffage, les devis... Ils conseillent sur les réductions de facture énergétique et sur les énergies renouvelables.

En plus de leur **expertise technique**, ces spécialistes informent sur **les aides** dont peuvent bénéficier les personnes pour leurs travaux.

Financés par le secteur public, **leurs conseils sont indépendants, gratuits et à destination de tous.**

**Pour les contacter,  
un seul numéro en Loire-Atlantique  
02 40 08 03 30**

## → POURQUOI FAIRE APPEL AUX **CONSEILLERS INFO→ ÉNERGIE** ?



- UNE RÉNOVATION ? UNE CONSTRUCTION ENVISAGÉE ?
- FROID DANS VOTRE LOGEMENT ?
- DES FACTURES TROP ÉLEVÉES ?
- UN ÉQUIPEMENT EN PANNE ?



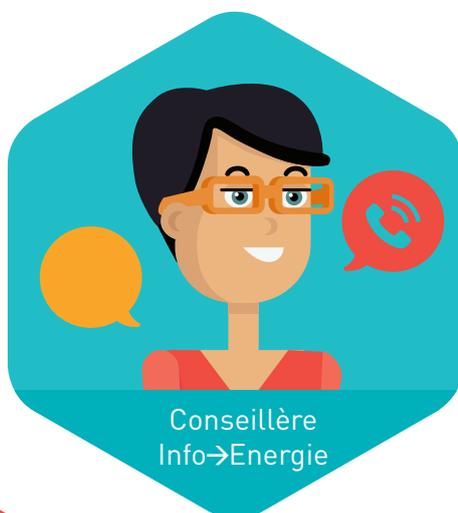
**Comment choisir**  
parmi les devis ?



**Rénovation,**  
par où commencer ?



**Quelles aides**  
financières ?



**Quel type**  
de chauffage ?



**Comment installer**  
des panneaux solaires ?



**Quels matériaux**  
pour isoler mon toit ?  
mes murs ?



## → RIEN À VENDRE GRATUIT & INDÉPENDANT

Service financé par l'ADEME, la région Pays de la Loire, le département de Loire-Atlantique et les collectivités territoriales, les conseillers Info→ Énergie n'ont rien à vendre. C'est pourquoi, **leurs conseils sont neutres** et non soumis à un impératif commercial. Ils ne proposent pas de solution toute faite, mais un panel de solutions adaptées à chaque personne, à chaque projet.

## → UNE EXPERTISE TECHNIQUE à la portée du grand public EXPERT & PÉDAGOGUE

Les conseillers fournissent une information technique, compréhensible par le particulier néophyte. Attachés aux valeurs de service rendu au public, ils savent **vulgariser les informations complexes**. Ils sont souvent **titulaires d'un bac + 3, voire d'un bac + 5**, dans le domaine scientifique ou technique (énergie, thermique du bâtiment...).

## → PLÉBISCITÉ PAR LES PARTICULIERS 93% DES PARTICULIERS SATISFAITS DU CONSEIL

« L'indépendance » et « l'expertise » ne sont pas de vains mots, puisque 96 % des personnes interrogées reconnaissent la neutralité et l'objectivité des conseils et 94 % leurs compétences techniques.

Enfin, et c'est un élément notable dans la contribution à la **réduction des consommations d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre sur les territoires**, après leur entretien avec un conseiller, **65 % des ménages déclenchent des travaux de rénovation de l'habitat** (sources ADEME - 2015).

Dans un article sur la rénovation énergétique, le magazine de consommateurs « **Que choisir** » recommande, avant de faire appel à un professionnel RGE (reconnu garant de l'environnement), « **de prendre rendez-vous avec l'Espace Info→ Énergie le plus proche de son domicile** ». Et d'ajouter, « **c'est l'assurance de recevoir gratuitement des conseils objectifs et désintéressés sur les travaux d'économie d'énergie les plus adaptés à son logement**. » [sources « Que choisir » février 2017].

## → LES ESPACES INFO→ ÉNERGIE, UN RÉSEAU D'EXPERTS AU CŒUR DES TERRITOIRES

2

### → LES ESPACES INFO→ ÉNERGIE, UN SERVICE PUBLIC D'INFORMATION ET DE CONSEIL SUR L'ÉNERGIE

Les Espaces Info→ Énergie offrent un conseil gratuit et objectif sur l'efficacité énergétique de l'habitat et l'utilisation des énergies renouvelables. Portés par des structures ayant une activité d'information générale (associations, conseils permanents d'initiatives pour l'environnement, opérateurs de l'habitat...), ils sont subventionnés par l'ADEME et les collectivités locales.

Cette **mission de service public** garantit la gratuité, la neutralité et l'indépendance des services proposés.

Ils sont **répartis dans tout le territoire**. En 2017, on comptait 250 Espaces Info→ Énergie en France.

Les Espaces Info→ Énergie sont membres du réseau national **FAIRE** : [www.faire.fr](http://www.faire.fr), **0 808 800 700** (service gratuit, prix d'un appel classique).

