



RECUEIL DE FICHES  
PROGRAMME PRECARITE ENERGETIQUE



SEPTEMBRE 2016

Les fiches sont organisées par type d'action :

- A. Sensibilisation, changement de pratiques (« marketing social »)
- B. Accompagnements financier, administratif et social
- C. Accompagnement à la réhabilitation du logement
- D. Détection & diagnostics sociotechniques
- E. Initiatives organisationnelles, de réseaux et co-construction
- F. Prêts de matériel, formations & mécénats de compétences
- G. Initiatives pouvant être associées à la lutte contre la précarité énergétique



## A. Sensibilisation, changement de pratiques (« marketing social »)



## MémoTIC : consommer mieux pour dépenser moins

**Résumé :** L'Ansa a conçu avec ses partenaires des ateliers de sensibilisation pour aider les ménages modestes à mieux maîtriser leur budget, par une approche globale de leurs dépenses « contraintes ». L'Ansa a développé un kit d'animation, conçu pour que des associations et des établissements publics puissent les porter en ateliers collectifs.

### AUTEUR

Caroline Allard  
Responsable de projet  
caroline.allard  
@solidarites-actives.com

### PROGRAMME

**Démarrage :** janvier 2012  
**Lieu de réalisation :** Nanterre  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :** la phase d'expérimentation et les actions d'essai menées par l'Ansa sont portées par des financements privés. Les kits d'animation peuvent être téléchargés gratuitement. Ils sont libres de droit (sauf pour usage commercial)

### ORGANISME

ANSA - Agence nouvelle des solidarités actives  
28 rue du Sentier  
75012 PARIS  
<http://www.solidarites-actives.com>  
**Salariés :** 18  
**Bénévoles :** 3  
**Adhérents :** 25



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 04 août 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Association, ONG*

**Bénéficiaires :** *Bottom Of the Pyramid (BOP)*

**Domaine(s) :** *Énergie, Budget*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Envergure du programme :** *Nationale, Locale*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'augmentation du coût de l'énergie et l'évolution des pratiques de communication ont entraîné des dépenses supplémentaires importantes pour les ménages, difficiles à assumer pour les plus modestes d'entre eux. Le budget consacré à « l'énergie » est ainsi passé de 10 à 15 % entre 2001 et 2006. Une hausse qui a pour effet direct d'accroître et de complexifier et les difficultés budgétaires de ces foyers. Les cas de factures impayées ou de surendettement en sont la principale manifestation.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

À l'initiative d'Orange, un partenariat a été conclu début 2012 avec le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB), le bailleur social Polylogis et l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) afin de mieux comprendre les usages des ménages modestes en termes de télécoms et d'énergie puis d'expérimenter des leviers d'actions pour aider ces ménages à mieux maîtriser leur budget, par une approche globale de leurs dépenses dites « contraintes ».

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Un projet expérimental a donc été réalisé dans un quartier d'habitat social à Nanterre (Hauts-de-Seine), au sein du parc privé du bailleur social Logirep, en partenariat avec le centre social des Acacias. Une étude sociologique a d'abord été menée par le CSTB auprès de vingt foyers situés dans ce quartier afin d'identifier leurs usagers en matière de consommation d'énergie et télécoms. L'Ansa et ses partenaires ont ensuite conçu des ateliers de sensibilisation sur le thème de l'énergie (avec GDF-Suez), des télécoms (ateliers conçus avec l'Afutt), et du budget.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Organisé entre janvier et mai 2013, ce cycle de 6 ateliers a nécessité le travail d'une personne pendant environ 60 heures et rassemblé près de 150 habitants en tout. Ils ont donné des clés aux habitants pour se réapproprier leurs dépenses et mieux maîtriser leur budget, en les sensibilisant par exemple sur le fonctionnement d'un crédit renouvelable, l'efficacité des éco-geste, l'accès aux tarifs sociaux d'énergie ou encore les différentes offres de téléphonie mobile. Ces ateliers sont désormais en phase d'essai, en lien avec d'autres acteurs du social grâce à des kits d'animation « clés en main » élaborés par l'Ansa à cet effet.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité du projet MémoTIC tient principalement en deux aspects : la volonté d'appréhender la question des dépenses contraintes de télécom et d'énergie de manière globale et sa vocation à être essaimé, diffusé et porté par des acteurs ancrés dans les territoires, auprès de leurs propres publics, grâce à la facilité de prise en main des ateliers et à la possibilité de les adapter.



## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Phase expérimentale (2013)

Financé principalement par Orange avec un appui de la Fondation Cetelem et piloté par l'Ansa, ce projet a rassemblé les partenaires opérationnels suivant : le CSTB, le bailleur social Logirep (filiale du groupe Polylogis), l'Afutt, (Association Française des Utilisateurs de Télécommunication) l'association Nahda et GDF Suez, la ville de Nanterre, le centre social des Acacias.

Phase d'essaimage (2014)

Financements privés : Orange, Fondation Cetelem, Fondation Schneider Electric

Partenaires opérationnels : Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS), association Unis-Cité

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

La mobilisation des personnes concernées pour participer aux ateliers collectifs.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Travailler avec des groupes déjà constitués (comme les ateliers sociaux-linguistiques du centre social) ; travailler avec un bailleur social, en mobilisant tous les canaux de communication (gardiens, courriers avec la quittance de loyers, affiches dans les halls d'immeuble, etc.).

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Les professionnels du secteur social ou d'association qui porteront les ateliers doivent prendre le temps de bien s'approprier le contenu. Ils doivent aussi travailler sur la mobilisation des personnes concernées pour participer aux ateliers collectifs. Pour que les ateliers fonctionnent et soient attractifs, il est essentiel qu'ils soient un espace ouvert d'échange avec, autant que possible des animations ludiques (dont un certain nombre sont proposées dans le kit d'animation). L'effet de bouche à oreille est important pour la participation aux ateliers suivants, le fonctionnement en cycle d'ateliers a porté ses fruits.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Contactez Caroline Allard pour obtenir le lien vers les kits d'animation ([caroline.allard@solidarites-actives.com](mailto:caroline.allard@solidarites-actives.com))

---

*Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\*, vol. e-page.*

## Max et Soraya découvrent les éco-gestes

**Résumé :** Ateliers collectifs à Sénart de sensibilisation aux éco-gestes s'adressant à des jeunes grâce à un support interactif mettant en scène un super héros et un couple de jeunes au sein de leur logement.

### AUTEUR(S)

Nathalie DUPONT

Chargée de mission  
logement et cohésion sociale

n.dupont @senart.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Mai 2011

**Lieu de réalisation :** Sénart

**Budget :** 13600 €

**Origine et spécificités du financement :**  
ACSé, Europe (cRRescendo) Région  
(projet EEDD) fonds propres de  
l'association Relais Jeunes, Agglo de  
Sénart

### ORGANISME(S)

Agglo de Sénart, Association  
Relais Jeunes 77

9 allée de la citoyenneté 77567  
Lieuxaint

77567 Lieusaint

<https://www.facebook.com/agglosenart>

**Salariés :** 150

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 04 décembre 2015

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Domaine(s) :** Environnement, Énergie

**Pays :** France, Île-de-France

**Envergure du programme :** Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : DUPONT, « Max et Soraya découvrent les éco-gestes », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce projet s'inscrit dans le cadre des actions du Plan Climat-Energie de Sénart et du projet cRRescendo, un dispositif du programme de l'Union Européenne CONCERTO sur les énergies renouvelables dans le cadre urbain, qui vise à sensibiliser les jeunes européens aux gestes d'économie d'énergie dans le logement. Dans le même temps, l'association Relais Jeunes 77, qui gère un FJT (Foyer Jeunes Travailleurs) de 100 places à Sénart, avait pour projet de sensibiliser ses résidents aux éco-gestes. Ces préoccupations se sont rencontrées pour donner naissance au projet Max et Soraya découvrent les éco-gestes.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Sensibiliser les jeunes aux gestes d'économie d'énergie dans le logement
- Encourager le changement des pratiques en démontrant l'utilité des gestes économes et leur facilité de réalisation mais aussi revaloriser les pratiques déjà existantes
- Encourager la participation active et volontaire

L'expérience de Relais Jeunes 77 en tant que gestionnaire de logements a démontré l'impact du manque d'information des jeunes résidents sur ces questions (surconsommations avec les factures correspondantes, usure rapide des matériels électroménagers, dégradation du cadre de vie...). Sensibiliser les jeunes aux questions environnementales au travers des actes de consommation au quotidien dans le logement a semblé une évidence.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'action vise à sensibiliser et à accompagner dans la durée des groupes de jeunes volontaires dans la réalisation d'économies d'énergie et d'eau ainsi que la diminution du montant des factures. Les participants aux ateliers sont personnellement suivis par l'équipe d'animation de Relais Jeunes 77, pendant la durée de l'expérimentation. Ils sont tenus de suivre les séances de sensibilisation aux gestes économes organisées tout au long de cette période.

Un support d'animation des séances de sensibilisation a été conçu spécifiquement pour ce public de jeunes résidents. Ce support interactif propose 4 séquences qui se déroulent dans 4 pièces d'un logement : cuisine, salle à manger, chambre et salle de bains. Dans chaque pièce des « mauvais gestes » sont illustrés. Lors de l'atelier les jeunes doivent retrouver les mauvaises habitudes et proposer une solution pour y remédier. Lorsque l'animateur clique sur le « mauvais geste », une description de l'éco-geste correspondant est proposée. Le gain financier lié à cet éco-geste est directement ajouté à la tirelire située en bas de l'écran. A la fin de la session, le total des économies réalisées est affiché.

Afin de rendre ce support encore plus attractif pour un public jeune, des petits films viennent agrémenter les conseils sur les éco-gestes. Ces films mettent en scène un super héros appelé « Superenvironnementalman » qui vient prodiguer des conseils aux résidents. Ce super héros intervient au fil de la découverte des éco-gestes. Certaines des scènes de ces films ont été tournées dans des logements du Foyer de Jeunes Travailleurs.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Relais Jeunes a estimé nécessaire de mener une démarche plus globale de baisse des consommations énergétiques pour inscrire le changement des comportements dans la durée.

Dans le cadre des ateliers de sensibilisation, l'association s'est aperçue que certains jeunes avaient déjà des pratiques intéressantes en termes d'éco-gestes et se sont enrichis de ces premières démarches (ne pas laisser les appareils en veille et notamment l'ordinateur, diminuer la consommation d'eau, baisser le chauffage et mieux se couvrir, etc...).

De plus, les premières vérifications montrent une baisse des consommations en eau des logements concernés par l'action.

Pour l'association, il est essentiel d'accentuer la pédagogie sur la répétition des consignes.

Quelques chiffres

8 séances de sensibilisation entre octobre 2011 et juin 2012

42 jeunes sensibilisés

42 questionnaires sur les comportements remplis le jour de la sensibilisation

24 questionnaires remplis 6 mois plus tard pour mesurer l'évolution des comportements.

cf. : résultats qualitatifs dans le document ci-joint

Le DVD-Rom est toujours utilisé aujourd'hui par l'association dans le cadre de séances collectives au sein de la résidence.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Cette action a été entièrement co-construite par l'agglomération de Sénart et l'association Relais Jeunes 77.

Les séquences filmées ont été imaginées pour correspondre complètement au projet de support interactif souhaité par l'association Relais Jeunes 77 ; Et pour répondre dans le même temps aux objectifs fixés dans le Plan Climat de Sénart de sensibilisation du plus grand nombre aux éco-gestes. La maison de l'environnement de Sénart a également contribué à calculer le montant annuel des économies réalisées grâce aux éco-gestes proposés.

Ce qui apporte encore plus de cohérence à ce projet, c'est son inscription dans un programme européen de réduction des consommations énergétiques. Ces convergences ont fait de ce projet un projet « intégré » au sens de l'Europe, c'est-à-dire qu'il couvre toutes les dimensions du développement durable : économique, social et environnemental.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

En plus du partenariat Agglo de Sénart- Relais Jeunes 77, un partenariat avec les communes européennes participant au programme cRRescendo s'est développé.

Le projet a été présenté à Almere (Pays-Bas) en octobre 2011, et les communes ont été très intéressées pour récupérer le support DVD-ROM traduit en anglais pour l'occasion.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

La principale difficulté a consisté à mesurer l'impact instantané de cette action sur les comportements futurs des participants. En effet, au-delà de la connaissance des éco gestes à réaliser au quotidien, le succès de cette démarche de sensibilisation dépend étroitement d'une réelle prise de conscience de leur part et de l'engagement de ceux-ci dans la durée en dépit d'un risque d'abandon et d'essoufflement.

Par ailleurs, de nombreux projets liés à la sensibilisation aux gestes économes se multiplient depuis quelques années et la difficulté de leur évaluation est récurrente. Il apparaît nécessaire dès lors d'articuler tous ces projets afin de ne pas répéter les mêmes actions et dans le but de ne pas perdre les habitants dans cette multitude de projets.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Conception d'un support interactif dans lequel le public bénéficiaire a pu s'identifier puisque certaines scènes ont été tournées dans les logements du foyer de jeunes travailleurs.

L'animation collective a également été un avantage dans l'échange entre participants qui ont pu débattre du bien-fondé du message.

Enfin, les questionnaires remis 6 mois après l'action ont également été un moyen de rappeler le message et certains éco-gestes aux résidents.

### Améliorations futures possibles :

Faire participer les résidents à la conception de l'outil

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

Le développement durable irrigue très largement les politiques territoriales. Cette action a donc bénéficié d'un portage politique extrêmement fort par le soutien de l'agglomération de Sénart, de l'ACSé dans le cadre du contrat urbain de cohésion sociale, du Conseil Régional et du programme européen cRRescendo.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/271\\_20151204\\_max\\_et\\_sorayarep\\_17\\_10\\_11.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/271_20151204_max_et_sorayarep_17_10_11.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/272\\_20151204\\_maxetsoraya\\_bilan\\_final\\_juin\\_2012.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/272_20151204_maxetsoraya_bilan_final_juin_2012.pdf)

## Ateliers READY : ateliers Réflexe énergie à domicile

**Résumé :** Organisation à domicile d'un atelier animé par un conseiller énergie de l'ALEC afin d'échanger de façon conviviale entre amis, proches, voisins, sur les actions possibles d'économie d'énergie, et manipuler des appareils économes en situation.

