

LES PTRE ET LES SYSTÈMES D'INFORMATIONS



- Rappel du contexte et des objectifs de l'étude
- Présentation des enseignement de l'étude

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Présentation de la mission

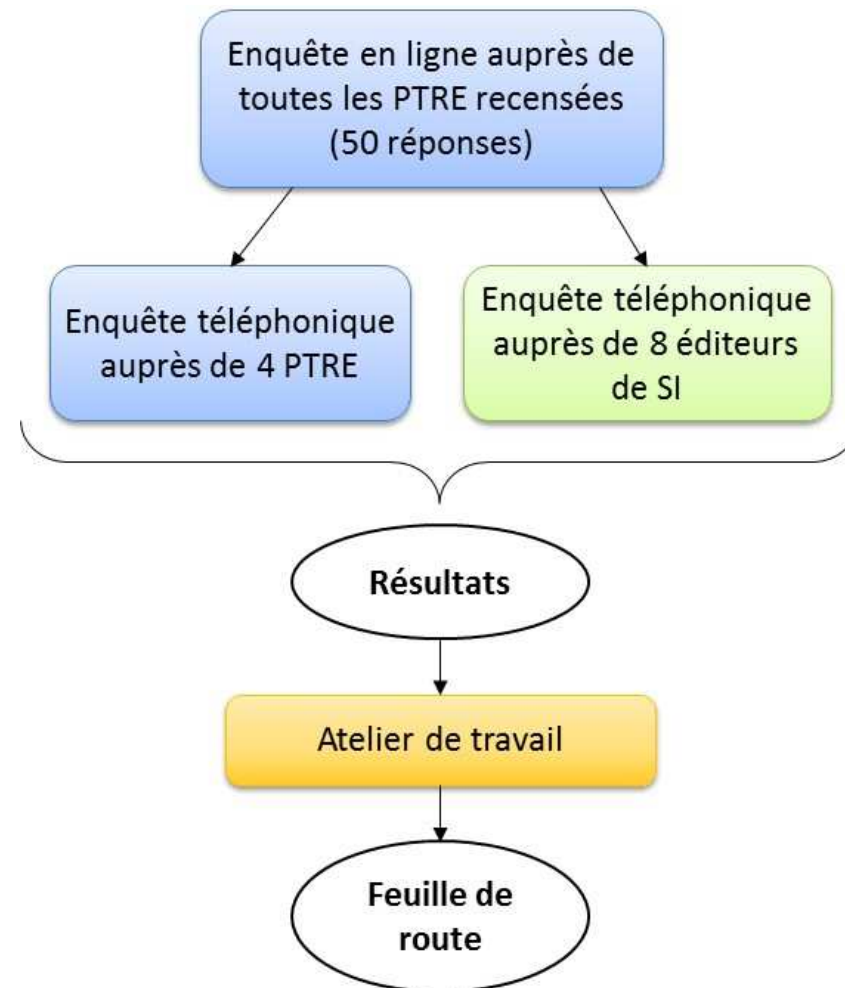
Le contexte

- Le déploiement des PTRE
 - Soutien par les AMI de l'ADEME depuis 2014
 - En 2016, une cinquantaine de PTRE sont opérationnelles
- Le développement d'outils informatiques pour les PTRE :
 - À l'échelle de la PTRE
 - À l'échelle régionale (Picardie, Bourgogne-Franche-Comté...)

Les objectifs

- Améliorer la connaissance des besoins des PTRE et du marché des systèmes d'information via :
 - L'identification des outils utilisés par les PTRE opérationnelles
 - Et l'étude de 10 systèmes d'informations existants sur le marché

- L'étude repose sur 4 temps forts :
 - Une **enquête en ligne** auprès de toutes les **PTRE** recensées
 - Une **enquête téléphonique** auprès de **4 PTRE** recensées grâce à l'enquête en ligne
 - Une **enquête téléphonique** auprès de **8 éditeurs** de SI sur les 10 sélectionnés grâce à l'enquête en ligne et à notre connaissance du marché
 - Un **atelier** de travail :
 - Présentation des **résultats** des enquêtes
 - Définition d'un **plan d'actions** pour l'ADEME visant à améliorer son accompagnement des PTRE et à définir son action vis-à-vis des éditeurs