### → LES ESPACES INFO→ ÉNERGIE DANS LES PAYS DE LA LOIRE

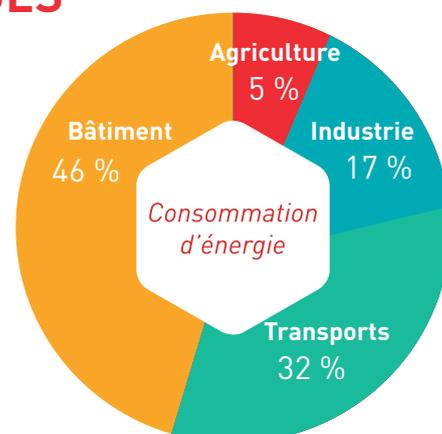
**Six structures** - les associations Alisée, Élise, FDCIVAM 44, Sarthe Nature Environnement, Synergies et Soliha - avec **25 conseillers** assurent les permanences téléphoniques et physiques dans les Espaces Info→ Énergie, les collectivités...

Ils mènent aussi des **actions d'information sur la maîtrise de l'énergie et sur les énergies renouvelables** lors de conférences, d'ateliers pratiques, de visites de logements performants, de balades thermiques et lors d'événements fédérateurs comme « Familles à énergie positive ». Vous trouverez le programme complet des animations sur [www.info-energie-paysdelaloire.fr](http://www.info-energie-paysdelaloire.fr)



## → DES ENJEUX TERRITORIAUX DE MAÎTRISE DE NOS CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

Dans les Pays de la Loire, le bâtiment est le premier secteur consommateur d'énergie avec 46 % du total de la consommation d'énergie régionale (sources 2008 SRCAE PDL\*). 70 % sont dûs au secteur résidentiel (les 30 % restant concernent le secteur tertiaire).



### UN HABITAT ÉNERGIVORE

En Pays de la Loire, la proportion régionale de **logements individuels** (72 %) est nettement supérieure à la proportion nationale (57 %) (sources SRCAE\*). La plupart de ces maisons ont été construites **avant 1975** et sont par conséquent, très mal isolées. Le mode de chauffage utilisé est bien souvent le fioul. Non seulement ce type de logement est **extrêmement énergivore**, mais il expose ses habitants à la précarité énergétique (situation où un foyer consacre plus de 8 % de son budget au chauffage).

### UNE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Plus les énergies fossiles seront rares, plus elles seront chères (elles ont déjà considérablement augmenté en 20 ans). **Le chauffage pèsera encore plus sur le budget des ménages**, à commencer par les plus fragiles.

Aujourd'hui, **dans le nord et le sud-est de la région des Pays de la Loire**, les habitants sont plus confrontés à la **précarité énergétique**. D'une part, ils habitent souvent de grandes maisons d'avant 1975 chauffées au fioul, d'autre part, leurs revenus sont plus faibles. Ainsi leur dépense annuelle de chauffage s'élève en moyenne de 1 400 € à 1 500 € contre 1 200 € pour le reste de la région (sources DREAL\*\* 2015).

### LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE, UN ENJEU MAJEUR

C'est pourquoi la réduction de la consommation d'énergie est un enjeu majeur. **Les Pays de la Loire, le département de Loire-Atlantique ainsi que de nombreuses collectivités**, soutiennent et encouragent les actions de rénovation énergétique des logements, dans le cadre d'une démarche générale de transition énergétique et climatique.

Au 31 décembre 2018, **toutes les intercommunalités de plus de 20 000 habitants** devront mettre en œuvre un **plan climat air énergie territorial (PCAET)**. L'Espace Info→ Énergie s'inscrit dans cette stratégie et constitue **un pilier de l'animation territoriale** en faveur de l'amélioration de **l'efficacité énergétique**.

\* SRCAE PDL : Schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie des Pays de la Loire.

\*\*DREAL : Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement.

## → EN LOIRE-ATLANTIQUE DES CONSEILLERS AU PLUS PRÈS DES BESOINS DES PARTICULIERS

3

Les conseillers de Loire-Atlantique répondent **par téléphone et mail** aux questions sur l'habitat. Leur présence lors des permanences permet aux particuliers, d'échanger plus précisément sur un projet, documents (plans, photos, devis) à l'appui. **Pour bénéficier d'un accueil personnalisé**, dans l'une des **30 permanences** réparties dans le département, il est nécessaire de téléphoner ou de **prendre rendez-vous en ligne** sur :

[www.info-energie-paysdelaloire.fr](http://www.info-energie-paysdelaloire.fr)



Rénovation, construction, isolation, chauffage...  
**Pour joindre un conseiller Info → Énergie en Loire-Atlantique**

**02 40 08 03 30**

NANTES [nantes.44@eiepd.fr](mailto:nantes.44@eiepd.fr)

SAINT NAZAIRE [sainnazaire.44@eiepd.fr](mailto:sainnazaire.44@eiepd.fr)

NORD-EST [nord-est.44@eiepd.fr](mailto:nord-est.44@eiepd.fr)