### AUTEUR

Marie FILHOL  
Directrice  
marie.filhol  
@alec-grenoble.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2011  
**Lieu de réalisation :** Grenoble  
**Budget annuel :** 5000 €  
**Origine du financement :** ADEME, Région Rhône Alpes, Département de l'Isère, Grenoble-Alpes Métropole

### ORGANISME

ALEC Grenoble  
4 rue Voltaire  
38000 Grenoble  
<http://www.alec-grenoble.org>  
**Salariés :** 14  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Commentaire(s) du comité :** *Solution contre la précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Domaine(s) :** *Énergie*

**Pays :** *France, Rhône-Alpes*

**Envergure du programme :** *Locale*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'ALEC Agglomération grenobloise effectue depuis plus de dix ans des actions de communication, sensibilisation et conseils sur l'énergie, à travers des conférences, des ateliers, des espaces de présentation lors d'événements. Ces actions sont efficaces mais s'adressent à un public déjà convaincu. L'ALEC a donc réfléchi à la mise en place d'une nouvelle forme d'animation plus participative et plus engageante pour sensibiliser un public plus large.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Toucher un public nouveau
- Informer de façon ciblée sur les économies d'énergie possibles pour les postes de consommations du logement
- Instaurer une ambiance décontractée et chaleureuse, permettant l'échange et les questions
- Personnaliser l'échange : chacun peut venir avec sa propre facture d'énergie

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Recrutement des « hôtes » parmi les personnes venant à l'agence et via la publication d'articles dans les bulletins municipaux et la presse régionale
- Mise à disposition d'un flyer permettant à l'hôte d'inviter ses proches
- Animation de l'atelier par un conseiller ALEC
- Conception de trois types d'ateliers :
  - Eau et chauffage
  - Appareils électriques, veille, cuisson
  - Eclairage et déchets
- Aspect théorique mais également pratique avec Manipulation d'appareils économes
- Remise à la fin de l'atelier d'un questionnaire demandant aux participants d'indiquer les engagements qu'ils sont prêts à prendre suite à l'atelier
- Remise d'un petit kit économie aux participants
- Proposition pour suivre un autre atelier

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE



- 5 ateliers à domicile organisés en 2011
- Près d'une vingtaine en 2012 et en 2013, avec en moyenne 10 participants
- Action impliquante pour les participants, stimulés par l'engagement collectif : changement comportementaux et petits travaux effectués
- Retombées presse

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La contextualisation et la personnalisation de l'atelier permettent de sensibiliser un public peu intéressé de se rendre à des conférences ou dans une agence ALEC. Le caractère convivial donne l'opportunité de délivrer un message ciblé et débouche sur un engagement plus fort de la part du participant.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenaires financiers :

- ADEME,
- Région Rhône-Alpes,
- Département de l'Isère,
- Grenoble-Alpes Métropole

Partenaires techniques :

- Conseillères en économie sociale et familiale du Conseil Général,
- CCAS des communes de l'agglomération grenobloise

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Le recrutement des hôtes : réticence à ouvrir son logement à des personnes qui ne sont pas forcément des proches

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Mise en place d'actions de communication percutantes pour inciter les personnes à devenir hôte

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Développer des outils de communication : flyer de présentation, fiche explicative pour les hôtes, cahier pratique

- Animation ludique de l'atelier

---

*Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\*, vol. e-page.*

# EMPOWERING, comment impliquer davantage le citoyen dans les efforts collectifs de maîtrise de la demande en énergie

**Résumé :** L'ALEC participe actuellement au projet européen EMPOWERING avec le fournisseur et gestionnaire de réseau Gaz et Électricité de Grenoble (GEG) et l'association HESPUL. Ce projet a pour objectif de développer des outils permettant aux particuliers de mieux comprendre leurs factures d'électricité et de gaz et ainsi réaliser des économies d'énergie.

## AUTEUR(S)

Violaine de Geoffroy

Chargée de mission

violaine.degeoffroy  
@alec-grenoble.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** Avril 2013

**Lieu de réalisation :** Grenoble

**Budget :** 326000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Programme Intelligent Energy Europe

## ORGANISME(S)

Agence Locale de l'Énergie et du Climat de la métropole grenobloise

4 rue Voltaire

38000 Grenoble

<http://www.alec-grenoble.org/>

**Salariés :** 16

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Domaine(s) :** Énergie

**Pays :** France, Rhône-Alpes

**Envergure du programme :** Internationale, Locale

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : de Geoffroy, « EMPOWERING, comment impliquer davantage le citoyen dans les efforts collectifs de maîtrise de la demande en énergie », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (0)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La sensibilisation du grand public aux enjeux du changement climatique progresse ; pour autant, les particuliers restent peu concernés par ces préoccupations dans leur quotidien.

Pourtant chaque consommateur d'énergie reçoit régulièrement des factures d'énergie ; cette facture pourrait être un vecteur de sensibilisation et déclencheur d'action, mais leur format actuel (réglementé) rend difficile leur compréhension.

Empowering est un projet européen qui vise à rendre les factures d'énergie plus compréhensibles et utiles.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Rendre les consommateurs d'énergie plus responsables et autonomes (empowerment) vis-à-vis de leurs consommations énergétiques, en leur proposant des outils simples leur permettant de mieux comprendre leurs factures d'électricité et de gaz naturel
- Pour le fournisseur d'énergie GEG : entretenir la qualité de la relation clientèle en proposant un service gratuit d'aide au suivi de consommation, améliorer l'analyse des données de consommation d'énergie, faire évoluer les systèmes d'information.
- Pour l'ALEC et Hespul (association partenaire) : sensibiliser largement aux économies d'énergie, et toucher un public large ne connaissant pas les Espaces Info Énergie (EIE).

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Durée du projet : avril 2013 à septembre 2015

- Recrutement de foyers volontaires parmi les clients de GEG pour tester et donner leur avis sur les services. Vecteurs de recrutement : agence GEG, auprès des copropriétés impliquées dans la campagne mur|mur isolation, via des sites internet, des mailings et les permanences de conseil EIE...
- Elaboration des services : recueil et définition des besoins, en s'appuyant sur les clients volontaires, les associations de consommateurs, et des acteurs du monde de l'énergie. Développement par GEG de 4 services en ligne pour l'électricité, 2 services en ligne pour le gaz, et un service combiné électricité-gaz (voir les exemples en annexe). Amélioration continue des outils, à partir des retours des consommateurs, du personnel de GEG, d'Hespul et de l'ALEC.
- Parallèlement, étude sociologique sur l'appropriation de ces outils par les consommateurs, réalisée par l'ALEC et l'IEP de Grenoble (questionnaires et entretiens)
- Communication de GEG auprès des consommateurs pour les former à l'utilisation de ces outils et faire progresser le nombre d'utilisateurs actifs.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Actuellement (avril 2015) les services sont disponibles auprès de 7000 clients, une centaine les utilise régulièrement.

Une étude sociologique est menée pour évaluer l'appropriation de ces outils par les ménages, et alimenter la réflexion pour adapter au mieux les outils et l'accompagnement. L'étude se poursuit afin de mieux comprendre les profils, les attentes, les leviers et barrières au changement de comportement.

L'évaluation menée dans le cadre du projet européen aura pour objet à la fois d'évaluer :

- le processus de changement que ce genre de services implique chez les fournisseurs d'énergie,
- le retour des utilisateurs sur ces services.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Ces outils de suivi de consommation ne nécessitent pas d'instrumentation spécifique (de type compteur communiquant ou box énergie), ils s'appuient uniquement sur les données utilisées pour la facturation. Ils sont donc facilement transposables.

- Le panel des expérimentateurs est assez représentatif de la population grenobloise (pas uniquement des CSP supérieures). En particulier, l'étude sociologique qualitative comporte un nombre important de personnes en situation de vulnérabilité ou précarité énergétique (13 sur 27 entretiens).

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenaires opérationnels :

- Gaz et Electricité de Grenoble (GEG)
- Hespul (association travaillant sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, EIE)
- Sciences Po Grenoble

Partenaires européens (5 pays, 12 partenaires)

- CIMNE
- LINZ
- EL GAS + Gisce
- IREN + Polito + Sinergie
- Powerlink

Partenaires financiers :

- Europe (Programme EIE)
- Ademe

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Travail technique important pour structurer la base de données de consommation d'énergie et fiabiliser les services sur la base d'un nombre très restreint de données (les compteurs sont relevés tous les 6 mois).
- Difficultés à faire communiquer le logiciel de facturation, le moteur de calcul et l'agence en ligne : difficulté à développer ces outils de manière fluide et transparente.
- Seulement outils en ligne : difficulté à faire venir les consommateurs sur la plateforme web, en particulier le public en précarité.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Pour augmenter l'utilisation des services : mailing ciblés vers les consommateurs ayant déjà une gestion web de leurs factures.
- A venir : organisation d'atelier Ready (voir fiche RESOLIS : <http://resolis.org/fiche-pratique/ateliers-ready-ateliers-reflexe-energie-a-domicile/106>) spécial Empowering dans les copropriétés avec déjà plusieurs utilisateurs actifs.

### Améliorations futures possibles :

- Pour toucher le public en précarité : utilisation de ces services par les Conseillers Energie Solidaires de GEG.
- Développement de ces outils repris en interne chez GEG pour plus de fluidité pour les consommateurs, et permettre éventuellement l'envoi de ces outils avec les factures papier.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Impliquer fortement le service informatique du fournisseur d'énergie
- Concevoir un accompagnement des consommateurs, soit via des structures type EIE, soit via la création et l'animation d'une communauté d'utilisateurs.
- Combiner des informations sur les consommations d'énergie avec d'autres types d'informations pour encourager leur appropriation et leur utilisation au quotidien.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Visiter les sites internet :

<http://www.alec-grenoble.org/6174-projet-empowering.htm>

<http://iee-empowering.eu/en/>

Annexes :

- Présentation du projet européen Empowering
- Exemples de services informatiques développés et proposés aux ménages

Annexe 1 :

[http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/216\\_20150610\\_empowering\\_exemples\\_de\\_services\\_informatiques\\_dy\\_veloppy\\_s\\_et\\_proposy\\_s\\_aux](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/216_20150610_empowering_exemples_de_services_informatiques_dy_veloppy_s_et_proposy_s_aux)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/217\\_20150610\\_empowering\\_un\\_projet\\_europpy\\_en\\_ambitieux.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/217_20150610_empowering_un_projet_europpy_en_ambitieux.pdf)

## Visites de maisons exemplaires à destination des particuliers

**Résumé :** Réaliser des travaux de rénovation énergétique est une démarche complexe et intimidante. L'ALEC de Saint Quentin en Yvelines organise des visites de « maisons exemplaires », en présence des propriétaires, pour montrer aux particuliers intéressés les avantages et les bienfaits d'une rénovation réussie, et les inciter à franchir le pas.

### AUTEUR(S)

Tifenn Roca-Patti

Chargée de mission énergie  
(Visites organisées et animées également par Mélanie BERTRAND, Chargée de mission Énergie  
melanie.bertrand@energie-sqy.com)

tifenn.roca-patti  
@energie-sqy.com

### PROGRAMME

**Démarrage :** Depuis 2007, organisation de 6 à 10 visites par an

**Lieu de réalisation :** Sud Yvelines (en dessous de la « ligne » Houdan-Le Chesnay)

**Budget :** N/C

#### Origine et spécificités du financement :

Dans le cadre des missions de l'espace Info Énergie financées par l'ADEME, le Conseil régional IDF, le Conseil général 78, l'agglomération de St Quentin en Yvelines, le PNR de la Haute vallée de Chevreuse, les communes de Maurepas et de Rambouillet

### ORGANISME(S)

ALEC Saint Quentin en Yvelines

6 rue Haroun Tazieff

78114 Magny-les-Hameaux

<http://www.energie-sqy.com>

**Salariés :** 8

**Bénévoles :** 14

**Adhérents :** 35



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 04 novembre 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Éducation, Formation, Changement climatique

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Roca-Patti, « Visites de maisons exemplaires à destination des particuliers », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'Agence Locale de l'Énergie et du Climat de Saint-Quentin-en-Yvelines (ALEC SQY) est une association loi 1901, créée en 2001, à l'initiative de la Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines (CASQY). L'ALEC SQY est un interlocuteur privilégié sur les questions liées à la maîtrise de l'énergie et au climat pour tous les acteurs du Sud des Yvelines et en particulier le grand public, les collectivités, les établissements publics scolaires et les entreprises. L'ALEC SQY a pour objectif d'accompagner les acteurs locaux autour des problématiques énergétiques de manière neutre et indépendante dans une démarche territoriale de développement durable et de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Accompagner plus spécifiquement les particuliers dans leur démarche de maîtrise et d'économie d'énergie dans l'habitat
- Mettre en relation les propriétaires maîtres d'ouvrages et les particuliers souhaitant se lancer dans l'aventure de la rénovation ou de la construction.
- Avoir une illustration concrète des conseils donnés par les conseillers Info Énergie, bénéficiant de retours d'expériences enrichissants et permettre aux particuliers de se lancer en ayant un maximum d'éléments pour réaliser un projet efficace et durable.
- Concours Maison Économe : Chaque année un concours est organisé pour valoriser les bonnes pratiques sur le territoire et permettre de communiquer sur celles-ci auprès des particuliers. Ce concours de la Maison Économe permet également de recenser de nouvelles maisons performantes et ainsi permettre de diversifier les thèmes des visites de maisons.



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'ALEC SQY organise depuis 2007 des visites de maisons exemplaires sur son territoire, à destination généralement d'un groupe de 15 à 20 particuliers volontaires.

- Visites le samedi matin de 10h à 12h, commentée par son propriétaire et accompagnée généralement de professionnels intervenus sur le chantier (architecte et entreprise).
  - Thèmes abordés variés et exhaustifs : le bioclimatisme, l'isolation performante et écologique, la qualité de la ventilation, l'intégration d'énergies renouvelables...
  - Communication : Surtout via les moyens de communication de l'ALEC SQY : lettre d'actu et site internet, les collectivités locales contribuent également à la communication sur ces actions (annonce des événements).
  - Concours Maisons Économies : Les meilleurs projets sont récompensés par un prix (vélo électrique) après présentation devant les membres du jury (ADEME, ARENE, Conseil Régional d'Ile de France, Conseil Général des Yvelines, le CAUE 78, la CAPEB, la Communauté d'Agglomération Saint-Quentin-en-Yvelines, et le Parc naturel et régional de la Haute Vallée de Chevreuse). Avec l'accord des propriétaires, les maisons présentées au jury font l'objet par la suite d'une visite de maison avec les particuliers volontaires et porteurs de projets similaires.
  - Coût humain (préparation + visite) + coût frais kilométriques
- Temps de préparation \*1 + temps de visite \* 1.5 (samedi)  
Prévoir de 0.5 à 1 journée pour la préparation

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En 2013 : 8 visites organisées, 111 participants. Visites complètes et très appréciées des participants ;  
Rapports d'activités de l'ALEC SQY disponibles sur le site internet : <http://energie-sqy.com/qui-sommes-nous/missions.html>.  
Pas de suivi particulier après le concours. Tous les participants sont sensibilisés à la maîtrise de l'énergie et à l'efficacité énergétique dans l'habitat. C'est un outil indispensable dans l'information et la sensibilisation des particuliers, s'intégrant dans le cadre de l'Espace Info Energie. Les retours des particuliers sont de manière générale très positifs, et certains concrétisent leur projet.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- L'organisation d'un concours annuel (concours de la Maison Économe) qui permet d'identifier des maisons exemplaires sur le territoire (Sud Yvelines) afin de les faire visiter par la suite au grand public. Les personnes intéressées peuvent candidater en remplissant un formulaire en ligne (<http://energie-sqy.com/particuliers/concours-maison-econome.html>). Le concours compte 2 catégories (rénovation ou construction), chacune faisant concourir de 3 à 6 participants.
- Ces visites contribuent, par un exemple concret, à crédibiliser la viabilité des systèmes et la rentabilité des travaux, et peut donc être un levier incitatif innovant à la mise en œuvre de travaux de rénovation énergétique.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenariat financier avec l'ADEME, le Conseil régional IDF, le Conseil général 78, l'agglomération de St Quentin en Yvelines, le PNR de la Haute vallée de Chevreuse, les communes de Maurepas et Rambouillet.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

La recherche de nouvelles maisons exemplaires pour diversifier les thèmes abordés.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Le Concours Maison économe lancé chaque année permet de recenser les nouveaux projets exemplaires sur le territoire : valoriser les projets de constructions et de rénovations performantes.

