

# lettre info

Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat  
du Puy-de-Dôme

Mai 2021 - N°1



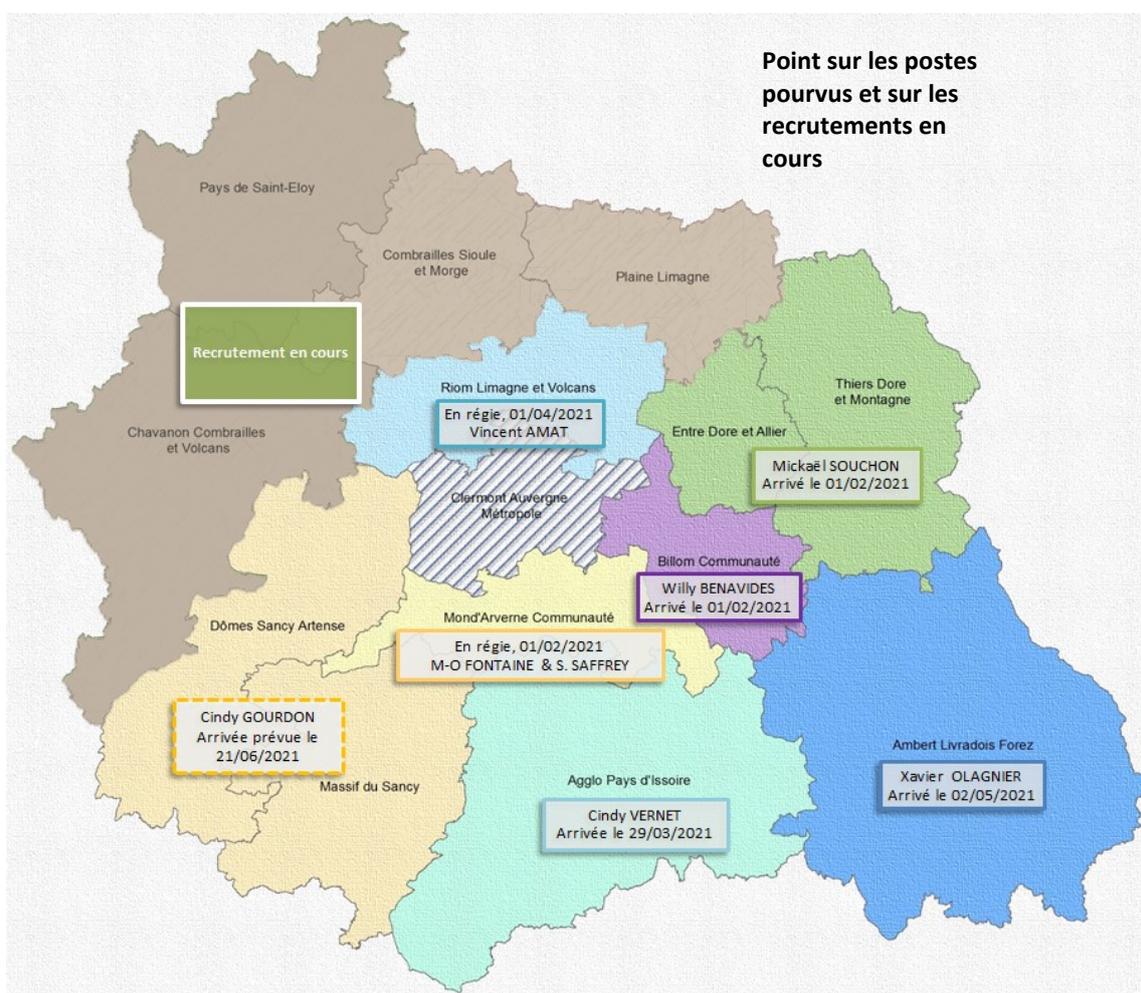
PUY-DE-DÔME  
LE DÉPARTEMENT



L'équipe du SPPEH s'est étoffée au fil des mois avec six conseillers déjà recrutés à ce jour. Nous faisons toutefois face à des difficultés pour pourvoir certains postes. Celles-ci semblent partagées, au niveau national,