FONCTIONNEMENT DES PTRE ET BESOINS EN MATIÈRE DE SYSTÈMES D'INFORMATION

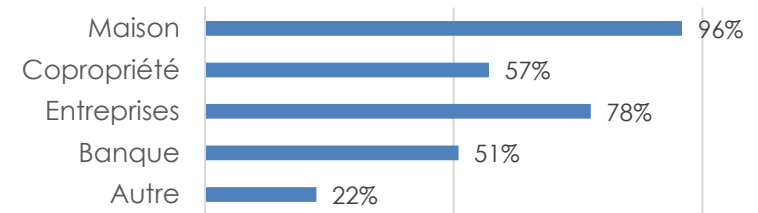
Phase 1

Public cible et parcours de service

Public cible :

- Majoritairement des propriétaires occupants en maisons individuelles
- Ciblage pour les copropriétés non négligeable au vu de la complexité de l'accompagnement
- Sans oublier les professionnels (pour stimuler les réseaux, développer le rôle de prescripteurs, etc.)

Cibles du dispositif



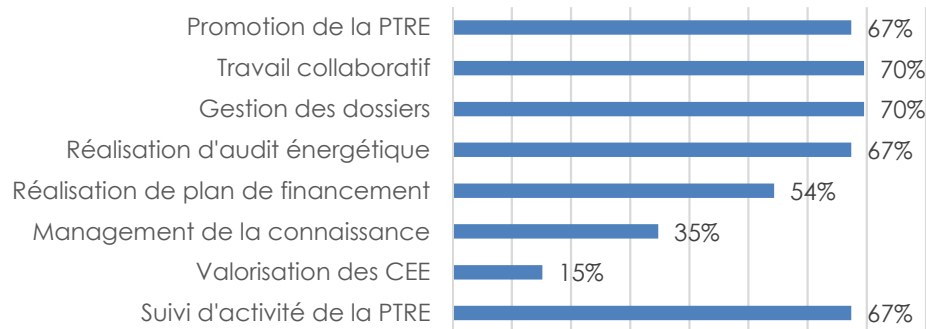
Parcours de service :

- Certaines étapes communes à toutes les PTRE
- Des méthodes différentes en matière de diagnostic énergétique :
 - Autodiagnostic par le particulier
 - Diagnostic à domicile par la PTRE
 - Diagnostic à domicile par un prestataire
- Le montage du dossier de financement pas encore ancré dans toutes les pratiques
- La valorisation des CEE peu intégrée dans le parcours de service
- Un accompagnement sans visite de chantier (quelle assurance pour les conseillers PTRE ?)

Le parcours de service



Les types d'outil



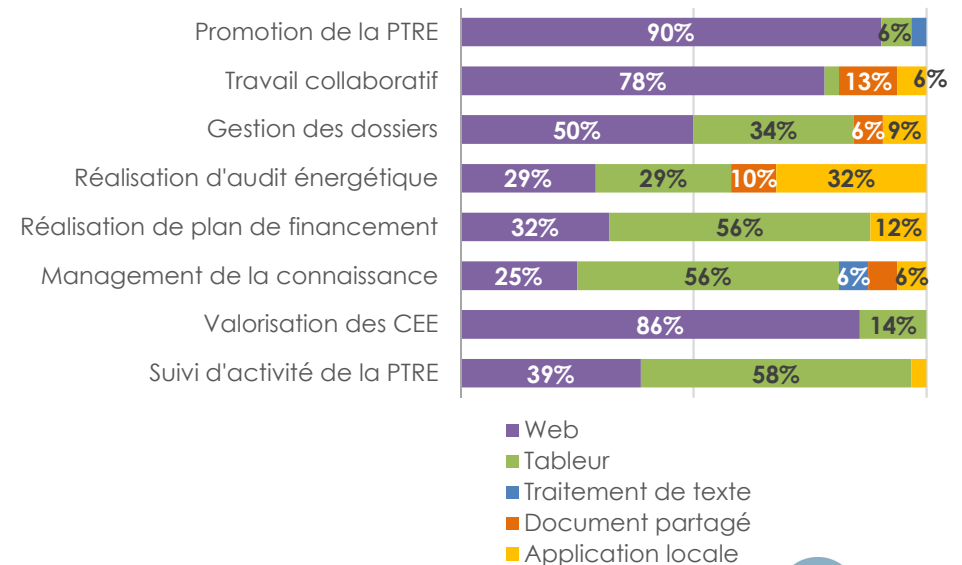
■ Technologies :