### **Améliorations futures possibles :**

Améliorer la planification de l'organisation des visites sur le long terme afin de communiquer plus largement sur celles-ci.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Mise en réseau, retours d'expériences enrichissants
- De nombreux Espaces Info Energie réalisent déjà des visites de maisons exemplaires

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://energie-sqy.com/particuliers/concours-maison-econome.html>

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/42\\_20140610\\_article\\_du\\_parisien\\_21\\_octobre\\_2013\\_.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/42_20140610_article_du_parisien_21_octobre_2013_.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/43\\_20140610\\_article\\_des\\_echos.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/43_20140610_article_des_echos.pdf)



# APEROS ENERGIE POUR UNE SOBRIETE ENERGETIQUE

**Résumé :** Organisation à domicile d'apéritifs réunissant 10 à 15 personnes en présence d'un conseiller de l'Agence Locale de l'Energie (ALEC) du Pays Messin afin d'aider les familles, propriétaires ou locataires, à mieux maîtriser leurs factures d'eau et d'énergie.

## AUTEUR

Nicole Henne  
Directrice  
Nicole.henne  
@alec-paysmessin.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2012  
**Lieu de réalisation :** Communauté d'Agglomération de Metz Métropole  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

Alec du Pays Messin  
1 Rue des Récollets?  
57000 Metz  
<http://www.alec-paysmessin.fr/>  
**Salariés :** 4  
**Bénévoles :** N/C

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Commentaire(s) du comité :** [Solution contre la précarité énergétique](#)

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Universel

**Domaine(s) :** Énergie, Logement

**Pays :** France, Lorraine

**Envergure du programme :** Locale

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Action lancée dans le cadre du Mois des ClimatCités de la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole, afin d'informer les particuliers sur des méthodes d'économie d'énergie.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Première sensibilisation aux gestes éco-énergétiques
- Informer le public sur l'existence et les services de l'ALEC du Pays Messin

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Actions de communication auprès des personnes venant à l'agence, dans les bulletins municipaux et dans la presse régionale afin de recruter des hôtes. Egalement bulletin de l'agglomération messine et affichage dans les bus du réseau local.
- Un particulier réunit 10 à 15 amis/voisins/collègues pour organiser un apéritif autour du thème de l'énergie (3 thématiques : chauffage et eau, électricité, qualité de l'air) ; les amuse-bouche sont financés et livrés par Metz Métropole
- Mise à disposition d'un conseiller pour animer et répondre aux questions
- Distribution de fascicules sur les économies d'énergie à chaque participant

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 2012 : plus de 200 participants
  - 2013 : 150 participants
- Les retours ont dans l'ensemble été très positifs. Un suivi plus approfondi doit être mis en place dans la suite de l'action.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME



Moyen original de sensibiliser les gens, grâce à la dimension conviviale et informelle qui améliore la réceptivité des gens aux messages transmis et permet d'aborder une thématique vers laquelle ils ne seraient peut-être pas allés d'eux-mêmes. L'utilisation des « hôtes » comme relais d'invitation permet en effet de toucher un public qui ne connaît pas nécessairement l'ALEC du Pays Messin. Une première sensibilisation réussie peut être déclencheur d'action.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Communauté d'agglomération de Metz Métropole : au niveau de la communication, diffusion dans le bulletin communal et affichage des mairies, affichage dans Metz Métropole, création et impression des fascicules, achats des outils et des apéritifs, participation financière au poste du conseiller INFO-ENERGIE qui anime les apéros.
  - ADEME : financements
- 

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Le recrutement des hôtes
- Certains moments de l'année sont moins propices à la participation des gens que d'autres
- Horaires décalés pour les conseillers INFO-ENERGIE (les apéritifs se déroulent souvent le soir)

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Mettre en place des actions de communication pour inciter les personnes à devenir hôte
- Bien choisir la période et l'horaire afin de garantir le succès de la démarche
- Aménager les horaires des conseillers

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Développer des outils de communication : flyer de présentation, fiche explicative pour les hôtes, cahier pratique
  - Animation ludique de l'atelier, importance de la convivialité
- 

*Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\*, vol. e-page.*

## Les ateliers Eco-gestes de la ville d'Aubervilliers

**Résumé :** Depuis 2010, le CCAS d'Aubervilliers organise des ateliers interactifs sur les éco-gestes en énergie, principalement à destination des demandeurs d'aide au Fonds Social Energie

### AUTEUR(S)

Valérie Marquès  
Chargée de mission pour  
l'Inclusion Bancaire et  
Énergétique  
v.marques  
@mairie-aubervilliers.fr

Fiche rédigée par :  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2010  
**Lieu de réalisation :** Aubervilliers  
**Budget :** 3000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
2000 € par le CCAS et 1000 € de  
remboursement des achats d'ampoules  
basse consommation par le SIPPEREC

### ORGANISME(S)

CCAS d'Aubervilliers  
6 rue Charron  
93300 Aubervilliers  
<http://www.aubervilliers.fr/rubrique116.html>  
**Salariés :** 2  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 11 mai 2015

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public*

**Bénéficiaires :** *Bottom Of the Pyramid (BOP), Population urbaine*

**Domaine(s) :** *Budget, Énergie*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Envergure du programme :** *Locale*

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Marquès, « Les ateliers Eco-gestes de la ville d'Aubervilliers », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La remise d'un kit Solidarité Energie était l'une des actions de la première journée « Actifs et Solidaires toute l'année » qui s'est déroulée le 12 décembre 2009.

Depuis février 2010, un atelier mensuel sur les Eco-gestes et les tarifs sociaux énergie est proposé à l'ensemble des aubervillariens(nes). A cette occasion un kit Solidarité Energie comprenant des ampoules basse consommation, un thermomètre d'intérieur, une multiprise avec interrupteur et des mousses, est remis aux participants(es). Il est systématiquement proposé à l'ensemble des demandeurs d'aide au Fonds de Solidarité Energie.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Adopter une démarche préventive et fournir au public bénéficiaire d'aides financières des connaissances pour mieux gérer leur consommation
- Lutter contre le non-recours aux Tarifs Sociaux Energie (68 % TPN/62 % TSS au niveau National)

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Possibilité pour tous les demandeurs d'aide au FSE (Fonds de Solidarité pour l'Énergie), 1800 personnes par an, d'assister à des ateliers collectifs une fois par mois sur les éco-gestes en énergie et eau.

L'animation est réalisée par une Conseillère en Économie Sociale et Familiale du CCAS d'Aubervilliers

Thèmes abordés

- Lecture des factures d'électricité et de gaz
- Tarifs Sociaux de l'énergie
- Maîtrise des fluides (Électricité, gaz, fuel, eau)
- Confection d'absorbants d'humidité et de panneaux réflecteurs pour radiateurs

Outils utilisés

- « Électricité, où sont les clés ? », outil pédagogique prêté par ERDF
- Powerpoint sous forme de « Question pour un champion » fourni par GDF Suez
- Powerpoint « Maîtrise consommation d'électricité » fourni par EDF
- 5 Affiches thématiques réalisées par le CCAS



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En 2013, organisation de 12 ateliers ayant réuni un total de 159 participants, soit en moyenne 13 à 14 participants par atelier. Parmi eux, 69 étaient bénéficiaires du FSE.

Lieux des ateliers : majoritairement au sein d'Epiceas (épicerie solidaire), dans le quartier de la Maladrerie et au sein d'un foyer logements pour personnes âgées.

Le public touché était majoritairement des usagers du CCAS (113 personnes), des habitants de la Maladrerie (quartier d'Aubervilliers, 29 personnes) et des habitants d'un foyer logements où a eu lieu un atelier (17 personnes).

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Notamment le fait d'ouvrir les ateliers à d'autres personnes que les seuls bénéficiaires du FSE et public du CCAS (agents municipaux, habitants) et en se rendant sur d'autres lieux tels que les écoles et les centres sociaux.

Par ailleurs, des partenaires proposent régulièrement d'animer des ateliers relatifs au développement durable et aux écogestes (bricolage, confection de produits ménagers naturels, utilisation et fabrication d'une marmite norvégienne, création à partir de déchets ménagers, anti-gaspillage alimentaire...)

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Pour l'animation des ateliers : Croix Rouge Insertion – IDEMU, Les petits débrouillards, EDF, ERDF, Véolia, Sitom93, association Shakti, Plaine Commune, SIPPEREC, GDF Suez

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- La mobilisation du public : une fois que les personnes participent, elles sont assez engagées, mais il est compliqué de trouver des leviers pour les amener à participer aux ateliers
- Ce n'est pas la volonté qui manque mais les moyens humains

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Levier matériel : offrir du petit matériel économe incite les ménages à participer aux ateliers et leur permet de se rendre compte de façon plus concrète de l'impact des éco-gestes sur leur consommation et leurs factures

### **Améliorations futures possibles :**

- Projets d'ateliers de bricolage citoyens pour promouvoir le centre de formation d'Aubervilliers « A vous de jouer » : expérimentation sur un échantillon de 10 ménages auxquels seront proposés une visite à domicile et une participation à des ateliers pour apprendre à améliorer soi-même son logement en fonction des besoins diagnostiqués lors de la visite (pose de joints, rideaux, etc...)
- Projet d'ateliers de confection de produits d'entretiens naturels : fort engouement de la population et constat d'un grand savoir lors des ateliers Eco-gestes
- Projet d'atelier de fabrication de marmite norvégienne, système de cuisson permettant des économies d'énergie de 30% à 50%
- Amélioration des ateliers écogestes (démonstrations, expérimentations, confections, jeux...)
- Développement des ateliers au sein des écoles volontaires (3 animations en 2014)

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Importance de l'échange : l'interactivité des ateliers est un important facteur de réussite, qui permet d'assurer la mobilisation et l'engagement du public, qui a souvent de nombreux savoirs pré-existants, à compléter mais aussi à partager.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

L'aide au développement de l'estime de soi doit elle être considérée et prise en charge comme besoin de première nécessité ?

# Précarité énergétique : Zoom sur une action d'accompagnement à domicile

**Résumé :** Face à l'importance des impayés d'énergie dans une partie du Vaucluse (Nord Vaucluse), le CEDER a mis en place une action préventive d'accompagnement à domicile pour aider des familles locataires et bénéficiaires des minima sociaux à maîtriser leurs factures d'énergie.

## AUTEUR(S)

Laëtitia Pellerey

Responsable de projet  
Précarité Énergétique et  
Maîtrise de l'énergie (en  
poste jusque fin mai 2014)

ceder @ceder-provence.org

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** Mai 2010 à juillet 2010 puis  
novembre 2010 à février 2011

**Lieu de réalisation :** Haut Vaucluse

**Budget :** 35375 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Fonds Départemental Unique de  
Solidarité Logement (FDUSL)

## ORGANISME(S)

CEDER Centre pour  
l'Environnement et le  
Développement des Énergies  
Renouvelables

15, avenue Paul Laurens

26110 Nyons

<http://www.ceder-provence.fr/>

**Salariés :** 10

**Bénévoles :** 48

**Adhérents :** 81



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 15 juin 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Énergie

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Pellerey, « Précarité énergétique : Zoom sur une action d'accompagnement à domicile », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'action est partie du constat que le Haut-Vaucluse concentrait la plus forte demande d'aides curatives au paiement des factures de tout le département : avec un taux de 33% sur toutes les demandes du département. Afin de traiter le problème en profondeur et d'en éliminer les causes plutôt que les symptômes, une action préventive a été mise en place en 2010 de façon expérimentale.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Réduire la consommation énergétique et/ou améliorer le confort des familles suivies
- Nombre de familles concernées : 30
- Public ciblé : des locataires, en priorité les bénéficiaires du RSA, et les bénéficiaires de minima sociaux, présentant des factures d'énergie élevées ou ayant demandé à plusieurs reprises des aides au paiement des factures.



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Repérage par le travailleur social qui signale le ménage au CEDER par une fiche de liaison. Le ménage se voit alors proposé l'accompagnement, qu'il peut choisir de suivre sur la base du volontariat.
- Mise en place de 3 visites effectuées par la responsable chargée de la lutte contre la précarité énergétique au sein de CEDER (2 phases de test, mai-juin et octobre-décembre, 15 familles par test et 1 visite par mois sur 3 mois) :
  - 1ère visite (en présence d'un travailleur social) : prise de contact, diagnostic logement et comportement, préconisation petits travaux (entre mai et juillet 2010)
  - 2ème visite : remise du matériel économe, engagement de la famille à appliquer les gestes d'économie d'énergie
  - 3ème visite : bilan de l'action
- Création d'un fonds spécial permettant d'allouer un budget de 500€ par famille pour financer le matériel économe ou des petits travaux
- Répartition du temps consacré à l'action : 105 jours au total
- Visites à domiciles : 3 demi-journées par famille soit 90 jours au total
- Montage et suivi du projet (création des outils, réunions avec les travailleurs sociaux, etc...) : 5 jours
- Logistique (achat du matériel et suivi des stocks) : 10 jours

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Quantitatifs (comparaison des factures avant-après) :
  - Une première évaluation un an après a permis de mesurer des économies pouvant aller jusqu'à 540€ (énergie et eau)
  - Les économies totales réalisées ont été de 5454€ pour un investissement de 35375€.
- Qualitatif (questionnaire) :
  - 93% des participants déclarent avoir ressenti le besoin d'être accompagnés à domicile pour mettre en place et s'approprier les gestes d'économie d'énergie
  - La période hivernale apparaît comme le meilleur moment pour mettre en place ce type d'action : l'augmentation des factures d'énergie en hiver incite les ménages à envisager ce type d'action.
  - Plus-value sociale : Les familles se sentent actrices du changement, voire valorisées : l'appropriation du savoir transmis leur permet de le partager avec des voisins, de se sentir plus légitime pour faire part du besoin de travaux à leur propriétaire, ou se réapproprier leur logement (peinture, petits travaux...)
  - Les familles suivies avec des techniques de « communication engageante » ont mieux appliqué les recommandations d'économie d'énergie (voir facteurs de réussite)

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme est intéressant en tant que bonne pratique, et tire son originalité de la qualité du suivi et de l'évaluation des actions et des résultats. Celle-ci a pu être possible car les bailleurs ont accepté de financer l'évaluation à part entière, un an plus tard, ce qui a permis d'affecter du temps et des ressources humaines à cette partie souvent délaissée du cycle de projet. Cette évaluation de l'efficacité et de la pertinence des actions expérimentales est indispensable à leur transposition, généralisation ou pérennisation, afin de savoir ce qu'il est possible de reproduire.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Financements : Unité territoriale du Haut-Vaucluse, Service Solidarité Logement du Conseil Général (CG84), ADEME, Conseil Régional (PACA), Fédération Caisse d'Épargne PACA-Corse.
- Accompagnement : coopération avec les travailleurs sociaux des centres médico-sociaux afin d'apporter une compétence d'accompagnement social (et les pôles solidarités des fournisseurs historiques)

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Suivi des consommations : difficile d'évaluer les économies réalisées car peu de familles conservent une trace de leur facture des années précédentes
- Pertinence de l'accompagnement par un travailleur social : la présence du travailleur social est un facteur fortement influent, positivement ou négativement :
  - Dans certain cas (la majorité) il a été constaté que le ménage se livrait plus facilement lorsque le travailleur social n'était pas là (lors des 2ème et 3ème visites), sans doute par peur d'être jugé en révélant certains comportements à une personne qui les suit régulièrement.
  - Dans certain cas (les ménages les plus en difficulté), il a été constaté que la présence d'un travailleur social permettait de centrer la visite sur le thème de l'énergie.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Suivi des consommations : grâce au partenariat des centres sociaux avec les plateformes solidarité des fournisseurs d'énergie, mise en place d'espaces privés en ligne permettant aux familles de consulter leurs factures lorsque celles-ci avaient été perdues.