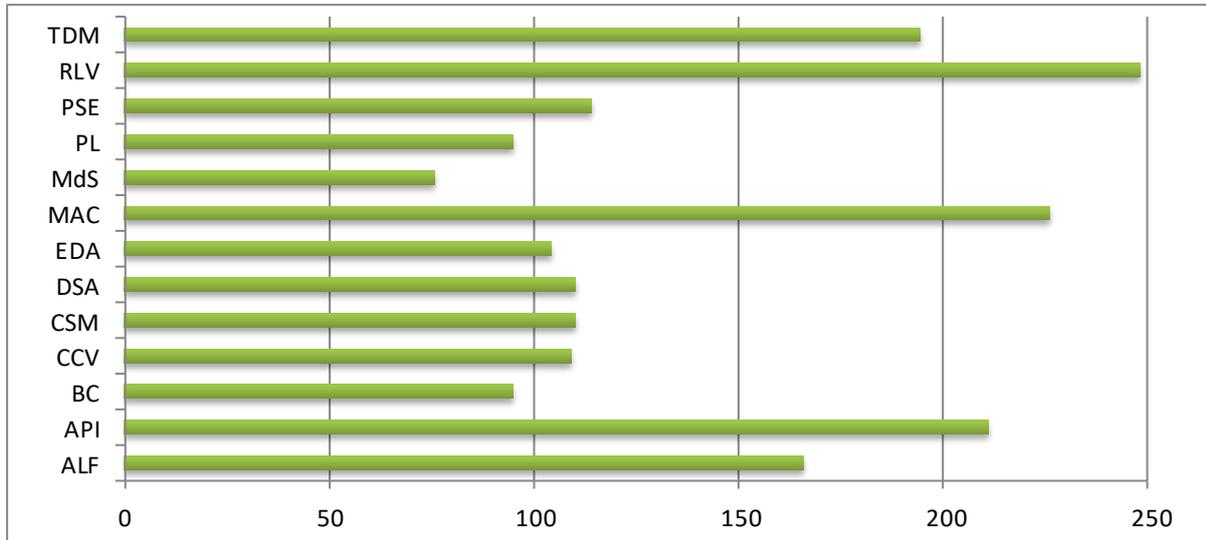
par une grande partie des structures portant des SPPEH.

Pour les deux postes encore vacants, le recrutement est ouvert et les annonces demeurent en ligne. ■



**Au 1<sup>er</sup> trimestre, 3 200 personnes ont contacté l'ADIL, dont 1 860 sur le territoire du SPPEH.**

**Répartition du nombre de contacts par EPCI durant le 1<sup>er</sup> trimestre 2021**



Avec le renforcement de l'équipe du SPPEH, le nombre de contacts en attente de renseignements diminue. Alors que les délais de prise en charge étaient de deux mois en début d'année, ils sont dorénavant de deux à trois semaines. Toutefois, il reste aujourd'hui 530 personnes en attente de renseignements, dont 360 sur le territoire du SPPEH.

Pour résorber ces demandes en attente, depuis le 1<sup>er</sup> janvier, les conseillers et juristes de l'ADIL nous viennent en aide, en prenant en charge une partie des contacts (80% en janvier, 60% en février et 28% en mars).

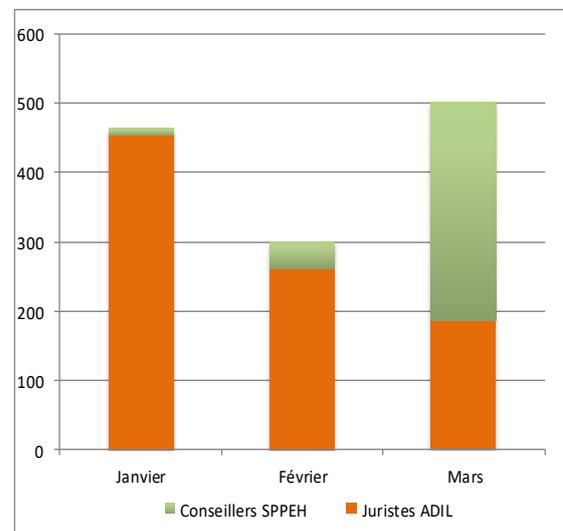
Parallèlement, le SPPEH monte en puissance et la majorité des contacts de notre territoire est maintenant traitée par les conseillers du SPPEH.

De plus, par solidarité entre les territoires et dans un souci de continuité du service public, les conseillers déjà en poste se voient attribuer des contacts issus des territoires non encore dotés d'un conseiller.

Cette « péréquation » devrait continuer encore quelques mois, le temps de pourvoir les postes manquants.