- Essentiellement **Web** pour les outils de promotion et d'organisation/gestion du travail
- **Tableur de calcul** pour :
 - les outils de **définition des projets** (diagnostic / programme de travaux / plan de financement)
 - Les outils de **suivi**

■ Type d'outils :

- Promotion des dispositifs de la PTRE
- Organisation et gestion du travail
- Aide à la définition du projet de rénovation
- Suivi

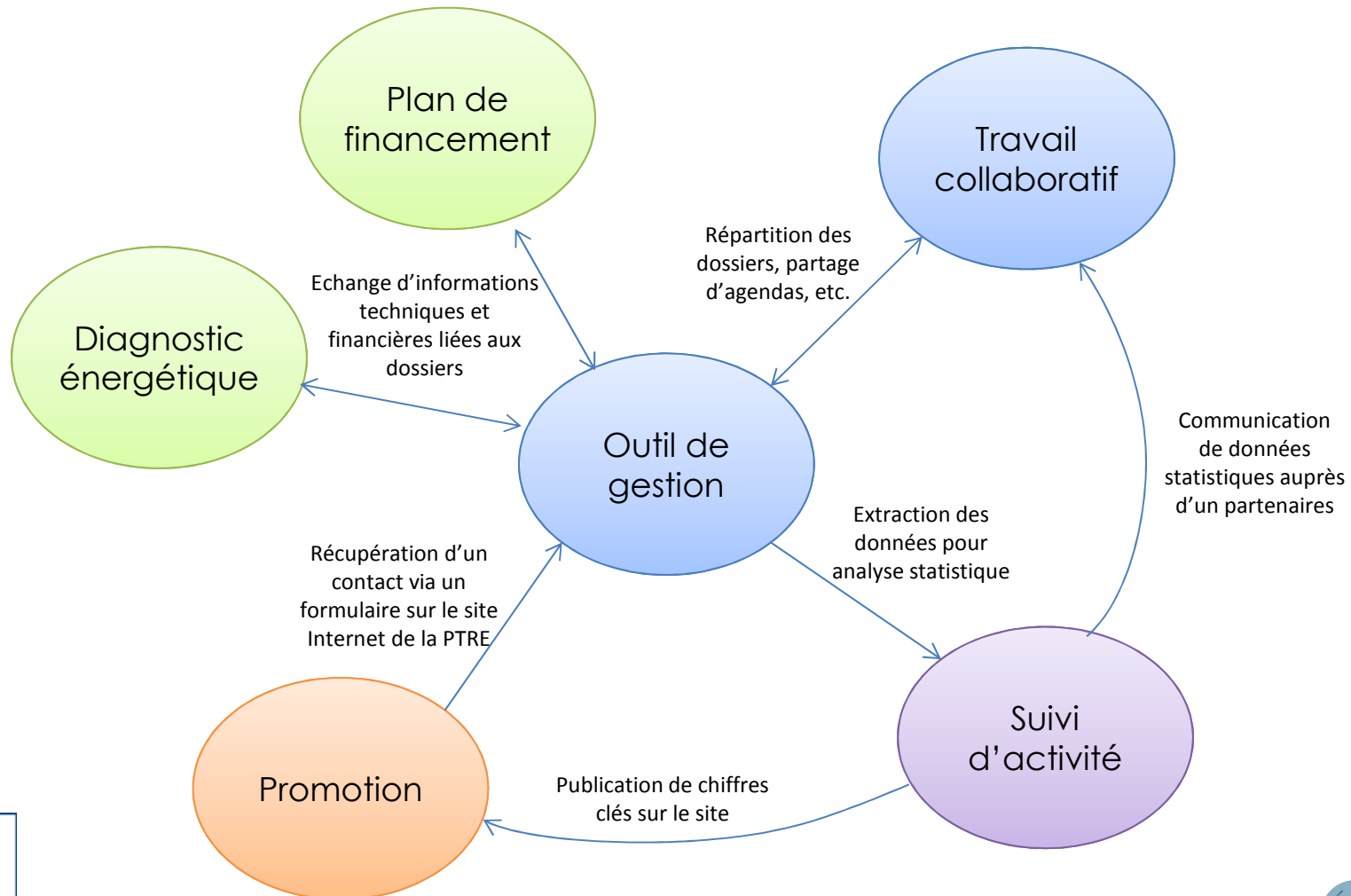
Les technologies par type d'outil



Type d'outils	Fonctionnalités
Promotion de la PTRE	Diffusion de l'information / sensibilisation / autodiagnostic Transmission de contacts aux conseillers (formulaire de contacts) Diffusion d'un annuaire de professionnels RGE
Travail collaboratif	Partage des dossiers entre les différents intervenants Gestion des contacts Partage des agendas entre conseillers et avec les particuliers
Gestion des dossiers	Collecte et stockage de données et de documents Stockage des échanges avec les particuliers Paramétrage d'alertes / suivi de l'état d'avancement des projets
Réalisation d'audits énergétiques	Réalisation de diagnostics : - autodiagnostic réalisé par le particulier via un outil en ligne mis à sa disposition par la PTRE - diagnostic réalisé par le conseiller ou un prestataire Edition de rapport de diagnostic (incluant des préconisations de travaux)