### Améliorations futures possibles :

- Meilleure évaluation qualitative et surtout quantitative des effets de la « communication engageante »
- Ajustement de l'accompagnement par un travailleur social en fonction des familles concernées

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Appui d'une chercheuse en « communication engageante » et « méthodologie du changement de comportement » (Valérie Fontiat, Professeure des universités, Université Paul Verlaine, METZ) afin de mieux présenter la démarche et de favoriser une bonne acceptation et une bonne appropriation des conseils par les familles : les résultats ont été visibles sur les comportements.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/29\\_20140506\\_visites\\_yy\\_domicile\\_ceder.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/29_20140506_visites_yy_domicile_ceder.pdf)

# Mission Bud-G : un guide de sensibilisation ludique sur les économies d'énergie

**Résumé :** « Mission Bud-G » est un livret expérimental rédigé par le CEDER, afin d'offrir au public un moyen ludique et attractif de s'informer sur les économies d'énergie dans le logement.

## AUTEUR

Laëtitia Pellerey  
Responsable de projet  
Précarité Énergétique et  
Maîtrise de l'énergie (en  
poste jusque fin mai 2014)  
ceder @ceder-provence.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2012  
**Lieu de réalisation :** Haut Vaucluse  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

CEDER Centre pour  
l'Environnement et le  
Développement des Énergies  
Renouvelables

15, avenue Paul Laurens

26110 Nyons

<http://www.ceder-provence.fr/>

**Salariés :** 10

**Bénévoles :** 48

**Adhérents :** 81



## COMITÉ DE LECTURE

**Commentaire(s) du comité :** *Solution contre la précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG,

**Bénéficiaires :** Universel,

**Domaine(s) :** Énergie, Logement,

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Envergure du programme :** Locale

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'énergie est une thématique complexe et technique, sur laquelle il est difficile d'avoir un discours facilement transmissible. De plus la sensibilisation aux économies d'énergie se heurte à des contraintes (difficulté à atteindre les publics les plus en difficulté et thématique qui semble « secondaire » à la majorité du grand public). Pour éviter ces écueils, le CEDER a rédigé un guide abordant le thème de l'énergie sous l'angle du divertissement.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Sensibiliser le grand public sur la thématique des consommations énergétiques dans le logement
- Transmettre des informations techniques à travers un discours attractif

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Rédaction du guide : Travail avec une chercheuse en communication engageante à l'université de Metz afin de déterminer une trame : deux parties (Chaud/Froid et Electricité), selon le plan suivant :
  - Présentation du thème : planche de BD humoristique
  - Apprivoisement de la thématique : petit jeu
  - Susciter le questionnement : quizz
  - Répondre aux questionnements : apports théoriques
  - Aller plus loin : bonus

L'objectif de ce plan est de susciter la curiosité du lecteur et de l'encourager à rester attentif jusqu'à la fin du guide.

- Création d'un univers graphique entre photo et illustration qui rappelle un environnement provençal et renvoie au caractère "cigale" et "fourmi" des personnages. Les personnages incarnent chacun un côté de notre démarche quotidienne face aux économies d'énergie :

- Ciga (la Cigale), est jeune insouciant, dépensière et fait ses propres expériences (hasardeuses)
- Mimi (la fourmi) est jeune trentenaire, très terre à terre, un peu rabat-joie, elle traque les économies
- Bud-G : Il équilibre et tempère le caractère extrême des deux autres personnages.

6 lignes



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Environ 400 guides ont été distribués sur des stands de sensibilisation et lors d'ateliers.
- Evaluation et diffusion : guide téléchargeable à l'adresse suivante [http://www.ceder-provence.fr/IMG/pdf/Mission\\_BUD-G.pdf](http://www.ceder-provence.fr/IMG/pdf/Mission_BUD-G.pdf) et questionnaire pour recueillir les impressions des lecteurs au lien [https://docs.google.com/forms/d/1EVqf-v\\_G\\_YjURbzyI2Wwe0eraNvT5Nc\\_ER4QkRzCmfk/edit#](https://docs.google.com/forms/d/1EVqf-v_G_YjURbzyI2Wwe0eraNvT5Nc_ER4QkRzCmfk/edit#)
- Acquis et amélioration des compétences : A permis de constituer une petite équipe très constructive mêlant techniciens, graphistes, scénaristes, illustrateurs. De ce travail sont nés des personnages avec un profil précis et qui pourront avoir d'autres aventures sur d'autres outils en cohérence avec le message de l'Espace-Info Energie. Un message technique, un ton humoristique et désinvolte et un univers graphique dynamique offrent un potentiel à long terme pour ce guide expérimental qui en appelle d'autres...

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Trouver un moyen de communiquer sur les économies d'énergie sans que le public ne se sente stigmatisé (car mauvais consommateur) n'est pas une chose facile. Toutes les initiatives permettant de diffuser ce message de façon agréable, accessible, et originale, sont donc à souligner.

Le guide Mission BUD-G est un livret broché 20 pages imprimé sur papier recyclé avec des encres végétales. Il a été l'objet d'une réflexion d'éco-conception avec le choix de limiter entre autre le surencrage notamment (demi-pages en aplat de couleur couleurs peu denses), sans pour autant nuire à l'aspect ludique du guide.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Graphisme et les dessins : « comité » composé de la chargée de communication, des responsables de projets EIE et MDE, d'un dessinateur professionnel de Bande Dessinée (Roland BOSCHI), de son collaborateur (Marty) proposant les gags et mises en scène et d'une graphiste (Pascale MARTINET).
- Valérie FOITIAIT, chercheur en communication engageante à l'université de Metz afin de déterminer une trame.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- En raison du caractère « sexy » des personnages de bande dessinée, le guide n'est pas communicable à tout type de population, qui de par ses valeurs culturelles ou religieuses, pourrait trouver cela incorrect.
- Evaluation : difficile d'évaluer l'impact réel du guide après distribution

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Mise en place d'un questionnaire en ligne afin de recueillir l'avis des lecteurs : permet d'obtenir des retours sur les pistes d'amélioration, et également de mesurer l'investissement et l'appropriation grâce au nombre de personnes qui répondent au questionnaire.

### **Améliorations futures possibles :**

- Créer des personnages plus universellement représentables afin de pouvoir diffuser un tel guide auprès de toute la population
- La diffusion : accompagner ce guide d'un questionnaire pour recueillir les impressions des lecteurs et ainsi co-construire le prochain numéro.
- La poursuite : rédiger un autre guide en prenant en compte l'avis des lecteurs et le travailler avec un comité élargi à toutes les personnes souhaitant nous rejoindre dans cette aventure.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Aspect ludique du guide, qui met en avant le jeu et le divertissement plutôt que le ton moralisateur et la restriction

---

## POUR EN SAVOIR PLUS

Voir annexe

## Des permanences énergie sur les lieux de résidences du public

**Résumé :** Parmi les solutions envisagées pour sensibiliser un public qui n'a pas le réflexe de consulter les Espaces Info Energie, le CEDER a expérimenté la mise en place de permanences directement dans des résidences de bailleurs sociaux. Faute de résultats concrets, l'action n'a pas été pérennisée, mais a le mérite de soulever la question de l'accès à certains publics.

### AUTEUR

Laëtitia Pellerey  
Responsable de projet  
Précarité Énergétique et  
Maîtrise de l'énergie (en  
poste jusque fin mai 2014)  
  
laetitia.pellerey  
@ceder-provence.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2010  
  
**Lieu de réalisation :** Résidences du  
bailleur social sur la commune d'Orange  
  
**Budget annuel :** N/C €  
  
**Origine du financement :** Financé dans  
le cadre du programme EIE PACA :  
ADEME, Région PACA, Conseil Général  
du Vaucluse

### ORGANISME

CEDER Centre pour  
l'Environnement et le  
Développement des Énergies  
Renouvelables  
  
15, avenue Paul Laurens  
  
26110 Nyons  
  
<http://www.ceder-provence.fr/>  
  
**Salariés :** 10  
  
**Bénévoles :** 48



## COMITÉ DE LECTURE

**Commentaire(s) du comité :** *Solution contre la précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP), Universel

**Domaine(s) :** Énergie

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Envergure du programme :** Locale

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le CEDER, reconnu comme Espace Info Energie par les Régions Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, a constaté que de nombreuses personnes vulnérables à la précarité énergétique ne faisaient pas la démarche de se rendre dans leurs locaux. Le CEDER a donc décidé de déplacer ses permanences pour aller directement à la rencontre de ces personnes, sur leur lieu de résidence.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Réduire les freins et les obstacles entre des publics potentiellement en précarité énergétique et l'information sur l'énergie
- Sensibiliser aux économies d'énergie et informer sur les consommations

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Mise en place d'une permanence « Maîtrise de l'énergie » au sein de résidences d'un bailleur social motivé pour mettre en place cette action.

Personnel mobilisé : 1 conseiller CEDER et 1 gardien d'immeuble.

Lieu : Dans le local de permanence du gardien.

Durée de la permanence : 1 demi-journée. ; Durée totale de l'action : 3 permanences.

Communication autour de l'action : par affiche dans les cages d'escalier et flyers dans les boîtes aux lettres.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

5 personnes se sont rendues à l'ensemble des 3 permanences. Quantitativement, cela représente donc beaucoup de moyens mis en œuvre pour peu de résultats. Il s'agit cependant de personnes qui n'auraient sans doute pas fait la démarche de se déplacer jusqu'à l'EIE sans cette permanence.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme a le mérite de délocaliser l'information et de trouver un moyen d'aller vers le public. Les personnes dont l'énergie n'est pas la difficulté prioritaire n'effectuent pas la démarche de se déplacer dans un Espace Info Energie, car ils ne se sentent pas concernés. Rapprocher l'information et l'apporter directement sur le lieu de résidence est un moyen original de supprimer au moins le frein créé par la distance géographique.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Financements : Région PACA, ADEME, Conseil Général du Vaucluse
- Bailleur social Vaucluse Logement (agence d'Orange)

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Difficile de trouver une forme de communication adéquate pour mobiliser ce public. Les affiches ne sont pas forcément le meilleur média pour attirer l'attention. Il faut vraiment qu'elles soient percutantes pour sortir du lot. La meilleure communication reste le bouche à oreille mais il s'agit d'une activité très chronophage et CEDER n'est pas assez connu sur ces quartiers pour être identifié.
- Absence de levier : même en se déplaçant sur le lieu de résidence, il faut que les personnes soient dans la démarche de s'investir et éprouvent un intérêt pour la thématique de l'énergie.
- L'urgence prévaut sur la prévention : tant qu'il n'y a pas réels danger et menace, les gens n'agissent pas. Les personnes en difficulté ont du mal à se projeter car elles sont trop occupées à gérer leurs difficultés au jour le jour. Depuis les hausses de 2011, il devient très difficile de répercuter les économies d'énergie de façon visible sur la facture : avec une hausse moyenne du coût de l'énergie de 5 à 7% par an, pour obtenir des économies financières, il faut donc réaliser au minimum 10% d'économies (avant 2006, éteindre les ampoules et les veilles permettait d'économiser 100€ par an, aujourd'hui, ce geste reste indispensable mais l'économie induite est bien moindre). Le levier incitatif financier est donc de plus en plus difficile à invoquer car les ménages ne voient pas de façon visible le résultat de leurs efforts d'économie d'énergie, ce qui peut conduire à un découragement.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Cette action n'a pas été reproduite, donc aucune solution n'a pu être testée.

### **Améliorations futures possibles :**

- Communiquer en plusieurs langues pour toucher un public plus large et pour qui l'information est encore moins facilement accessible ; réaliser des plaquettes sans textes pour les personnes qui ne lisent pas.
- Travailler avec des CESF (Conseillères en Economies Sociales et Familiales), spécialistes du budget, en contact direct avec les ménages et qui sont généralement un bon relais pour informer sur la thématique de l'énergie.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Travailler avec les associations des résidences ou de quartier qui sont identifiées et bénéficient de la confiance du public (les 5 personnes qui sont venues avaient eu connaissance de la permanence par une association de quartier. Lorsque l'on vient de l'extérieur, il est indispensable d'être introduit par une structure locale ou des personnes de confiance qui servent de relais sur place.
- Pédagogie et sensibilisation de fond : il faut un réel partenariat avec un technicien qui gère la partie énergétique, complétée par une partie pédagogique pour s'assurer que le discours soit compris et approprié. Il faut trouver comment adapter les discours (pour qu'ils ne soient pas trop techniques et rébarbatifs), créer des leviers incitatif, protéger les ménages en difficulté sans pour autant les déresponsabiliser par des aides trop systématiques, etc...
- Cette expérimentation a permis de tirer plusieurs leçons : pour que les publics rencontrés en logement sociaux se mobilisent, il faut :
  - \* Que l'opérateur soit reconnu et identifié (ce qui n'était pas le cas de CEDER, car les EIE sont rarement connus des publics « en difficulté »)
  - \* Qu'il y ait un avantage direct à retirer de la démarche, or, dans le cas présent, il s'agissait d'une permanence purement informative, sans offre matérielle (kit d'économie par exemple) ou de médiation (sur la négociation de délais de paiement par exemple)

## Sensibilisation et création d'un outil de suivi de la consommation énergétique pendant des Ateliers informatiques

**Résumé :** Pour toucher un public plus large, le CEDER (EIE) cherche à intégrer la thématique de l'énergie dans des ateliers d'apprentissage sur des sujets variés. Il a ainsi profité de cours d'initiation à l'informatique pour proposer un outil Excel permettant aux ménages de suivre leur consommation énergétique de façon régulière.

### AUTEUR

Laëtitia Pellerey  
Responsable de projet  
Précarité Énergétique et  
Maîtrise de l'énergie (en  
poste jusque fin mai 2014)  
laetitia.pellerey  
@ceder-provence.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2010  
**Lieu de réalisation :** Haut Vaucluse  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** Financé dans  
le cadre du programme EIE PACA :  
ADEME, Région PACA, Conseil Général  
du Vaucluse

### ORGANISME

CEDER Centre pour  
l'Environnement et le  
Développement des Énergies  
Renouvelables  
15, avenue Paul Laurens  
26110 Nyons  
<http://www.ceder-provence.fr/>  
**Salariés :** 10  
**Bénévoles :** 48



### COMITÉ DE LECTURE

**Commentaire(s) du comité :** *Solution contre la précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP), Universel

**Domaine(s) :** Budget, Énergie

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Envergure du programme :** Locale

### ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

CEDER a créé cet outil de suivi de la consommation, sous forme de tableur, pour apporter au public un outil complémentaire et non développé à ce jour par les fournisseurs d'énergie. La difficulté pour les ménages d'anticiper et d'évaluer leur consommation d'énergie représente un des problèmes majeurs du traitement de la précarité énergétique. Le suivi régulier et accessible des consommations n'est pas toujours facile à effectuer.

### OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Profiter des ateliers d'initiation à l'informatique pour sensibiliser le public à la thématique des consommations d'énergie
- Mettre à disposition des ménages un outil pour mieux maîtriser sa consommation d'énergie

### ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le CEDER profite d'ateliers d'initiation à l'informatique organisés par la Maison du département d'Orange et intervient pour proposer aux participants d'apprendre à créer un tableur de suivi de consommation d'électricité. Un chargé de mission du CEDER intervient sur la thématique énergie en partenariat avec l'animatrice informatique de la maison du département. L'occasion est donc saisie pour sensibiliser les participants sur les différents postes de consommation et les possibilités de maîtriser leur consommation et de faire des économies.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Minimum de 2 ateliers par an depuis 2010. Entre 2010 et 2011, 3 ateliers pour sensibiliser 13 personnes. L'action s'est arrêtée après 2011 car il n'y avait plus d'inscriptions aux ateliers informatiques.
- Fiche d'évaluation remplie par les participants à la fin de l'atelier :
- Atelier jugé « très intéressant » et « assez concret »
- Compréhension de l'outil et de son utilisation
- Meilleure compréhension des postes de consommation énergétique

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme est intéressant car il permet d'aller à la rencontre du public, dans une démarche pro-active. En utilisant des ateliers d'initiation à l'informatique, les formateurs profitent d'un moment où l'attention des participants est acquise, ce qui permet de sensibiliser de manière plus efficace et de former à un outil de suivi.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Financements : ADEME, Région PACA, Conseil Général du Vaucluse
- Cyberbase de la Maison du Département d'Orange

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Créer un outil de suivi assez simple pour qu'il puisse être compris et approprié par des personnes maîtrisant mal l'informatique
- Suivi : action très ponctuelle et sur des personnes qui ne fréquentent pas l'EIE, donc suivi et évaluation difficile à mettre en place.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Travail partenarial : la présence de la formatrice en informatique a permis d'apporter des solutions sur la création de l'outil et son apprentissage

### **Améliorations futures possibles :**

- Elargir l'outil à d'autres énergies
- Effectuer un suivi : très peu de financeurs acceptent de financer un suivi poussé donc difficile de mobiliser du temps et un salarié pour se consacrer à cette mission.
- Combiner cette action avec le Défi Famille à Energie Positive afin d'avoir un meilleur suivi

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Ciblage large qui permet de potentiellement toucher des personnes concernées par le problème avec lesquelles le CEDER ne serait pas forcément entré en contact seul : depuis plusieurs années, le CEDER a arrêté d'organiser des ateliers seuls et le fait systématiquement en partenariat, afin de pouvoir agir de manière transversale. Ex : partenariat avec un CCAS pour intervenir dans un atelier de couture (« De la couture au confort thermique »), dans lequel les participants apprennent à fabriquer un « boudin de porte » pour limiter les déperditions thermiques. Posture qui part du principe que l'énergie intéresse tout le monde mais que c'est une thématique qui n'est pas attractive car trop technique de prime abord.

- Intéressant de travailler avec un formateur informatique professionnel qui a le langage et la pédagogie pour créer ce genre d'outil et le transmettre.

---

*Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\*, vol. e-page.*

## La lutte contre la précarité énergétique. De l'observation au concept EGAL

**Résumé :** Le projet EGAL, mené en 2009 par la Cité du Design de Saint-Etienne, est un projet de recherche en design, qui articule théorie et conception, mais aussi design et sociologie. En se focalisant sur les usages des habitants, plutôt que sur l'aspect technique de la relation à l'énergie, cette recherche permet de faire émerger un nouveau concept : l'Energie Garantie Au Locataire

### AUTEUR(S)

Marie-Claude Caraës

Politologue

blandine.favier  
@citedudesign.com

**Fiche rédigée par :**  
Blandine Favier

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009

**Lieu de réalisation :** Saint Etienne

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Financement Public/Privé (PUCA,  
ADEME/EDF, Pact Loire, CIRIDD)

### ORGANISME(S)

Cité du Design (EPCC)

3 rue Javelin Pagnon

42000 Saint Etienne

<http://www.citedudesign.com>

**Salariés :** 25

**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 20 mai 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Innovant !, Programme récent - doit faire ses preuves*

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Association, ONG*

**Pays :** *France, Auvergne-Rhône-Alpes*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Envergure du programme :** *Nationale*

**Domaine(s) :** *Logement, Énergie*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Caraës, « La lutte contre la précarité énergétique. De l'observation au concept EGAL », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En répondant à l'appel à recherche PREBAT « Réduction de la précarité énergétique », lancé par le PUCA et l'ADEME, la Cité du design propose d'engager une réflexion sur les rapports qu'entretiennent les individus avec l'énergie, voie inexplorée jusqu'alors. Cette lecture permet de sortir de la vision technicienne de l'énergie pour aborder, sous l'angle social et culturel les usages énergétiques. Pourquoi étudier l'usage quand il semble évident qu'une réponse technique permettrait de résoudre la situation ? Il est nécessaire d'améliorer les connaissances sur l'usage de l'énergie sous peine de réaliser des contre-performances. Ainsi, les individus, même démunis sont des acteurs dont les décisions influent sur la consommation d'énergie. Sans action avec eux, plutôt que sur eux, il y a fort à parier que les politiques incitatives et les dispositifs techniques échouent au seuil du foyer.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

«Les foyers en situation de précarité énergétique sont les foyers pour lesquels les dépenses énergétiques représentent plus de 10% du revenu du ménage», selon la définition de l'association RAPPEL qui précise que la précarité énergétique est le produit de plusieurs facteurs aux conséquences sanitaires et sociales graves : la pauvreté financière qui peut être accompagnée et renforcée par un logement en mauvais état. Les politiques de réduction de la consommation d'énergie ont rarement été associées à une interrogation sur les rapports de l'individu aux dispositifs techniques mis en place. Pourtant, comment résoudre la précarité énergétique en délaissant les causes, les usages des individus et des foyers dans une telle situation? Vouloir réduire la précarité énergétique passe nécessairement par la compréhension des usages énergétiques : comprendre l'ensemble des attitudes et connaissances relatives à la consommation d'énergie et à la réduction possible de cette consommation.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Dans le logement social, les solutions à la précarité énergétique doivent s'envisager dans la relation qui lie le bailleur et le locataire. En effet, la gestion de l'énergie dépend tout autant de l'appartement proposé que de la façon dont il est occupé. C'est tout le sens du projet EGAL (Energie garantie au locataire) que de proposer des leviers d'action pour lutter contre la précarité énergétique à partir d'une relation inédite entre un bailleur et son locataire. Dans cette perspective, le bailleur s'engage autant sur la location du bien que sur le confort minimal que ce bien doit offrir (en postulant que le droit à être bien est inhérent au droit à disposer d'un logement). La notion d'«énergie domestique» peut s'apprécier alors suivant deux valeurs: une énergie dite «minimale», garantie par le bailleur qui met en œuvre les mesures nécessaires pour l'assurer quelle que soit la qualité du logement et une énergie dite de «confort», gérée par le locataire en fonction de ses ressources.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

EGAL se déploie à partir de 5 thèmes qui englobent 37 projets :

1. Espace : un habitat reconfiguré en fonction des usages énergétiques des habitants ;
2. Économie : des solutions simples et peu coûteuses pour multiplier les petites économies au quotidien ;
3. Pilotage : des outils pour accorder sa consommation au plus près de ses usages ;
4. Adaptation : un réseau plastique qui suit la vie des habitants ;
5. Collaboration : un bailleur co-producteur d'énergie et des locataires informés et réactifs.

Les liens entre projets forment autant de scénarios cohérents qui proposent des relations aux énergies domestiques en adéquation avec les usages des personnes en situation de précarité énergétique et par extension à chacun d'entre nous. Les différents projets s'inscrivent dans un système général qui couvre l'ensemble des besoins et des usages énergétiques observés. Pour autant, ce système n'est pas clos sur lui-même et chaque projet peut être mis en place indépendamment des autres.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La recherche menée à la Cité du design, est construite sur une alliance de logiques plurielles ? sociales, politiques, esthétiques ou économiques ? dans laquelle, théorie et conception marchent de concert. Ainsi pas de recherche produite par la Cité du design, sans production théorique de savoir et sans non plus production de formes. Cette double articulation qui s'appuie sur une méthodologie innovante plaçant l'usager au cœur du processus d'observation et de conception, permet d'envisager la recherche en design comme productrice d'idées et concepts novateurs qui trouvent leur réalité dans des formes, des objets, des systèmes. L'innovation du projet EGAL réside donc dans le concept-même d'envisager une nouvelle partition de l'énergie qui oblige, de fait, à revisiter les artefacts domestiques énergétiques. EGAL ouvre sur des innovations qui repensent à la fois l'usage, la fonction des objets et convoquent des techniques inexploitées dans le champ domestique.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

La recherche La lutte contre la précarité énergétique. De l'observation au concept EGAL, une fois les partenariats financiers organisés, s'est déroulée en toute autonomie. Les équipes de sociologues, designers et ingénieurs qui ont participé à la recherche ont pu avoir recours à la prise de conseil auprès des institutions référentes, mais il n'y a pas eu de nouveau partenariat d'établi durant le temps de la recherche.

## RETOUR D'EXPERIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

La recherche La lutte contre la précarité énergétique. De l'observation au concept EGAL, a permis d'imaginer à la fois des projets « concrets » visant à lutter contre la précarité énergétique, mais a surtout été à l'origine d'un concept politique dans lequel prennent place ces projets. En produisant à la fois une réponse théorique et formelle, cette recherche a soulevé autant de réactions d'indignation que d'enthousiasme. La recherche en design étant en France, encore très embryonnaire (elle se situe pour l'instant surtout sur le plan universitaire), ne trouve pas toutes les légitimités qui lui incomberaient auprès de certains acteurs du monde de la recherche. En effet, dans les réactions d'indignation, ou sinon de réticences, il était surtout reproché le fait que ce soit des designers qui apportent ce regard nouveau sur le sujet. Ainsi, certaines remarques qui ont été faites portaient moins sur les réponses mêmes apportées que sur le fait que le design ne serait pas légitime dans le milieu de la recherche. Il y a donc eu des discussions houleuses et parfois empreintes d'une certaine violence pour invalider le fait que « design », « recherche » et « précarité » ne pouvaient être associés. (Comprenons-là que le design, dans ce type de remarque, restait perçu comme une discipline focalisée sur le domaine de luxe qui ne pouvait investir les champs du social. Or c'est tout l'enjeu de la recherche développée par le pôle recherche de la Cité du design : produire un design social, et devenir un référent en la matière.) A l'inverse, d'autres ont vu dans les réponses apportées et la méthodologie initiée, une réelle innovation dans la manière de produire de la recherche.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Non renseignée

### Améliorations futures possibles :

La recherche La lutte contre la précarité énergétique. De l'observation au concept EGAL propose d'installer un nouveau rapport dans le triptyque bailleur/énergie/locataire. A ce titre, l'association Résolis et EDF ont proposé à l'équipe du pôle recherche de la Cité du design d'aller à la rencontre des bailleurs sociaux pour mettre à l'épreuve d'une certaine forme d'opérationnalité le concept EGAL. Ces rencontres permettront très certainement de montrer les limites et obstacles de la mise en place d'un tel concept. Mais au-delà de l'identification des freins, ces entretiens seront aussi un temps privilégié pour imaginer les solutions pour faire que le concept EGAL, Énergie garantie au locataire puisse réellement être opérationnel.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

Il est difficile pour nous de dire où se situent les facteurs de réussite si l'on pose cette question du point de vue des résultats produits. Par contre, là où la recherche La lutte contre la précarité énergétique. De l'observation au concept EGAL a certainement été innovante, et donc porteuse de facteurs de réussite, c'est qu'au moment de l'appel PREBAT, c'est-à-dire en 2008, peu de chercheurs ont réellement investi le champ des usages énergétiques. En décidant de se positionner à la marge des voies proposées dans l'appel à recherche, le pôle recherche de la Cité du design propose un angle d'approche du sujet encore peu convenu. En effet, si l'on reprend les axes de recherche proposés dans l'appel à projets, deux voies étaient proposées :

- une voie « technicienne », où l'objectif était là d'apporter une réponse technique au problème de la précarité énergétique ;
- une voie « comportementaliste », où l'objectif annoncé était « d'apprendre aux personnes en situation de précarité énergétique » à manipuler, maîtriser pour mieux économiser l'énergie.

En décidant de commencer notre recherche non pas sur l'apport de solutions techniques ou éducatives, mais plutôt sur l'étude des usages pour analyser comment les habitants se saisissent de la question de l'énergie, nous avons pu observer que bien qu'en situation de précarité énergétique, chacune des personnes enquêtées développait des logiques, des astuces, des pratiques qui jusqu'alors étaient inconnues des chercheurs. De fait, en partant de cette étude du réel, les réponses qui ont ensuite été trouvées ne pouvaient que s'inscrire dans cette réalité et donc être au plus près des usagers.

## POUR EN SAVOIR PLUS

- Rapport public de la recherche : [http://www.egal.citedudesign.com/pdf/PUBLICATION\\_PUCA\\_2012-light\\_2013.pdf](http://www.egal.citedudesign.com/pdf/PUBLICATION_PUCA_2012-light_2013.pdf)

- Vidéo de présentation du concept : <http://www.youtube.com/watch?v=V0L2AVLoA3k>

## Mieux comprendre les situations de précarité énergétique pour mieux les traiter

**Résumé :** Ce projet s'inscrit pleinement dans le cadre du volet « lutte contre la précarité énergétique ». A ce titre, il se caractérise par une volonté partagée de mettre en place une intervention adaptée qui permette le traitement de l'habitat par des actions d'accompagnement des occupants ainsi que des propriétaires par des actions de médiation.

### AUTEUR

Christine Vallette  
Responsable d'antenne /  
Chef de projets LPE/LHI  
c.vallette  
@compagnonsbatisseurs.eu

### PROGRAMME

**Démarrage :** Juin 2014  
**Lieu de réalisation :** Provence Verte et  
Haut Var Verdon  
**Budget :** 80000 €

### ORGANISME

Compagnons Bâtitseurs  
Provence  
7 rue Edouard Pons  
13006 Marseille  
<http://www.compagnonsbatisseurs.eu/>  
**Salariés :** 32  
**Bénévoles :** 23  
**Adhérents :** 135



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 08 septembre 2014

**Commentaire(s) du comité :** [Précarité énergétique](#)

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Logement, Environnement, Éducation, Formation

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\* (année) identifiant d'objet numérique

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'amélioration du confort et de la performance énergétique des logements, l'intégration des principes du développement durable dans les projets de réhabilitation, la question des comportements des ménages, sont devenus des enjeux majeurs auxquels les Compagnons Bâtitseurs Provence (CBP) souhaitent trouver des réponses concrètes dans leurs pratiques professionnelles d'accompagnement des ménages, sur le plan technique, social et pédagogique. Pour se faire, nous avons conduit pendant 2 ans une action expérimentale sur le territoire de la Provence verte (cf fiche « consommer mieux pour consommer moins »

<http://resolis.org/fiche-pratique/consommer-mieux-pour-consommer-moins-vers-une-consommation-energetique-responsable-et-citoyenne/342>). Cette action s'est révélée adaptée mais a également fait émerger des besoins d'accompagnements, qui, jusque là, n'avaient pas été repérés.

3 constats soulignent les besoins du territoire pour ce type d'approche :

- Un repérage qui explose et une évidence: des besoins énormes et non couverts par les dispositifs de droit commun. En effet, l'ensemble de situations accompagnées n'auraient pas trouvé de solution dans les PIG mis en place.
- Des besoins identifiés du côté des travailleurs sociaux en termes de formation à « l'œil énergie » mais également des besoins d'accompagnement dans les changements de pratiques pour casser la spirale du « curatif »
- Des locataires, « oubliés du droit commun »



## OBJECTIFS DU PROGRAMME

L'objectif de ce projet est triple : la sensibilisation et l'information, le diagnostic et la définition des préconisations, la mise en œuvre des préconisations dans le cadre d'une démarche participative des habitants :

- Informer les personnes en situations d'impayés sur la question de l'énergie et les former au repérage des points de déperdition au sein de leur logement, permettre de comprendre ces situations et leurs impacts, rendre « visible » la précarité énergétique et ses conséquences sur la vie quotidienne ;
- Apporter une expertise et une compréhension quant aux situations repérées, permettre de comprendre la cause de la demande d'aide, affiner la connaissance des situations de précarité énergétique,
- Apporter une réponse adaptée à des familles quant à la gestion de leurs consommations à travers trois axes d'intervention : les médiations permettant des interventions sur le bâti relevant des obligations bailleurs ou l'accompagnement de Propriétaires Occupants en situation de précarité, les gestes au quotidien et les interventions techniques relevant du locatif et les équipements

Objectif à long terme : permettre d'ajuster les aides du Conseil Général et les offres d'accompagnement social au problème réel grâce à un diagnostic pertinent et une orientation adaptée. Ainsi si une famille est dans un logement passoire, le diagnostic permettra de mettre en avant l'impuissance des aides uniquement curatives.

