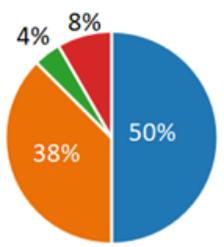
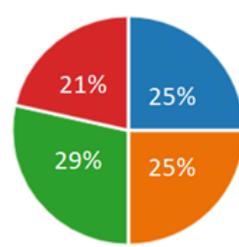
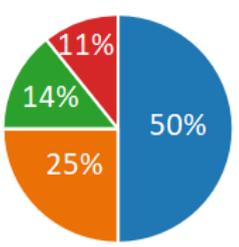


## Analyse des réponses au questionnaire « Le fonctionnement du trinôme Conseiller – Auditeur – Accompagnateur technique »

### 1. Contexte

- **Diffusion** : du 8 au 25 mars 2022
- **Destinataires** : Environ 120 personnes regroupant les Conseillers France Rénov' de Bourgogne- Franche-Comté, les Auditeurs et Accompagnateurs techniques conventionnés Effilogis.
- **Taux de réponse** : 64 réponses, soit 53%

### 2. Généralités

	Conseillers	Auditeurs	Accompagnateurs techniques
Nb de réponses	24	28	12
Effilogis % d'activité			

#### Perspective sur le poids des missions Effilogis Maison Individuelle dans l'activité globale

Pour les trois métiers, la moitié des sondés déclare que le Programme Effilogis Maison Individuelle représente moins de la moitié de leur temps de travail, voire moins de 25 % pour les Conseillers et les Accompagnateurs.

En revanche, pour l'autre moitié des sondés ce programme est l'activité majoritaire pour les Auditeurs et un quart des Accompagnateurs technique, alors que c'est le cas pour seulement 12 % des Conseillers.

A noter que 57 % des Auditeurs sondés sont également Accompagnateurs techniques.

*Nota : La lecture de cette analyse sera facilitée en la rapprochant de la frise « Parcours type sur PTRE du parcours de rénovation énergétique Effilogis Maison Individuelle ».*

### 3. Synthèse Globale

En synthèse les réponses au questionnaire révèlent quelques constats principaux communs aux trois métiers sondés :

- Le processus global manque de cadrage et les pratiques des personnes sondées diffèrent selon les territoires et les personnes
- Les trois métiers expriment un souhait de rencontres physiques entre eux, majoritairement pour mieux se connaître et partager des retours d'expérience, voire échanger autour d'une thématique, dans le but de mieux collaborer
- En plus de se prononcer sur les interactions entre les trois métiers, les sondés évoquent également des pistes d'amélioration pour le Service Effilogis de la Région.

Pratiques hétérogènes identifiées :

- L'orientation du particulier par le Conseiller pour son choix d'Auditeur
- Le contenu de la fiche d'entretien du Conseiller avec le particulier, lors du premier rendez-vous
- La dépose par le Conseiller de la fiche d'entretien sur la plateforme Effilogis
- La consultation par l'Auditeur de la fiche d'entretien avant l'audit
- Le processus de restitution du rapport auprès du particulier : validation par qui ? restitution par qui ? dépôt sur la plateforme Effilogis ? mail ? information du dépôt ?
- Les reprises du rapport d'audit comprises dans la mission forfaitaire de l'Auditeur (erreurs, modification du projet par le client...)

### 4. Des pratiques hétérogènes dans le traitement d'un dossier

#### Etape 5 – Contact d'un bureau d'études pour la réalisation de l'audit

Quand les Conseillers sont consultés par le particulier pour le choix d'Auditeur, la moitié d'entre eux oriente ce choix, alors que l'autre moitié fait valoir sa neutralité.

*« Je préfère rester neutre et indiquer des critères objectifs (délais, proximité...). J'oriente uniquement dans certains cas particuliers (besoin que le BET soit RGE pour accéder à certaines aides par exemple). »*

*« Le "partenariat" tacite avec les auditeurs. En effet, il y a certains auditeurs avec lesquels je travaille beaucoup plus facilement, donc j'oriente de plus en plus vers une petite liste restreinte pour me faciliter la tâche par la suite. Ils appellent de ma part. »*



### Etape 6 – Visite du bureau d'étude pour l'audit

Plus d'un tiers des Auditeurs ne consulte pas le dossier du particulier sur la plateforme Effilogis avant la réalisation de l'audit. Les raisons évoquées :

*« Pas toujours le numéro de dossier au moment de la visite. »*

*« Je préfère que le propriétaire m'explique sa situation et son projet au début de la visite. Cela me permet de cerner le niveau de connaissance du propriétaire, connaître son application et ses motivations. »*



### Etape 8 – Restitution du rapport d'audit au ménage

#### La restitution du rapport

Les pratiques concernant la restitution d'audit sont hétérogènes, parmi les Auditeurs et entre les Auditeurs et les Conseillers.

Selon le Conseiller :

*« Idéalement, le BE devrait déposer le compte rendu de l'audit sur la plateforme, en attente de relecture par les conseillers. En général, le BE envoie l'audit au conseiller ou (pire) au particulier. Parfois, la Région demande de relire un rapport. »*

*« Une notification automatique de la plateforme lors du dépôt serait la bienvenue (ou l'envoi direct par le BE). »*

*« La difficulté est celle de notre posture : nous devons relire et vérifier un audit fait par un expert alors que nous ne sommes nous-mêmes pas expert. Autre difficulté : certains audits qui n'apportent aucune plus-value (il n'y quasiment pas d'information, aussi bien sur l'état des lieux que les préconisations) et où il faut "tirer les vers du nez" au BE pour avoir des précisions. »*

Selon l'Auditeur :

Près de la moitié des Auditeurs n'envoie pas le rapport d'audit au Conseiller avant le dépôt sur la plateforme, et la majorité d'entre eux envoie le rapport au particulier en même temps.