Réalisation de plans de financement	Collecte et stockage des données financières du projet Calcul des aides, économies d'énergie réalisées, reste à charge
Management de la connaissance	Enrichissement et mise en commun des bases de données prix
Valorisation des CEE	Collecte et stockage de données de coûts détaillées Edition de fiches CEE
Suivi d'activité PTRE	Collecte et stockage de données statistiques nécessaires au suivi d'activité de la PTRE Traitement de données statistiques / production de graphiques / édition de rapports
Autres	Gestion des prospects / mise en relation avec les professionnels / outils de suivi des consommations



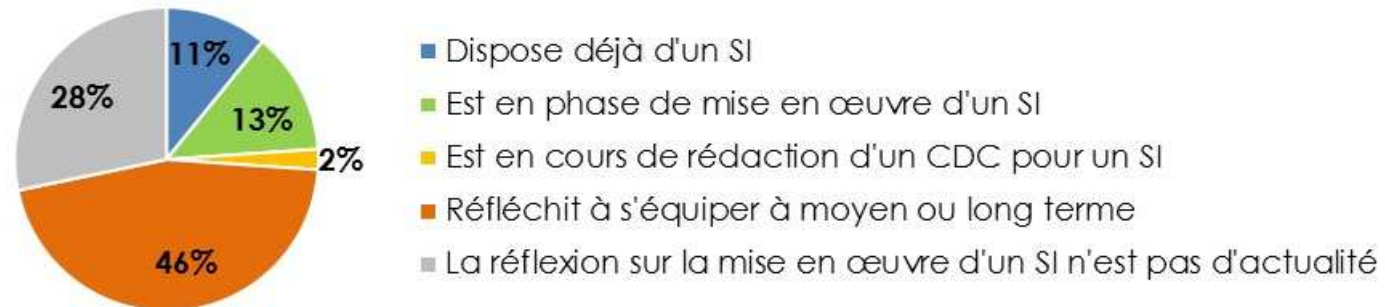
- Les principales interactions entre outils



Déploiement des SI

11

- Un quart des PTRE enquêtées dispose déjà ou est en passe de disposer d'un SI



- Les raisons principales pour l'acquisition d'un SI :
 - Améliorer la gestion des dossiers
 - Fluidifier les échanges entre les différents acteurs
 - Aider à la gestion du temps de travail
 - Aider au suivi de l'activité de la PTRE
- Notamment dans une optique de **massification** des projets de rénovation énergétique et **d'optimisation** de l'accompagnement
- Et pour celles qui n'ont pas lancé de réflexion sur le sujet :
 - Les outils dont elles disposent sont pour le moment suffisants
 - En attente d'éléments de la Région et de la DR ADEME, actives en matière de mutualisation sur ces questions