2 pistes de travail : dans un premier temps la mise en œuvre d'une médiation en direction du propriétaire bailleur et, en parallèle, un accompagnement avec comme objectif l'accès à un logement moins énergivore. Il sera également abordé la question de l'occupation mais si la famille est dans la situation précédente sans problème d'occupation ou d'usage du logement, il est inutile de l'orienter vers une dimension collective sur les éco gestes. La famille aura une réponse adaptée et ne se retrouvera pas orientée vers une action dans laquelle elle ne se retrouvera pas et qui peut avoir comme effet une démobilité de celle-ci.

Ce projet doit également permettre de construire un partenariat avec les communes du territoire afin de les amener à se saisir du projet et à assurer sa pérennité autant techniquement que financièrement

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- travail de repérage des situations relevant de la précarité énergétique : construction de partenariat (rencontres des acteurs locaux, rencontre des élus, mises en place de réunions publiques, sensibilisation des travailleurs sociaux par la mise en place de formation à l'« œil énergie »...), sensibilisation des familles à travers des ateliers collectifs construits autour des ressources et savoirs des habitants (« l'œil énergie ») mobilisation des réseaux des personnes pour faciliter le repérage, création d'un groupe de familles ambassadrices
- Réalisation de diagnostics croisant l'entrée bâti, usages et équipements
- Rédactions de préconisations et retour vers la famille pour leurs mises en place
- Présentation des diagnostics aux travailleurs sociaux pour leur permettre d'ajuster leur accompagnement
- Organisation de chantiers d'ARA et interventions techniques en auto-réhabilitation accompagnée en fonction des statuts des occupants
- Mise en place d'une négociation et d'une médiation, le cas échéant en direction des PB
- Suivi et accompagnement sur 12 à 18 mois

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'action a démarré au 1er juin et doit permettre d'accompagner 40 familles sur 1 an. A ce jour (30/07/2014), 20 familles sont déjà entrées dans le projet

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité du programme repose sur une démarche (l'ARA, Auto-réhabilitation accompagnée) et sur la volonté de voir le projet être piloté par le CG83.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenariat financiers : CG 83, Ademe, Région, Commune de Salernes, EDF, Fondation de France, Fondation MACIF  
Partenariat technique : centre sociaux dont celui de ST Maximin La sainte Baume et Vinon sur Verdon, travailleurs sociaux du CG83, ccas des communes dont celui de Brignoles et de Salernes, associations d'insertion sociales type Garrigues (épicerie sociale), Arif (CHRS), Aseparg (prévention spécialisée).

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- La principale difficulté réside dans les besoins repérés sur le territoire nettement supérieur à la capacité d'absorption du projet
- L'absence de mesures coercitives à l'encontre des Propriétaires Bailleurs croisées avec des mesures incitatives très limitée

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Mobilisation des fondations
- Construction de micro projets avec les communes pour tenter d'augmenter la capacité d'accueil du projet

### Améliorations futures possibles :

- Le projet n'est pas encore suffisamment avancé pour tirer des enseignements. En revanche, il tente de répondre à des constats effectués lors de notre expérimentation. Il s'appuie notamment sur les familles ambassadrices afin de coanimer des ateliers collectifs

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- L'entrée collective
- L'entrée globale et le faire avec

## Consommer Mieux pour consommer moins : Vers une consommation énergétique responsable et citoyenne

**Résumé :** Avec ce programme, les Compagnons Bâtisseurs Provence, accompagnent des ménages en précarité afin de leur permettre de prendre conscience de leur consommation (sensibiliser, informer), d'évaluer les causes de ces consommations (diagnostiquer le bâti, le comportement et les équipements, mesurer), d'agir sur les facteurs provoquant une surconsommation ou une restriction (agir) et d'évaluer les économies réalisées.

### AUTEUR

Christine Vallette  
Responsable d'antenne /  
Chef de projets LPE/LHI  
c.vallette  
@compagnonsbâtisseurs.eu

### PROGRAMME

**Démarrage :** Novembre 2011  
**Lieu de réalisation :** Provence Verte  
**Budget :** 105000 €

### ORGANISME

Compagnons Bâtisseurs  
Provence  
7 rue Edouard Pons  
13006 Marseille  
<http://www.compagnonsbâtisseurs.eu/>  
**Salariés :** 32  
**Bénévoles :** 23  
**Adhérents :** 135



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 08 septembre 2014

**Commentaire(s) du comité :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Logement, Environnement, Éducation, Formation

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\* (année) identifiant d'objet numérique

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Dans le cadre de la démarche AGIR, en partenariat avec l'ADEME, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a décidé de lancer un appel à projets, dans une volonté de soutenir des actions et des initiatives dans la démarche des économies d'énergies. Le but était d'identifier, au travers d'expérimentations, les conditions économiques, techniques, psychologiques et sociales permettant de provoquer le passage à l'acte des particuliers de manière significative et pérenne. C'est dans ce contexte que nous avons lancé le projet « Consommer mieux pour consommer moins »

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- I. Promouvoir des pratiques économes et responsables dans le logement : Sensibiliser et informer les habitants sur les solutions relatives à un meilleur usage des énergies dans le logement et les impliquer durablement dans l'entretien et l'éco réhabilitation de leur logement.
- II. Améliorer le confort et l'efficacité énergétique des logements : Mise en œuvre de solutions techniques nouvelles qui prennent en compte la question des énergies dans le logement. Cette mission se déroule en plusieurs phases : diagnostics, préconisations, travaux et/ou médiations et mesures des résultats.
- III. Créer un fond de remplacement des appareils électroménagers : Permettre aux familles de remplacer des appareils électroménagers dont les mesures soulignent une sur-consommation afin d'induire une économie d'énergie ou une meilleure maîtrise des énergies ; permettre la prise en charge du surcoût mais également une subvention afin d'inciter la famille à abandonner son ancien appareil au profit du nouveau.

Ce projet se construit autour d'une double entrée collective et individuelle avec comme objectif l'émergence d'un groupe de familles « ambassadrices de la Maîtrise des énergies » afin de démultiplier les résultats.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Travail de repérage des situations relevant de la précarité énergétique : construction de partenariats. Rencontres avec des acteurs locaux, des élus, mise en place de réunions publiques, formation des travailleurs sociaux, sensibilisation des familles à travers des ateliers collectifs construits autour des ressources et savoirs des habitants (« l'œil énergie »), mobilisation des réseaux des personnes pour faciliter le repérage, création d'un groupe de familles ambassadrices
- Réalisation de diagnostics croisant l'entrée bâti, usages, et équipements
- Rédactions de préconisations et retour vers la famille pour leurs mises en place
- Organisation de chantiers et interventions techniques en auto réhabilitation accompagnée en fonction des statuts des occupants
- Mise en place d'une négociation et d'une médiation, le cas échéant en direction des Propriétaires Bailleurs
- Mobilisation le cas échéant du fonds de remplacement de l'électroménager
- Suivi et accompagnement sur 12 à 18 mois



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 182 ménages identifiés (347 personnes), dont 159 locataires et 23 Propriétaires Occupants (PO). 125 familles conseillées en individuel soit 299 personnes (dont 141 enfants).
- 24 appareils électroménagers remplacés, 34 chantiers d'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) réalisés, 20 médiations
- 3 entrées possibles sur l'action :
  - l'entrée bâtie : 10% des identifications dont 85% de PO
  - l'entrée surconsommation : 75% des identifications dont 8% de PO
  - l'entrée « inconfort » : 15% des identifications dont 7% de PO
- 48% des interventions concernent le bâti et l'amélioration de la performance énergétique, 28% le gain de confort, 12% les usages et 12% les équipements
- Des impacts sur le confort : la verbalisation du « mieux être » dans son logement et le sentiment de ne pas être le « seul responsable » et des gains de confort constatés au travers des mesures de température à « chauffage constant »
- La sensibilisation des enfants et des changements de comportements déjà constatés

Les impacts en termes d'économie

- 30213 litres d'eau
- Electricité : 84694 kwh/an (hors fond de remplacement et hors PO, surtout pour les personnes suivies sur 18 mois ). Pour les PO, un gain moyen en termes de performance énergétique de 29%
- 17 stères de bois
- 24 appareils repérés dont 2 congélateurs, 2 combi et 20 réfrigérateurs. Economie moyenne réalisée sur les appareils : 619kwh/an soit une économie moyenne par appareils remplacés de 79 €

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le programme repose sur une démarche, l'ARA (Auto-Réhabilitation Accompagnée), et sur des outils supplémentaires et innovants : la formation d'un groupe de familles ambassadrices et la création d'un fonds d'aide au remplacement des équipements électroménagers en lien avec la mise en place de chantiers d'auto réhabilitation. Ceux-ci sont un élément important dans l'appropriation des gestes et des comportements « efficaces », dans la négociation avec les propriétaires bailleurs et dans l'amélioration du bâti de logements occupés par leur propriétaire.

Cette démarche du « faire avec » pour « faire en autonomie » vise à rendre les bénéficiaires acteurs des projets afin d'inscrire les résultats dans la durée.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenariat financiers : ADEME + Région PACA + Fondation Macif + Fondation pour un habitat solidaire

Partenariat technique : Centre sociaux dont celui de St Maximin La sainte Baume, travailleurs sociaux du CG83, CCAS des communes, associations d'insertion sociales type Garrigues (épicerie sociale), Arif (CHRS), Aseparg (prévention spécialisée).

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Temps nécessaire pour mobiliser les partenaires : une fois la dynamique de repérage enclenchée, la difficulté est de répondre aux demandes car le projet était calibré sur 80 accompagnements en 2 ans.
- La « saisonnalité » du projet avec énormément de repérage en période hivernale, or les impacts se mesurent à plus long terme
- L'absence de mesures coercitives à l'encontre des Propriétaires Bailleurs et mesures incitatives très limitées

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Le repérage : Une évidence : la nécessité d'aller à la rencontre des publics ; une idée, s'appuyer sur le collectif et provoquer la rencontre dans une dynamique valorisante. 52 familles identifiées par ce biais (28.5% des identifications)
- Sensibiliser les travailleurs sociaux sur la durée du projet : pour obtenir des résultats notre action doit s'inscrire dans un accompagnement long, car les familles n'auront pas un retour sur investissement direct sauf en matière de confort
- Construction de médiations sur la base du décret décence (notamment par rapport au chauffage) et négociation sur le reste en valorisant l'implication des occupants du logement dans la démarche

**Améliorations futures possibles :**

- Les locataires, « les oubliés du droit commun » : mieux comprendre les causes de surconsommation ou de mal être dans le logement pour adapter l'accompagnement en fonction du diagnostic.
- Travailler sur les pratiques curatives et les transformer en questionnement pour mieux comprendre les causes des impayés afin d'adapter l'accompagnement à la réalité des situations
- Diffuser l'expérience auprès des travailleurs sociaux pour casser la spirale du « curatif »
- Permettre la prise en compte de l'ARA dans les actions mises en place par la puissance publique pour le traitement de la précarité énergétique
- Construire un réseau régional de l'ARA
- Valoriser les compétences développées par la création d'un pôle d'ingénierie technique, juridique et financière à destination des personnes exclues des dispositifs de droit commun en diffus, des services sociaux, des services communaux, des associations œuvrant dans l'accompagnement social : quelle forme, quel montage ?
- Inscrire cette démarche dans les PDALPD

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- La triple entrée permet de traiter la problématique de manière globale et de sensibiliser les ménages sur leurs usages mais également sur leurs choix en matière d'équipement.
- L'entrée par les familles ambassadrices demande un accompagnement lourd pour des résultats quantitatifs limités (seules 5 familles engagées pour 12 repérages supplémentaires) mais des impacts importants sur la prise en compte de la question de l'énergie grâce au collectif
- Une démarche de diagnostic atypique construite sur le « faire avec » pour impliquer les occupants. Idée d'auto diagnostic accompagné. « Le faire avec » permet de valoriser les savoirs des familles qui ensuite distillent les informations au sein de leur propre réseau
- L'accompagnement sur les usages est une nécessité quelque soit le type de travaux et le statut d'occupation. L'accompagnement de proximité agit comme une action de prévention : les relevés réguliers permettent de repérer les éventuelles « rechutes » et de réagir immédiatement
- La dimension collective est une pierre angulaire du projet

**Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Il serait intéressant de réaliser une étude sur le fonctionnement d'un fonds de remplacement de l'électroménager sur-consommateur : comment l'intégrer dans les politiques publiques, quel portage ? Quel lien avec les réseaux et chantiers d'insertion travaillant sur la récupération des appareils électroménagers ?

## Dispositif ConsommaCtion : suivi des économies d'énergie et adaptation du dispositif suite aux contraintes locales

**Résumé :** Le dispositif ConsommaCtion consiste en visites à domicile destinées à mesurer précisément les économies d'énergie réalisées avec des kits énergétiques. Malgré son efficacité, il n'a pas été prolongé, mais les difficultés rencontrées ont permis de remodeler l'action de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire afin d'apporter une réponse plus pertinente.

### AUTEUR(S)

Bourouliou Agnès ( & Kerem Aybar)

Chargée de Projet

ab.clcvpaysdarles@gmail.com

Fiche rédigée par :  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2012

**Lieu de réalisation :** Arles

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Mairie d'Arles + ADEME/Région  
PACA/CG 13

### ORGANISME(S)

EIE-CLCV Arles

6 rue Jean Bouin

13200 Arles

<http://clcv-arles.over-blog.com>

**Salariés :** 6

**Bénévoles :** 50

**Adhérents :** 300



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 15 juin 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Budget

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : ( & Kerem Aybar), « Dispositif ConsommaCtion : suivi des économies d'énergie et adaptation du dispositif suite aux contraintes locales », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'Espace Info Energie d'Arles (EIE Pays d'Arles) est porté par la CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie), une association de défense des droits des locataires. Afin de compléter ses actions de lutte contre la précarité énergétique (appartement témoin, kits), l'EIE a lancé un dispositif de visites à domicile (VAD) afin d'évaluer l'efficacité des kits d'économie d'énergie et renforcer le travail partenarial entre les différents acteurs de terrain.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Toucher entre 10 et 20 familles
- Développer et adapter le contenu du kit d'économie d'énergie en se basant sur les indicateurs de suivi
- Renforcer et rendre concret les partenariats, notamment avec les travailleurs sociaux, pour apporter une réponse plus globale sur le territoire

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Après indication par les travailleurs sociaux des foyers « éligibles », enclenchement du dispositif pour une durée d'un mois :
- 1ère VAD (effectuée en binôme avec le travailleur social qui a repéré la famille dans la mesure du possible) : état des lieux du logement. Mesure des consommations sur une 1ère période de deux semaines durant laquelle le foyer ne change pas ses habitudes.
  - 2ème VAD : pose du kit, action de sensibilisation, travail sur les factures. Mesure des consommations sur une seconde période de 2 semaines durant laquelle le foyer applique les éco-gestes.
  - 3ème VAD : relevé des compteurs.
  - Analyse des résultats et retour effectué auprès de la famille avec distribution d'outils de suivi.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Nombre de familles ayant participé au dispositif : 11.

