

Permanence téléphonique pour les professionnel·les de la réno

Fiche
n° 3

Retour d'expérience du réseau France Rénov' pour mobiliser les professionnels autour de la rénovation

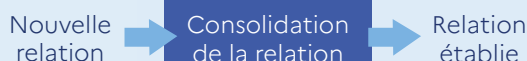
Initiative portée par :



Cible : Professionnel·les du bâtiment, bureaux d'études et architectes

Type d'action : Information et sensibilisation

Période : Décembre 2020 – en cours



Description de l'initiative

Nature de l'action

Information et sensibilisation

Mise en place d'une permanence téléphonique pour les professionnel·les du bâtiment

Ce service innovant permet d'apporter facilement et rapidement des réponses aux questions des professionnel·les concernant une diversité de sujets (rénovation énergétique performante, aides financières, conformité des devis, etc.). Du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, les professionnel·les du bâtiment peuvent appeler directement un numéro dédié pour poser leurs questions.

Le **contact téléphonique** a été identifié comme le plus adapté pour échanger avec cette cible (approche humaine, appel depuis le domicile des client·es,...). Ce dispositif s'est inspiré du service dédié aux particuliers.

Contexte de l'initiative

PERSONNE EN CHARGE DE L'INITIATIVE

Antoine Mellul

- Chauffagiste pendant 7 ans ;
- Formation par l'ASDER au métier de chargé de projet rénovation ;
- Aujourd'hui, conseiller énergie au sein de l'Espace France Rénov'.

Territoire de mise en oeuvre

- Cible : Professionnel·les du bâtiment du département de l'Isère (38). On en recense environ 10 000 dont 1500 entreprises RGE pour 1,3 million d'habitant.es ;
- Département plutôt bien doté en professionnel·les RGE (en comparaison des autres départements français) mais nombre de professionnel·les toujours insuffisant au regard des objectifs de rénovations performantes de l'Etat ;
- Feuille de route de l'AGEDEN établie chaque année avec les financeurs. Objectifs 2023 : Assoir le service de permanence téléphonique, aller à la rencontre des professionnel·les du territoire (mission assurée par les conseillers des territoire) et développer les ressources en ligne.

Mise en oeuvre et planning

Les professionnel·les connaissent principalement l'AGEDEN via les retours de particuliers accompagnés, mais ne savent généralement pas qu'ils peuvent être accompagnés également. Les professionnel·les cibles de l'initiative ont été identifiés via la liste des artisans RGE. Ces derniers ont été informés de l'existence de la permanence téléphonique par mail (un premier mail du service communication de l'AGEDEN, doublé d'un mail de la CAPEB qui a relayé l'initiative). La communication autour de ce service est volontairement restreinte afin de pouvoir répondre à toutes les demandes sans être submergé.

La permanence téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h. 7 conseillers volontaires (3 sur 7 sont d'anciens artisans), se relaient pour assurer les permanences. La permanence prend la forme d'une astreinte. Les conseillers peuvent travailler sur d'autres sujets s'ils n'ont pas d'appel.

Ils n'ont pas réalisé de formation spécifique pour assurer cette permanence, ils se forment en continu selon les questions d'actualité (principalement au sujet des aides financières). 90% des questions sont traitées en direct et 10% nécessitent de rappeler les professionnel·les après des recherches approfondies.

Cette initiative est organisée en partenariat avec l'ALEC de la Grande Région Grenobloise ; les deux structures partagent leurs locaux et le service « Professionnel·les de la Réno » est mutualisé. La mutualisation impose une coordination des services avec une feuille de route commune (validée par le département de l'Isère et la Métropole de Grenoble). Concernant la permanence téléphonique spécifiquement, le standard renvoie automatiquement les appels vers le conseiller qui s'est présenté comme disponible selon un planning fixe décidé en début d'année.

L'AGEDEN est également en contact avec les services environnement/habitat et développement économique des 18 EPCI de l'Isère, qui relaient les informations concernant les initiatives de mobilisation des professionnel·les de l'AGEDEN.

Objectifs et résultats

À l'issue de la première année (2022), 360 entreprises iséroises ont eu recours à ce service. Il s'agit principalement de petites entreprises de travaux, mais également de bureaux d'études et d'architectes. Les questions portent en majorité sur les aides financières (nationales et locales) et la conformité des devis. Un appel dure en moyenne 20 à 30 minutes (réponse à la question du pro + présentation de l'offre de services de l'AGEDEN par le conseiller).

L'AGEDEN n'avait pas d'objectif quantitatif au lancement de l'initiative. La structure était davantage dans une optique de « test » pour pouvoir évaluer la demande. Étant donné le nombre de professionnel·les utilisant le service et leurs retours positifs concernant la mise à disposition d'un interlocuteur dédié et disponible, les résultats de cette initiative sont satisfaisants. Pour répondre au besoin de réactivité rencontré dans les premiers mois suivants le lancement de l'initiative, le nombre de conseillers disponibles a augmenté pour une meilleure réactivité et un stagiaire a été recruté. À ce titre, l'AGEDEN note la difficulté à estimer le temps à passer pour pouvoir dimensionner les plans de charge. Aujourd'hui, le temps maximum dédié aux actions financées par les actes C3 est atteint. L'AGEDEN continue ainsi à communiquer de manière restreinte sur l'initiative (2 à 3 mails par an à destination des artisans RGE) mais souhaiterait accéder à des financements complémentaires pour répondre à davantage de professionnel·les.

L'AGEDEN prévoit de maintenir la permanence téléphonique et de développer l'offre de services (points de rencontres physiques, ambition d'aborder des sujets techniques en partenariat avec les centres de formation d'Isère, ...).

Budget

Coût :

— Environ 50 000 euros par an (temps passé au téléphone par les conseillers, réunions de coordination, production d'éléments de communication : flyers, invitations aux événements, site internet).

Financement :

— En grande majorité par le SARE (acte C3) ;
— À la marge par des CEE (programme OSCAR) et subventions européennes (programme EUROPA).

CONDITIONS

— Prévoir environ ½ ETP pour la permanence téléphonique (évalué au pro rata du nombre d'appels hebdomadaires, 1ETP est en réalité réservé pour assurer la permanence) ;
— Connaître les évolutions réglementaires liées aux travaux de rénovation énergétique (aides financières, parcours d'accompagnement, critères techniques à respecter,...) ;
— Disposer d'une équipe suffisamment nombreuse pour assurer la permanence téléphonique (relai des conseillers au standard).

Conseils

— Prendre en compte les besoins et habitudes des artisans (réponses rapides, pas à l'aise avec le numérique, noyés par les infos sur le net) ;
— Développer des partenariats (avec les fournisseurs, par exemple) pour toucher tous les artisans et pas seulement les affiliés aux fédérations partenaires ou RGE.

Contact

Antoine Mellul – Responsable de la cible « Pros de la réno » - AGEDEN
amellul@ageden38.org

Jonathan Lachise – Responsable de la cible « Pros de la réno » - SPL ALEC
jonathan.lachise@alec-grenoble.org
04 76 00 40 00

Ressources

infoenergie38.org