- **Faible connaissance des PTRE** sur les SI existants sur le marché (solution « clés en main »).
 - Difficulté pour rédiger le **cahier des charges** (liée à la difficulté de définir le besoin de façon exhaustive)
 - **Interfaçage avec les outils ADEME** (Contacts EIE, Suivi PTRE, Simul'Aides, DialogIE)
 - Les PTRE ne disposent pas de **l'annuaire RGE** sous forme de base de données facilement interfaçable avec leur site Internet
-
- Non intégration de la **gestion des prospects** dans les SI à disposition des PTRE
 - Faible satisfaction vis-à-vis des modules statistiques de **suivi d'activité**
-
- Pas de solution efficace pour gérer la **multiplicité des acteurs, des outils** (qui ne communiquent pas entre eux), des dossiers
 - Suivi des **consommations post-travaux** : comment collecter l'information ?

Leviers
ADEME

Leviers
éditeurs

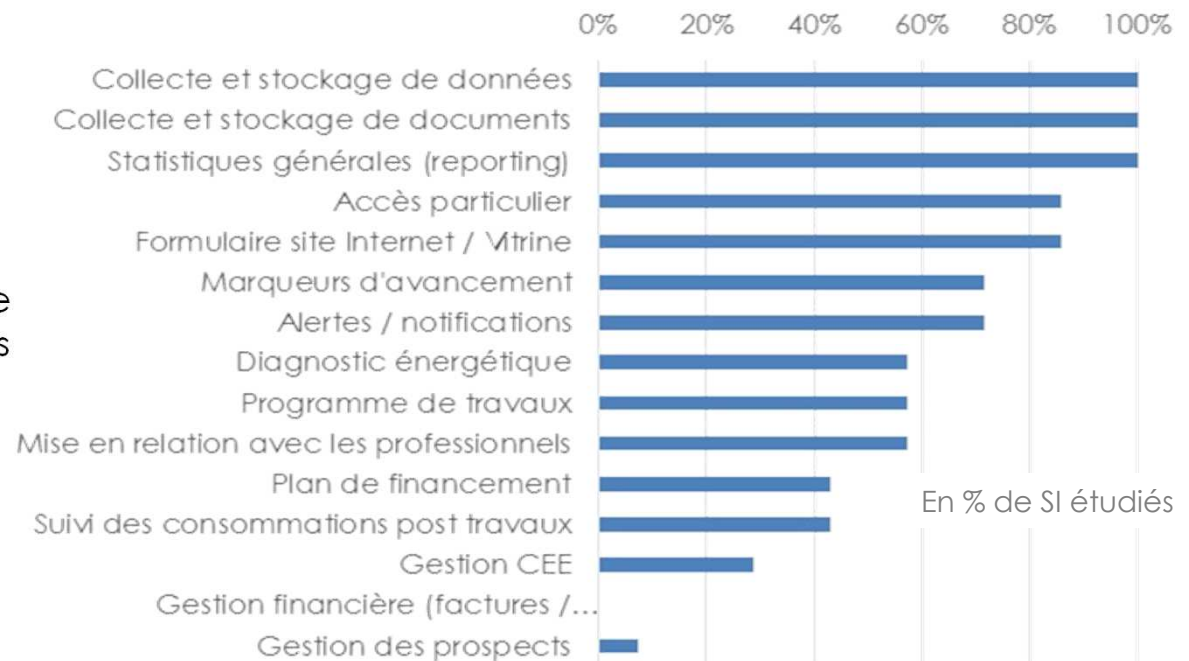
ANALYSE DE SYSTÈMES D'INFORMATION EXISTANTS SUR LE MARCHÉ

Phase 2

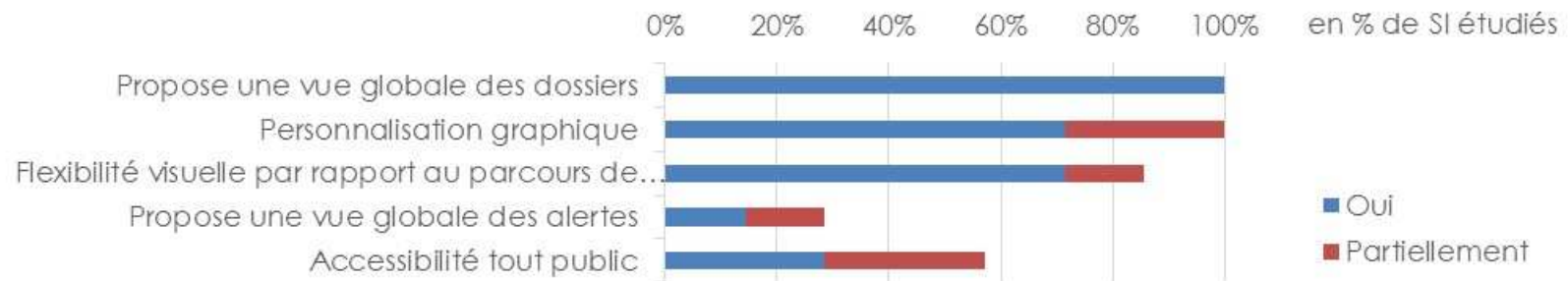
- Une bonne intégration des fonctionnalités essentielles à la gestion des dossiers et au suivi d'activité de la PTRE :