Au total, 11 suivis ont été réalisés en 2013. Etant donné l'arrêt du projet suite à un défaut de financement, les seuls résultats disponibles sont ceux de l'évaluation de mi-parcours.

- Consommation : sur 6 ménages évalués, on observe une baisse de consommation électrique pour 5 ménages (-6.6% en moyenne), d'eau pour les 6 ménages (-19.2% en moyenne) et de gaz pour les 3 ménages qui l'utilisent (-15.7% en moyenne)
- Economies : pour l'électricité, -27€ par an en moyenne ; pour l'eau, -70€ par an en moyenne ; pour le gaz, -15€ par an en moyenne ? soit une économie moyenne de 91€ par an par foyer.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme est intéressant car le suivi et l'évaluation ont été particulièrement bien réalisés. Mais la particularité de ce programme réside surtout dans la façon dont il a été repris et adapté suite aux difficultés rencontrées. En effet, faute de financement, le dispositif n'a pas pu être maintenu. Il a donc été repris de manière différente (voir retour d'expérience) dans le cadre de l'action de la CLCV.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Avec les travailleurs sociaux (CCAS, MDS, CAF, PACT13, MSA, 13 Habitat) : repérage et signalement des ménages éligibles
- Avec la mairie d'Arles : subvention des kits et suivi du projet
- Avec les pôles solidarité d'EDF et GDF : constitution des kits d'économie énergie et eau
- Avec EcoH2O et Arl'ethique : remise sur le prix du matériel constituant les kits
- Avec la CLCV : traitement des litiges, relation bailleur/locataire, contact privilégié avec les fournisseurs d'énergie, reprise de l'activité de lutte contre la précarité énergétique (voir retour d'expérience).

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Mobilisation de certains acteurs sociaux
- Implication des familles dans la réalisation des éco-gestes
- Portage et pérennisation du projet : l'absence de renouvellement des financements n'a pas permis de mener le projet à terme ni d'envisager de le généraliser ou de l'étendre à d'autres familles.
- Identification de l'Espace Info Energie : les EIE sont des structures inconnues ou non fréquentées par les publics les plus en difficulté, ce qui les pénalise dans leurs actions d'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique. Le dispositif consommAction a été l'occasion de se rendre compte que même lorsque le ménage en difficulté était dirigé par un centre social vers l'EIE, son implication n'était pas toujours optimale.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Des solutions ont été adoptées pour répondre aux difficultés de traitement de la précarité énergétique par l'Espace Info Energie. L'action de lutte contre la précarité énergétique a été reprise par la CLCV, l'action de défense des droits des locataires qui porte l'EIE. Suite à une demande émanant des habitants lors d'accueils-café de la maison de quartier, et sur une demande de la CAF, la CLCV a mis en place des permanences énergies au sein des locaux de la Maison de Quartier: une permanence par semaine, 2h en moyenne, fréquentée par 1 ou 2 personnes en moyenne (pendant les premiers mois de la mise en place). Les demandes concernent surtout des factures énergétiques élevées.

La CLCV a repris la compétence « Précarité énergétique », en tant qu'acteur beaucoup plus identifié par les publics en situation de précarité, et donc plus à même de les toucher. Association de défense des droits des locataires, c'est une structure en laquelle les publics locataires ont confiance, et qu'ils sont plus susceptibles d'écouter. De plus, ses partenariats avec les bailleurs et les fournisseurs d'énergie lui permettent d'intervenir directement sur certains problèmes et d'obtenir des résultats plus concrets et visibles pour les bénéficiaires.

Ce dispositif a été rebaptisé : « Consommez moins, Consommez malin », il a débuté en janvier 2014, dans le Cadre du Contrat Urbain de Cohésion Social et avec le soutien de la CAF et de certains Bailleurs de la ville d'Arles.

### Améliorations futures possibles :

- Etendre les permanences portées par la CLCV à toutes les zones urbaines sensibles de la ville
- Se rapprocher des bailleurs privés pour trouver des partenariats et des moyens d'intervenir en faveur des locataires du parc privé

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

ConsommAction : le projet a pu être mené à bien grâce à la mobilisation des différents acteurs du territoire en vue de mettre en œuvre un travail collaboratif efficient permettant d'apporter une aide personnalisée.

Permanences de la CLCV : nécessité d'être un acteur identifié sur le territoire pour avoir la confiance du public que l'on veut toucher. Sinon, les tentatives de sensibilisation aux économies d'énergie seront vécues comme imposées et ne seront pas bien appropriées par la population.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Constitution du kit : 2 lampes basse consommation, 2 thermomètres, 1 jeu de 7 familles « énergie'éco », des fiches conseils sur la maîtrise de l'énergie, 3 réducteurs de débit, 1 multiprise à interrupteur, 1 sac en papier kraft. Il s'agit de kits « de base » pouvant s'adapter à tous les foyers. Du matériel supplémentaire complète ce kit au cas par cas en fonction de l'état des lieux réalisé au sein du foyer. Chaque foyer a bénéficié d'un kit de base d'un coût de 21€. Pour les 6 suivis finalisés, le coût total du matériel supplémentaire installé s'élève à 293€, soit une enveloppe moyenne de 49€ par foyer.

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/44\\_20140610\\_flyer\\_eco\\_nrj.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/44_20140610_flyer_eco_nrj.pdf)

# VISUCONSO : mieux voir sa consommation d'énergie pour moins consommer

**Résumé :** VISUCONSO est un dispositif pédagogique permettant aux habitants de la Résidence André Malraux à Ecully de suivre et de mieux maîtriser leurs consommations d'électricité grâce à un espace internet sécurisé et à un accompagnement personnalisé. Créée par EDF et GRANDLYON HABITAT en concertation avec les locataires, cette expérimentation innovante, combinée à des travaux de rénovation thermique et des actions de sensibilisation aux bons usages énergétiques, permet la réduction des factures énergétiques grâce à un suivi poussé de la consommation de chauffage et d'électricité.

## AUTEUR(S)

Delphine CLEMENT

Responsable opérations  
Direction Patrimoine et  
Renouvellement urbain

d.clement  
@grandlyonhabitat.fr

Fiche rédigée par :  
Sophie Dupraz

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2014

**Lieu de réalisation :** Ecully

**Budget :** 1250000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Région Rhône-Alpes - EDF- Exonération  
de TFPB (taxe foncière sur les propriétés  
bâties) - Emprunt - Fonds propres  
GRANDLYON HABITAT

## ORGANISME(S)

GRANDLYON HABITAT

Le Terra Mundi 2 place de  
Francfort

69444 Lyon cedex 03

<http://www.grandlyonhabitat.fr/>

**Salariés :** 600

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 06 août 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Innovant !*

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public*

**Bénéficiaires :** *Population urbaine*

**Domaine(s) :** *Urbanisme, Logement, Énergie*

**Pays :** *France, Rhône-Alpes*

**Envergure du programme :** *Locale*

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : CLEMENT, « VISUCONSO : mieux voir sa consommation d'énergie pour moins consommer », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La résidence André Malraux composée de 14 pavillons T4 et 14 pavillons T5 avec garages et jardins privatifs est une belle résidence. Mais les modes de chauffage, des convecteurs électriques style « grille-pain » datant de 1984, étaient devenus obsolètes et coûteux. De plus, de nombreuses traces de moisissure apparaissaient en raison du mauvais état des menuiseries, de la VMC et de l'isolation entre le garage et l'habitation. Des locataires avaient fait installer sans autorisation des cheminées. Un projet de réhabilitation a donc été lancé par GRANDLYON HABITAT.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Apporter une amélioration énergétique aux pavillons : les faire passer de l'étiquette F (425 kWh/m<sup>2</sup>/an) avant travaux à l'étiquette C (140 kWh/ m<sup>2</sup>/an).
- Diminuer la facture d'électricité de 135 euros par mois sur 12 mois avant travaux pour un T5 moyennement chauffé (confort ressenti assez faible) à 45 euros par mois sur 12 mois après travaux.
- Sensibiliser les habitants aux économies d'énergie en leur permettant d'adapter leur comportement pour mieux maîtriser le budget énergie.
- Uniformiser et sécuriser les équipements des pavillons
- Améliorer l'esthétique des pavillons et ainsi pérenniser le parc immobilier



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Une concertation collective a été mise en place en partenariat avec la Maîtrise d'Œuvre sociale afin de prendre en compte les besoins et les attentes des locataires :

- Organisation de réunions publiques
- Visites à domicile effectuées à chacun des locataires avant pendant et après les travaux.
- Ouverture d'un pavillon pédagogique pour exposer tous les travaux effectués. Une fête a été organisée pour son inauguration.
- Distribution de fiches avec conseils éco-geste pour chaque nouvel aménagement effectué.

Le dispositif VISUCONSO a été mis gratuitement à disposition des locataires volontaires. Grâce à un site internet gratuit, ils peuvent suivre leur consommation en kWh et en euros et se faire envoyer des alertes en fonction de leurs usages. Ils peuvent comparer leur consommation avec la moyenne des autres pavillons, ce qui crée une émulation. La température à respecter est de 21°C dans les salles à vivre et 19°C dans les chambres. L'accès à VISUCONSO est fourni gratuitement pendant 3 ans : une année pendant le chantier et deux années de suivi. Les habitants bénéficient également d'un accompagnement personnalisé via :

- Un bilan envoyé par EDF 2 fois par an
- La visite d'une maison témoin et des permanences pour renseigner les locataires au lancement du dispositif en avril 2014
- Une hotline dédiée pour obtenir plus d'informations sur l'expérimentation et une aide sur l'utilisation du site internet mis à disposition
- Des kit « économie d'énergie » offerts par EDF et GrandLyon Habitat
- Des événements de proximité comme « La Fête des voisins éclairés » en mai 2015 pour permettre aux locataires de témoigner et partager leur retour d'expérience et acquérir des gestes verts.

La maîtrise d'œuvre des travaux de rénovation a été assurée par un architecte et un bureau d'étude de fluides et de structures. Chaque pavillon a fait l'objet d'un diagnostic. Un mode de chauffage innovant et performant a été installé : une pompe à chaleur (PAC) alimentée par électricité, qui diffuse la chaleur par les pléniums (faux-plafonds). Chaque pièce a été équipée de bouches de chauffage et d'un thermostat programmable. Les menuiseries et la porte palière ont été changées, ainsi que le double vitrage.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Chaque locataire a reçu une attestation sur laquelle est notée la performance énergétique à atteindre.

A juin 2014, l'objectif des 45 euros/mois n'est pas encore atteint. Mais il faut laisser le temps au dispositif de se rôder, et éliminer les dysfonctionnements éventuels.

En mai 2015 : l'expérimentation Visu Conso a montré une économie d'énergie de près de 20% en un an pour la plupart des participants\*.

Prochain bilan en décembre 2015 : normalement l'objectif doit être atteint.

Les locataires sont satisfaits du confort constaté, alors que certains étaient vraiment réfractaires. Tous ont constaté une baisse de leur facture.

VISUCONSO a grandement contribué aux changements constatés de mode de vie des locataires.

\* Baisse observée en moyenne pour une facture annuelle de 1500 € en 2013 avec une rénovation effectuée à fin 2013, pour un foyer qui utilisait un chauffage électrique.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le locataire devient maître de sa consommation d'énergie grâce au dispositif VISUCONSO et à un mode de chauffage révolutionnaire pour des habitats de particuliers. Il contrôle la température pièce par pièce.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- EDF SMART Electric Lyon pour la partie communication et la mise en place du portail internet
- EDELIA (filiale EDF) : spécialiste de l'analyse des données, via une box installée dans les pavillons. EDELIA analyse la consommation et les dysfonctionnements, alimente le portail internet et fournit les bilans.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE



**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Au début certains locataires étaient très réfractaires, notamment ceux ayant mis en place de leur propre initiative des aménagements. Il a fallu les convaincre du bien-fondé d'un nouveau mode de chauffage.

Il a fallu également expliquer le principe de la 3ème ligne de quittancement : A l'issue des travaux, la quittance de loyer remise aux locataires comportera une 3e ligne spécifique, intitulée « contribution du locataire au partage des économies de charges ». Celle-ci est obligatoire lorsqu'il s'agit de travaux d'amélioration énergétique dans un logement. Cette contribution a été instaurée par la loi sur la mobilité et la lutte contre l'exclusion (loi MOLLE) du 25 mars 2009, et est applicable par le Décret n°2009-1438 du 23 novembre 2009 pour les logements sociaux. Le montant et la durée de «la contribution du locataire au partage des économies de charges» sont clairement indiqués sur la quittance dans une 3e ligne\* spécifique. La durée de cette contribution est de 15 ans maximum, son montant ne peut pas dépasser 50 % des économies de charges réalisées.

\*Pour rappel : sur la quittance la première ligne indique le montant du loyer de base et la seconde ligne indique le montant des charges.

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Produire une bonne information
- Accompagner les habitants avant, pendant et après le projet de réhabilitation. Un important travail pédagogique a été nécessaire pour faire accepter les travaux et montrer que le locataire serait gagnant au niveau du confort et de sa facture.
- VISUCONSO est un outil qui leur prouve que les chiffres annoncés de réduction peuvent être atteints.
- Normalement la contribution des locataires au partage des économies de charge s'élève à 50% des économies réalisées. GRANDLYON HABITAT l'a plafonné à 40% dans le cadre de ce projet.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Qualité de l'évaluation du bureau d'études sur les travaux à mener qui guide le choix des travaux d'isolation à entreprendre et ceux à éviter.

Importance de l'accompagnement pédagogique pour les locataires, mais aussi pour le bailleur qui doit connaître les arguments et la technologie pour convaincre.

**Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Une étude sociologique va être menée par EDF auprès des 28 ménages sur les positions et usages liés à l'énergie avant et après travaux, comment les locataires vivent les travaux. Des profils de locataires seront définis.

## « Ma maison pour agir » : une maison économe en énergie et ambulante pour aller à la rencontre du public

**Résumé :** « Ma Maison pour Agir » est un concept de maison BBC (Bâtiment Basse Consommation), équipée et fonctionnelle. Elle sillonne la France pour être exposée au grand public et lui donner les moyens de faire les bons choix en matière d'économie d'énergie.

### AUTEUR

Camille Gambara  
Responsable de la  
Communication  
camille  
@maisonsdominiquecharles.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

### ORGANISME

La Maison Abordable  
Pôle Plein Sud - Bâtiment 5 45  
Quai Emile Cormerais  
44800 Saint Herblain  
<http://www.ma-maison-pour-agir.com/>  
**Salariés :** 5  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 15 juin 2014

**Commentaire(s) du comité :** [Solution contre la précarité énergétique](#)

**Opérateur(s) :** Entreprise

**Pays :** France, National

**Bénéficiaires :** , Universel

**Envergure du programme :**

**Domaine(s) :** , Logement, Énergie

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ma Maison pour Agir a été conçue en 2009 , à partir de l'idée de Michel Chevalet, journaliste scientifique. Suite au Grenelle de l'Environnement, l'idée était de pouvoir créer un support concret, accessible et attractif, illustrant les possibilités de vivre dans un logement économe en énergie. Le concept réside au départ dans la réalisation d'une vraie maison habitable équipée et fonctionnelle réunissant des technologies disponibles pour répondre aux questions que le public se pose en matière d'économie d'énergie.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Démontrer la possibilité de vivre dans un logement basse consommation et agréable à vivre en se servant de technologies abordables et disponibles sur le marché
- Aller à la rencontre du plus grand nombre de personnes possibles
- Apporter des réponses aux questions que le public se pose sur les consommations d'énergie

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Construction de 3 maisons mobiles, construites de façon modulables afin de permettre leur démontage et leur mobilité à travers la France
- Exposition des maisons :
  - Entrée : visualisation des déperditions d'énergie et simulation de DPE (Diagnostic de Performance Energétique)
  - Cuisine : quizz sur les consommations d'eau, congélateur interactif
  - Séjour : démonstration pédagogique sur l'isolation
  - Cellier : démonstration d'un chauffe-eau thermodynamique, d'un module hydraulique de pompe à chaleur et d'une VMC double flux
  - Salle de bain : quizz sur les consommations d'eau et bons gestes pour économiser
  - Chambre : zoom sur les consommations des appareils en veille
  - Extérieur : toiture végétalisée, récupérateur d'eau de pluie, panneaux photovoltaïque, etc...