*« Une version préliminaire est établie afin d'échanger avec le particulier. Si le projet est plutôt linéaire, il s'agit d'une simple relecture de validation, et il peut y avoir quelques échanges par e-mail. Si le projet est plus indécis, on passe par un échange plus en profondeur par téléphone ou visio. Le budget de l'audit ne permet malheureusement pas d'envisager 2 rdv sur place. »*

*« Nous ne faisons jamais de restitution de rapport d'audit au particulier dans le cadre d'Effilogis, cela revient à la charge du conseiller »*

*« Impossible à faire dans le budget imparti »*

*« De 1h à 2h »*

*« Les modes de fonctionnement sont très différents d'un conseiller à l'autre. Certains souhaitent valider le rapport avant de le fournir ; d'autres non. Certains restituent eux même le rapport au MOE ; d'autres souhaitent que l'auditeur le fasse. C'est assez frustrant et imprévisible, surtout quand on travaille souvent avec des conseillers différents »*



### **La révision du rapport d'audit**

Après la restitution du compte rendu de l'audit au particulier, des reprises de l'audit sont parfois nécessaires. Ces demandes sont majoritairement transmises par le Conseiller ou le Particulier à l'Auditeur.

Selon le Conseiller :

*« Entre la demande d'audit et les devis à la suite de l'audit, plusieurs mois se sont écoulés, les gens font des allers retours et hésitent sur leurs choix. Il faut donc très souvent demander au BE une modification. Que souvent les BE offrent malgré la surcharge de travail que cela leur demande. Je préfère que ce soient les gens qui demandent car le BE est en droit de leur demander une facturation supplémentaire. »*

*« Des audits parfois bâclés ou avec trop de corrections à apporter, beaucoup de temps nécessaire pour la relecture, et des réponses à côté de ce qui été attendu. Au bout d'un moment, plus envie de demander au BET de modifier l'audit. »*

Les modifications principales demandées sont :

*« Des coquilles ou le non-respect des demandes des particuliers à la base »*

*« Matériaux ou chauffage qui changent par rapport à ce qui est prévu dans le rapport d'audit. Partir sur un scénario de travaux proche des 40% qui peut être financé par le particulier. »*

*« Non prise en compte du souhait du particulier, copier-coller d'un audit ne correspondant pas à la maison auditée, préconisations non réalistes, instructions de mises en œuvre non réalistes, jamais de ventilation double-flux préconisée bien qu'il y ait possibilité technique (peu de traitement d'étanchéité à l'air), gains énergétiques incompréhensibles ou avec forte interrogation sur le calcul... »*

Selon l'Auditeur :

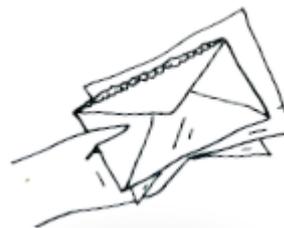
*« Les modifications importantes demandées par certains conseillers entraînent une surcharge de traitement non négligeables et ce temps n'est pas facturable. »*

*« Il y a toujours un delta entre les préconisations et les devis des entreprises qui en découlent. Difficile de suivre les préconisations pour des raisons techniques (savoir-faire matériau bio sourcé - mise en œuvre difficile ou impossible avec contraintes architecturales...) »*

*« Des incompréhensions, un jugement parfois intrusif sur les solutions d'optimisations proposées au client, alors que ce sont souvent des points vus le jour de l'audit, des solutions s'accordant avec leur projet proposé en fonction de la typologie du logement et des attentes du client. Il arrive qu'il nous soit nécessaire de déconstruire des idées reçues de certains clients sur certaines solutions. »*

### **10 – Réception de la note d'analyse des devis**

L'Accompagnateur technique accompagne le Particulier en phase travaux et notamment concernant le choix des entreprises. Peu de verbatim sont ressortis concernant ce rôle, en partie parce que les missions d'Auditeur et d'Accompagnateur technique sont souvent réalisées par la même personne et qu'il y a peu d'interface entre Auditeur et Accompagnateur technique.



Selon le Conseiller :

*« Je ne rencontre pas de difficultés dans le sens où je n'ai aucun contact avec les accompagnateurs... sur le papier je sais ce qu'ils doivent faire, mais en réalité, je ne connais pas la qualité de leur travail et je n'ai pas de retour des particuliers, même si pour certains, j'ai l'impression que l'accompagnateur apparaît plus comme une formalité à remplir qu'un réel ajout qualitatif. »*

*« Analyse devis parfois trop sommaire, des points techniques importants non signalés. Parfois besoin de relances pour que l'accompagnateur complète les parties techniques d'un dossier Effilogis. »*

Selon l'Accompagnateur technique :

La majorité d'Accompagnateurs techniques déclare ne jamais rencontrer de problèmes avec les conseillers. L'Auditeur et l'Accompagnateur cumulent souvent les deux missions.

## **5. Des souhaits exprimés vis-à-vis du Service Effilogis de la Région pour améliorer le travail du trinôme**

**Par le Conseiller**

**Par l'Auditeur**

**Par l'Accompagnateur technique**