 - Collecte et stockage de données et de documents
 - Création de statistiques de suivi

- Peu de valorisation des CEE via les SI
 - La valorisation des CEE est de moins en moins intégrée au parcours de service des PTRE

- Gestion des prospects limitée
 - Peu de PTRE se sont lancées dans une démarche proactive de massification des projets de rénovation énergétique



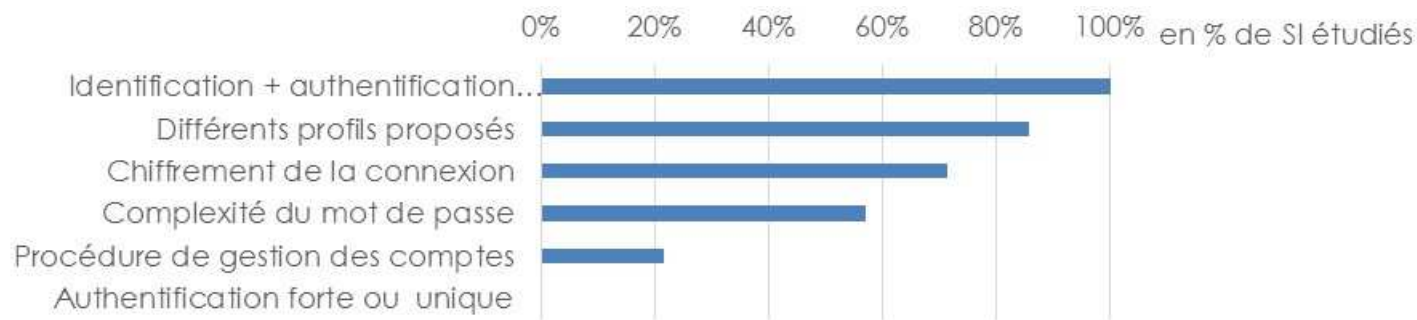
- Les chartes graphiques des SI sont majoritairement adaptables à la charte graphique de la PTRE
- Tous les SI offrent une vision « tableau de bord » essentielle au suivi rapide des projets en cours
- Certains SI sont toutefois plus flexibles, notamment vis-à-vis du parcours de service et des écrans associés (*lié à la construction graphique de l'outil, basée sur le parcours de service ou sur les tâches à accomplir par le conseiller*)



- **Accessibilité tout public** : encore peu pris en compte par les éditeurs, toutefois, il s'agit normalement d'un caractère obligatoire pour tous les sites Internet de la fonction publique