Par la suite, si un déséquilibre se crée entre les territoires, cette péréquation sera de nouveau activée. ■

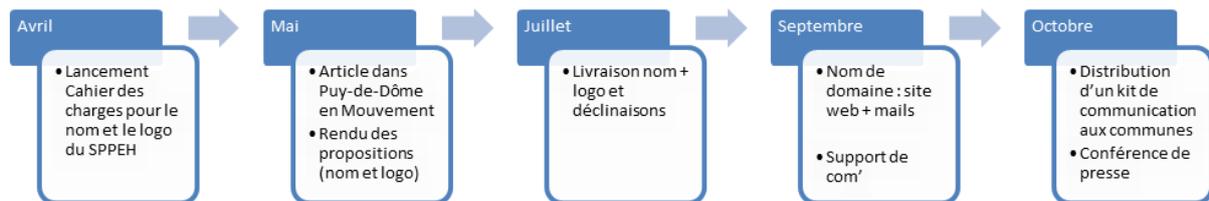
**Montée en puissance du SPPEH dans le traitement des contacts (1<sup>er</sup> trimestre 2021)**



Etant donné les demandes encore en attente, la communication nationale massive et le temps de mise en place du service, nous avons choisi d'opter pour une communication réduite en 2021.

Néanmoins, les éléments structurants (nom du service public, site internet, nom de domaine) et la stratégie de communication seront bien déployés dès cette année.

## Calendrier prévisionnel du déploiement de la communication en 2021



Après plusieurs déconvenues (noms déjà déposés, négociations compliquées avec des collectivités pour obtenir un contrat de licence, etc.) et pour sécuriser notre calendrier, nous avons demandé à plusieurs agences de communication de travailler sur notre nom et notre logo. Les retours sont attendus pour le 28 mai.

Nous reviendrons donc vers vous dès cet été avec de nouvelles propositions de noms.

Une fois le nom et la charte graphique déterminés, viendra l'étape de la construction du site internet. Cette étape devrait être assez rapide (livraison prévue pour la rentrée).

Un kit de communication à diffuser dans vos communes (plaquettes, affiches, articles, etc.) vous sera alors proposé.

Enfin, nous pensons organiser un lancement officiel et une conférence de presse à la rentrée. Les modalités seront à définir en fonction du contexte sanitaire. ■

Pour l'instant, l'extraction des données à partir de SARénoV' (plateforme de l'ADEME mise en place pour rentrer les actes SARE) est compliquée. Nous pouvons tout de même en tirer quelques informations sommaires.

	Contacts	Actes	A1	A2	%A2
Janvier	174	183	148	35	20%
Février	267	310	241	69	26%
Mars	391	514	373	141	36%
Avril	428	636	401	235	55%
<b>Total</b>	<b>1260</b>	<b>1643</b>	<b>1163</b>	<b>480</b>	<b>38%</b>
<b>Objectifs 2021</b>			<b>2517</b>	<b>2206</b>	

Ce premier bilan d'étape est positif : nous somme sur une bonne dynamique et nous devrions atteindre nos objectifs sur les **actes 1 et 2** assez facilement la première année.

En revanche, le **volet accompagnement (acte 4)** ne sera lancé officiellement qu'à la rentrée, afin de ne pas créer de disparités territoriales dans le service proposé (l'accompagnement ne pouvant-être proposé dans les ECPI sans conseillers). Le SPPEH étant déployé et coordonné à l'échelle départementale, il est nécessaire que sa mise en œuvre soit uniforme sur tout le territoire.

Nous allons toutefois profiter de cette période pour tester dès à présent les outils, en permettant à chaque conseiller de choisir un ou deux contacts à accompagner.

Enfin, dans le programme SARE, deux actes portent sur le **petit tertiaire**, le premier relevant de l'information générique, le second de l'accompagnement. Ici, le raisonnement sera la même que pour l'acte 4. Nous répondrons aux demandes qui arrivent à ce sujet (formation des conseillers à venir) mais nous ne réaliserons pas d'accompagnement avant l'automne, et ce, pour deux raisons.

D'une part, il est nécessaire, ici encore, de conserver une égalité de traitement entre les usagers quel que soit leur lieu de résidence.

D'autre part, ce laps de temps nous permettra de créer des partenariats avec des structures déjà en place et spécialisées dans ce domaine (CCI, Chambre des métiers, etc.). ■

**De cette manière, ils pourront :**

- s'approprier les outils et se former à l'accompagnement (formations prévues les lundis lors des réunions d'équipe).
- établir une liste de contacts pouvant répondre aux critères de l'acte 4.
- participer à la résorption du stock collectif de contacts.

Par ailleurs, ce laps de temps nous permettra de mettre en place l'aide aux travaux : processus, règlement intérieur, etc.