UN SERVICE PUBLIC D'INFORMATION & DE CONSEIL SUR L'ÉNERGIE

**INDÉPENDANT → ET GRATUIT**



## RENCONTRE

avec **Vincent GROUSSON**

**Conseiller Info→Énergie de Loire-Atlantique  
depuis 3 ans et demi**



### *Relation humaine*

« Notre métier c'est avant tout une relation humaine avec les particuliers. J'aime apporter de la connaissance et de l'engagement aux personnes rencontrées. Notre conseil contribue à les « mettre sur les rails » de la rénovation. Ainsi nous posons notre pierre à l'édifice à la réduction de la consommation de l'énergie. »

### *L'intérêt du particulier*

« Nous sommes indépendants, nous ne vendons rien. Nos conseils sont vraiment dans l'intérêt du particulier et de la maîtrise de l'énergie. »

### *Expertise technique et vision globale*

« Nous les accompagnons à la fois sur des aspects très techniques et par une vue d'ensemble de leur projet. L'œil critique sur les devis permet d'aller au-delà des minima requis par les aides financières. La vision globale permet une meilleure hiérarchisation des travaux. Souvent des personnes viennent pour changer les fenêtres et la chaudière. Or la plupart du temps, isoler les combles s'avère la solution la plus économique avec le meilleur score énergétique. »

### *Une formation continue*

« Avec le réseau Espace Info→Énergie, nous nous aidons mutuellement à monter en compétences. Par exemple, je suis très à l'écoute des techniques de mes collègues pour être plus engageant. De plus, les formations de l'ADEME nous permettent de suivre les évolutions constantes de ce métier. »

## → L'INTÉRÊT D'UN ENTRETIEN AVEC UN CONSEILLER ? LES PARTICULIERS TÉMOIGNENT

4



### **MADAME V., projet de rénovation de maison** **Rezé - 44**

« Nous avons acheté une maison en 2014, classée D, avec de gros travaux de rénovation : isolation des murs, changement des fenêtres et des portes. Comme je travaille dans les énergies renouvelables, je voulais aussi installer un chauffage solaire. Avant de commencer, nous voulions connaître les aides disponibles. Nous avons donc pris rendez-vous avec un conseiller Info→Énergie. L'entretien nous a fait évoluer dans notre choix de chauffage. Nous nous sommes tournés vers un poêle bouilleur, couplant chauffage central et chaudière. A la belle saison, le relais pour l'eau chaude est pris par les panneaux solaires.

Nous avons également isolé les murs, changé les fenêtres et les portes, et installé une ventilation double flux. Aujourd'hui, nous dépensons 250 € par an de chauffage et notre maison est classée B. D'ailleurs nous la faisons visiter aux particuliers intéressés avec l'Espace Info→Énergie. »



## **MADAME S., problème d'humidité dans le logement** **La Chapelle Heulin - 44**

« J'habite une maison depuis 1973. Récemment des cloques et des moisissures sont apparues sur le mur. J'ai demandé un devis pour l'isolation du mur extérieur. Comme je vis seule, je voulais vraiment bien comprendre le devis, avoir une idée du prix au m<sup>2</sup>, mais aussi une information plus générale sur l'isolation. J'ai pris rendez-vous avec un conseiller Info→Énergie. Maintenant j'ai de bonnes bases pour poser des questions aux artisans. J'ai appris que je pouvais bénéficier d'une prime énergie. Pour la toucher, je dois effectuer la demande avant le début des travaux. Heureusement que je me suis renseignée à temps ! Je vais également demander d'autres devis auprès d'artisans agréés RGE (reconnu garant de l'environnement). Je sais mieux où je vais. C'est une sécurité. »



## **MADAME B., petite rénovation de maison** **Bouaye - 44**

« Nous cherchions des renseignements sur les matériaux à utiliser pour la rénovation de notre maison Phénix. Nous voulions également installer un poêle à bois. Nous avons eu auparavant une expérience malheureuse d'arnaque avec un vendeur d'énergies renouvelables. Aussi nous étions vigilants. Nous sommes allés à un Forum organisé par l'Espace Info→Énergie près de chez nous. C'est beaucoup mieux qu'un salon, les gens ne sont pas là pour vous vendre quelque chose mais pour vous aider. Lors du rendez-vous, nous avons apporté nos devis et le conseiller nous a informés sur les prix pratiqués, la taille de l'isolant, les aides... Avec l'Espace Info→Énergie nous avons aussi visité une maison isolée en ouate de cellulose. Nous pouvions voir concrètement comment la personne a procédé et lui poser toutes les questions. Avant de se lancer dans des travaux d'isolation, c'est important de bien se renseigner pour amorcer les choses dans le bon sens. »



02 40 08 03 30

[www.info-energie-paysdelaloire.fr](http://www.info-energie-paysdelaloire.fr)



PARTENARIAT FINANCIER ÉTAT - ADEME - RÉGION

Rénovation, construction, isolation, chauffage...  
Contactez votre conseiller Info→Énergie

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

Ce document est imprimé sur papier écologique avec encres végétales