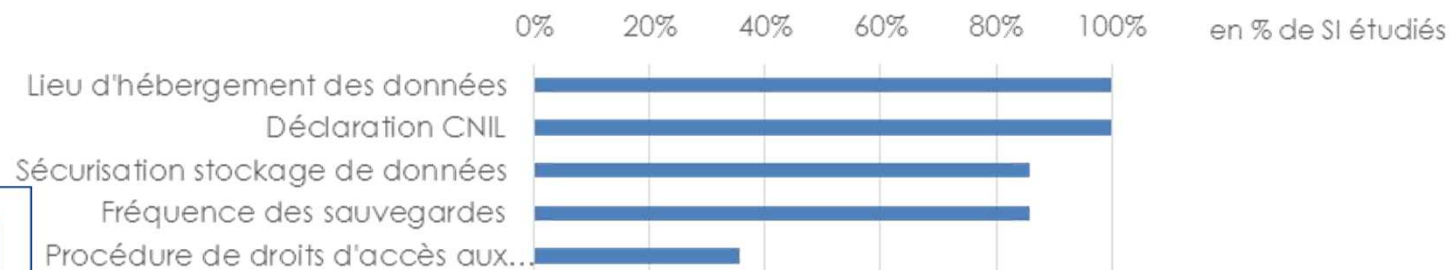
■ Connexion :

- Tous les SI nécessitent un identifiant et un mot de passe pour se connecter
- Les SI n'ont en revanche pas tous une connexion sécurisée
- Rares sont les éditeurs qui ont défini des procédures de gestion des comptes



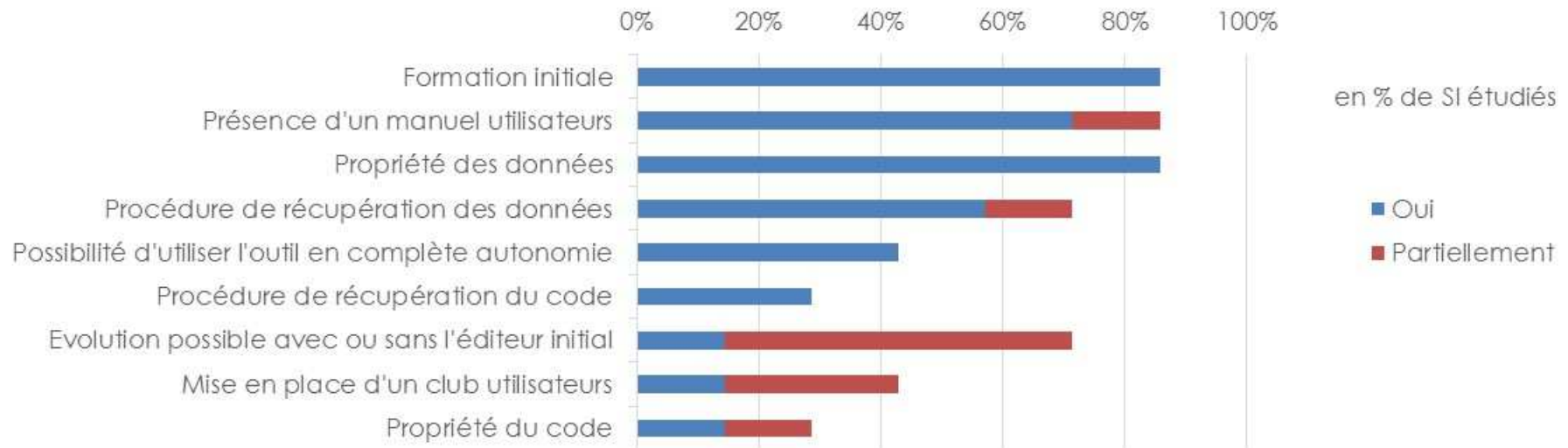
■ Données :

- Tous les SI sont hébergés en France sur des serveurs sécurisés
- Les sauvegardes sont au minimum quotidiennes
- La définition de procédures de droits d'accès aux données n'est pas encore systématique

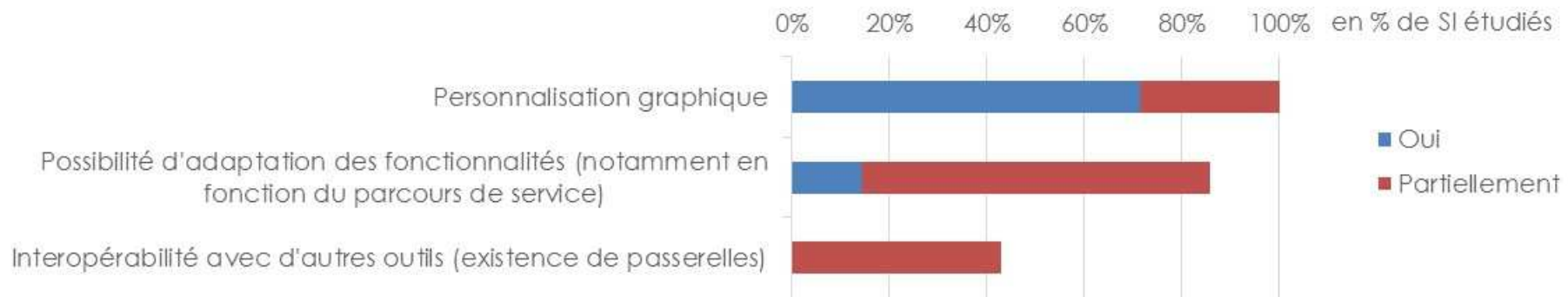


- Autonomie d'utilisation :
 - Certains éditeurs laisse la PTRE libre d'administrer le SI, d'autres non
 - Quasiment tous les éditeurs proposent un manuel utilisateurs ainsi qu'une formation initiale à l'outil, mais peu ont mis en place un réseau d'utilisateurs

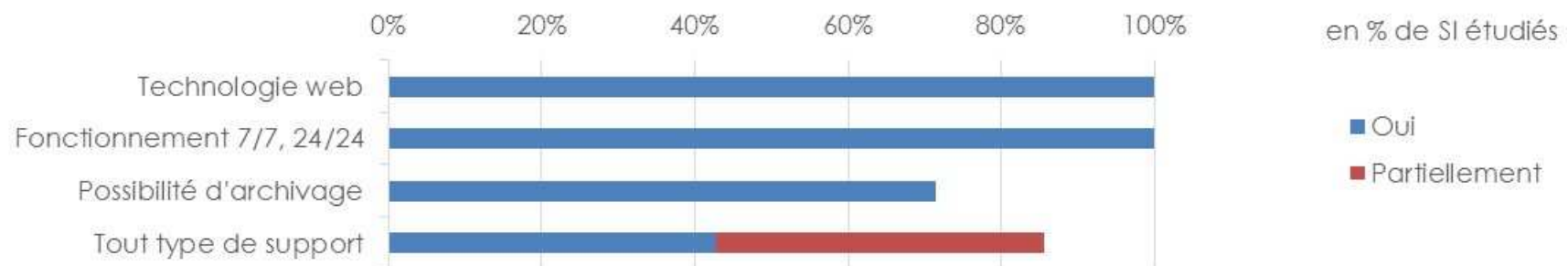
- Pérennité :
 - Si les données sont quasiment toujours la propriété de la PTRE, le code source ne l'est pas (sauf pour Effilogis), ce qui rend les évolutions dépendantes de l'éditeur initial



- De façon globale, la charte graphique des SI est généralement personnalisable mais aucun outil ne permet une adaptation totale aux besoins des PTRE
- Les éditeurs commencent à prendre conscience de l'importance de l'interopérabilité (a minima avec les outils de l'ADEME), mais peu proposent des solutions.



- Tous les SI sont des outils web disponible 7/7 et 24/24
- Les volumes de stockage disponible sont importants pour tous les SI et les connexions multiples possibles, pour un nombre illimité
- Ils ne sont pas tous 100 % responsive
→ à terme, des outils non responsive seront moins bien référencés sur le web – référencement Google, à compter du 21 avril 2017



- Ciblage et gestion des prospects
 - Actuellement, pas de ciblage fin, ni de gestion des prospects
 - Fonctionnalités indispensables pour une montée en charge du nombre de projets

- Module de suivi financier
 - Aucun SI ne propose de module de suivi financier des dossiers (gestion des factures, gestion des remboursements en cas de tiers-financement) car pour le moment, peu de PTRE font du tiers-financement
 - Pratique en développement au sein des PTRE (Picardie, Alsace), il peut être important pour les éditeurs d'anticiper le besoin

- Interopérabilité avec d'autres outils
 - A la fois vis-à-vis des outils de l'ADEME
 - Et vis-à-vis des outils d'autres acteurs comme les opérateurs ANAH ou encore les Régions.

MERCI DE VOTRE ATTENTION