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE



- Plus de 1,5 millions de visiteurs en 3 ans, soit 500 000 par an
- 650 000 visites sur le site Web
- Lieux d'expositions : Le Louvre, salon Bâtimat, une vingtaine de villes
- Exposition d'un exemplaire de la maison pendant 2 ans au Futuroscope : élue meilleure attraction de l'année en 2011, preuve de son caractère ludique et attractif pour le public.

Elle apporte des éléments de réponse aux questions que le public se pose par la démonstration, des maquettes, des coupes de murs,... Il s'agit d'une vitrine d'information pour donner au public toutes les clés de la transition énergétique dans le neuf et l'ancien.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ma maison pour Agir est un outil de communication unique en ce qui concerne les économies d'énergie car elle permet d'en faire un thème divertissant et attractif pour le public. De plus, le fait que la maison soit démontable et mobile lui permet d'aller directement à la rencontre du public et d'avoir un impact géographique beaucoup plus large qu'un appartement témoin dont le rayon d'action est limité à son territoire.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer (subvention)
- Fondation Prince Albert II de Monaco (subvention)
- ADEME (subvention)
- Atlantic (sponsor pour le financement)
- Science Vidéo Service (initiateur du projet, a mis au point les quizz et les attractions explicatives ludiques de la maison)

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Sans objet

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Sans objet

**Améliorations futures possibles :**

Construction d'un troisième exemplaire de Ma Maison pour Agir afin de répondre aux nombreuses sollicitations et de toucher un plus grand public.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Caractère ludique et attractif de l'exposition
- la maison est meublée et habitable pour que le public puisse s'identifier plus facilement
- Les thématiques liées à l'énergie sont présentées de façon ludique et non comme une contrainte

---

*Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\*, vol. e-page.*



## Au bon logement - Un véhicule itinérant pour aller à la rencontre des personnes concernées par la précarité énergétique en milieu urbain et rural

**Résumé :** D'avril 2012 à mai 2013, une camionnette transformée par PACT 22 en espace d'échange et d'information s'est installée sur les places de marché, les comices agricoles, les clubs ruraux et les foires du département des Côtes d'Armor afin d'aller au-devant de personnes aux revenus modestes et de les sensibiliser aux moyens de lutter contre la précarité énergétique et l'habitat indigne.

AUTEUR(S)	PROGRAMME	ORGANISME(S)
Philippe Morice Directeur p.morice @pact22.org	<b>Démarrage :</b> 2012 <b>Lieu de réalisation :</b> Côtes d'Armor <b>Budget :</b> 75000 € <b>Origine et spécificités du financement :</b> Fondation Abbé Pierre, Fonds Solinergy, Conseil Général 22, Trophée Habitat RH22, Fonds propres	PACT 22 51 rue de Gouédic - CS 60430 22004 Saint-Brieuc Cedex 1 <a href="http://www.pacthd22.org">http://www.pacthd22.org</a> <b>Salariés :</b> 28 <b>Bénévoles :</b> 29

### COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Appréciation(s) du comité :** **A généraliser !, Innovant !**

**Solution(s) :** **Précarité énergétique**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Bretagne

**Bénéficiaires :** Population urbaine, Population rurale, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Morice, « Au bon logement - Un véhicule itinérant pour aller à la rencontre des personnes concernées par la précarité énergétique en milieu urbain et rural », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2014)

### ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Les personnes les plus fragilisées sont les plus difficiles à rencontrer. Faute de moyens, elles n'ont pas connaissance des dispositifs d'aide mis à leur disposition, ou ne les comprennent pas toujours. Pour entrer en contact avec ces personnes parfois isolées, PACT 22 a décidé de se rendre sur leurs lieux de vie grâce à une camionnette aménagée en outil d'accueil et d'information mobile.

### OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Aller au-devant des personnes, créer du lien social
- Les informer, pour elles-mêmes ou leurs proches, sur les questions de mal-logement : indignité, précarité énergétique, inadaptation au vieillissement
- Instaurer un contact direct avec le plus grand nombre de personnes possible et informer sur les solutions existantes
- Sensibiliser les acteurs locaux de l'habitat, les institutions départementales, les bailleurs privés,...

### ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Les outils : un véhicule avec rampe d'accès transformé en salon d'information et d'accueil, une table et des chaises de camping installés sous l'avent pour créer de la convivialité, des plaquettes d'information
- Les moyens humains : un volontaire du Service Civique en charge de l'accueil et du dialogue, une chargée d'opération référente pour organiser les déplacements et réserver les emplacements, un responsable de programme
- Une présence sur les marchés, les comices agricoles, les clubs ruraux, les foires, parfois plusieurs fois sur le même site afin de créer un lien pérenne
- Une couverture presse régulière (bulletins communaux, PQR) en amont pour prévenir les gens de la présence de la camionnette



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 226 présences locales en 59 semaines de fonctionnement : 182 marchés, 1 comice agricole, 1 foire agricole à Plaintel, 1 forum associatif à Dolo, la foire-exposition de St Briec, le salon des artisans de St Judoce, la journée de l'énergie de Lanvollon, 33 artisans rencontrés, des réunions de clubs d'âinés ruraux,
- Près de 8 500 plaquettes diffusées
- Plus de 20 000 kilomètres parcourus
- Plus de 1500 contacts personnalisés
- Des articles fréquents dans la presse locale

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Démarche proactive adaptée pour rencontrer et informer des personnes parfois peu enclines ou n'ayant pas les moyens de rechercher des informations par elles-mêmes. La mobilité du dispositif et son installation au plus près de l'habitant offrent une approche rassurante. Le véhicule transformé en espace de convivialité et d'intimité libère la parole de personnes en situation difficile. Effet induit : la campagne « fait le buzz » sur les enjeux du mal-logement.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Fondation Abbé Pierre
- Fond de participation SOLINERGY
- Conseil Général des Côtes d'Armor
- Société ADA

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Logistique assez lourde : gestion du planning, du temps de travail de la volontaire et des aléas
- Horaires des marchés chronophages : arrivée avant 8h00 du matin, départ après 13h00
- Se faire accepter, trouver sa place sur les marchés
- Eviter les marchés trop touristiques car les touristes ne sont pas la cible

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Bien préparer la partie logistique : choix des lieux, réservation des emplacements
- Former l'animateur aux problématiques afin qu'il sache apporter des conseils et bien orienter les demandes

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

#### PRESENTATION DES FACTEURS DE REUSSITE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

- Communication presse : en amont, et retombées
- Profil de l'animateur important : avenant, dynamique, motivé
- Interactivité de la démarche, qui permet de développer le dialogue et les liens d'entraide, de solidarité
- Action reconnue, appréciée et sollicitée par les partenaires: rapidité de mise en oeuvre, « circuit court »

#### CONSEILS POUR UNE GENERALISATION OU TRANSPOSITION DU PROGRAMME

- Nécessité de varier et de réitérer les lieux de présence
- Bien choisir la période : éviter la période estivale car trop de touristes, et moins propice pour le sujet de la précarité énergétique
- Utiliser les collectivités locales comme relais

## POUR EN SAVOIR PLUS

Un budget :

### CHARGES

Achat véhicule 20 000 € ; Aménagements 15 000 € ; Supports info 5 000 € ; Carburants/entretien 5 000 € ; Volontaire Service Civ. 10 000 € ; Tutorat et appui pro. 12 500 € ; Frais déplacement 3 000 € ; Divers & imprévus 4 500 €  
TOTAL 75 000 €

### PRODUITS

Fondation Abbé Pierre 25 000 € ; Fond Solinergy 25 000 € ; Conseil Général 22 sur % subvention PACT-HD 10 000 € ; Revente véhicule 10 000 € ; PACT-HD22 sur fonds propres et Trophée Habitat RH22- 2011 5 000 €  
TOTAL 75 000 €

## Mise en place d'ateliers participatifs sur la lutte contre la précarité énergétique

**Résumé :** Dans le cadre de sa stratégie en faveur de la lutte contre la précarité énergétique, le Département des Pyrénées Orientales a mis en place des ateliers participatifs avec des usagers du service social et des travailleurs sociaux dans l'objectif de créer collectivement des outils de sensibilisation sur la maîtrise de l'énergie.

### AUTEUR(S)

Julie Krumm

Chargée de mission Lutte contre la précarité énergétique

julie.krumm @cd66.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** De novembre 2014 à avril 2015

**Lieu de réalisation :** Département des Pyrénées-Orientales

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :** Département

### ORGANISME(S)

Département des Pyrénées-Orientales

24, quai Sadi Carnot

66906 Perpignan

<http://www.ledepartement66.fr/>

**Salariés :** 2500

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 10 novembre 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :**

**Pays :** France,  
Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées

**Bénéficiaires :** Professionnels, Population urbaine, Population rurale

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Krumm, « Mise en place d'ateliers participatifs sur la lutte contre la précarité énergétique », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Dans le cadre de sa stratégie en faveur de la lutte contre la précarité énergétique, le Département des Pyrénées-Orientales met en place différentes actions pour sensibiliser les ménages en difficulté, et les aider à réaliser des économies d'énergie tout en améliorant leur confort. L'une de ces actions consistant à créer des supports de sensibilisation adaptés qui répondent véritablement aux besoins des ménages vulnérables, il a été proposé de s'appuyer sur un groupe d'usagers concernés par la problématique pour aider l'institution à créer ces outils.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Les objectifs principaux de ce projet étaient d'une part, d'échanger avec les participants sur les outils de sensibilisation qu'il semblait intéressant de créer et de diffuser auprès des ménages en difficulté, et d'autre part, de créer collectivement, de manière simple et ludique, les outils de sensibilisation retenus. Cette action était également l'occasion de pouvoir mieux appréhender et comprendre les préoccupations des usagers sur les questions d'économies d'énergie et d'habitat, de disposer de leur expertise d'usage, et enfin, de prendre en compte leur avis et remarques sur le plan d'actions du Département.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Pour répondre à ces objectifs, 7 ateliers participatifs ont été mis en place à Perpignan de novembre 2014 à avril 2015.

Ces ateliers ont réuni 12 usagers suivis et recrutés par des travailleurs sociaux du Département, 5 Conseillères en économie sociale et familiale (CESF) du Département et 3 stagiaires CESF, tous volontaires.

Animés par la Mission Développement Durable (DD), ces ateliers ont été déclinés en 2 phases : une 1ère de novembre à décembre 2014 lors de laquelle un travail sur les perceptions et les représentations des habitants a été réalisé (uniquement avec les usagers), et la 2nde de janvier à avril 2015 lors de laquelle les outils de sensibilisation ont été créés (avec l'ensemble des participants : usagers, CESF et stagiaires).



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Ces ateliers ont permis d'aboutir à des propositions collectives d'outils de sensibilisation adaptés qui seront réalisés au fil du temps : 4 affiches sur les écogestes, 2 dépliants sur les travaux de rénovation énergétique et pour les enfants, un livret de sensibilisation ainsi qu'un jeu de l'oie à taille humaine destiné à des animations collectives.

Par ailleurs, au-delà du bénéfice pour la collectivité d'avoir pu capitaliser les remarques, idées et propositions des habitants sur ce sujet, les participants, usagers comme travailleurs sociaux, ont tenu à souligner tout l'intérêt de ce type de projet et ses impacts : valorisation, reprise de confiance, sentiment d'exister et d'être utile des usagers, implication dans la vie citoyenne et participation à la concrétisation d'un projet collectif, changement de vision entre usagers et travailleurs sociaux, collaboration entre différents services de l'institution, sensibilisation aux économies d'énergie dans le logement avec pour certains, la réalisation concrète de travaux de rénovation permettant d'améliorer leur situation...

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Cette démarche participative est innovante puisqu'elle a permis une approche axée sur le volet social du développement durable en réunissant et confrontant usagers et travailleurs sociaux autour d'un projet de coproduction. Les travailleurs sociaux, plutôt habitués à tenir le rôle d'animateur, ont donc pu participer aux ateliers avec les usagers et travailler avec eux sur un projet commun.

Par ailleurs, l'équipe d'animation a utilisé une méthodologie de travail par groupes de pairs sur certains sujets, favorisant la réflexion en petits groupes pour ensuite aboutir à une construction partagée en échangeant en groupe complet.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Situé au croisement de l'action sociale, du logement et de la maîtrise de l'énergie, le plan d'actions en faveur de la lutte contre la précarité énergétique a été élaboré dans le cadre d'une démarche partenariale par groupe de travail, réunissant divers services de l'institution : Mission DD, Maison Sociale de Proximité, Pôles Logement, Action Sociale, Coordination des territoires, Fond Solidarité Logement, Espace Info Energie et enfin l'ADIL 66, unique partenaire extérieur. Cette action, élaborée dans ce cadre, a nécessité une collaboration étroite entre la Mission DD et les services des Solidarités.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

L'équipe d'animation a parfois été confrontée à la difficulté de créer, et surtout de maintenir une dynamique de groupe en raison de la diversité des acteurs présents et de la difficulté de certains usagers dans la prise de parole en public. Cela a nécessité un rappel fréquent des règles du jeu de la part des animatrices pour que les ateliers se déroulent dans un climat apaisé et respectueux, et qu'une relation de confiance puisse s'instaurer au sein du groupe.

Par ailleurs, même si le travail par groupe de pairs a permis à chacun de s'exprimer librement, l'arrivée des professionnelles à l'issue de la 1ère phase a suscité quelques interrogations de la part de certains usagers, mais qui ont été vite dissipées grâce à un effort de communication et de pédagogie.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Les solutions adoptées s'inspirent du travail classique d'animation : rappel régulier des règles du jeu et des objectifs poursuivis, posture claire des animatrices, travail de médiation entre participants, pédagogie et communication, ...

### **Améliorations futures possibles :**

Cette 1ère démarche participative étant à présent terminée, il ne s'agit pas tant de l'améliorer, mais d'en tirer les enseignements pour pouvoir renouveler ce type de projet sur d'autres sujets ou d'autres territoires. Dans cette optique, une évaluation de la démarche a été réalisée, permettant de mettre en exergue les points positifs mais également les écueils à éviter.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Un portage fort (hiérarchique et politique) et une collaboration nécessaire entre les services,
- Une préparation rigoureuse des ateliers et la mobilisation de compétences méthodologique et technique spécifiques (co-animation entre la Mission DD et une professionnelle de l'action sociale formant une équipe pluri-disciplinaire),
- Une présentation claire de la démarche, des objectifs poursuivis, du calendrier et du contexte dans lequel le projet s'inscrit,
- Des règles du jeu clairement énoncées dès le début et rappelées régulièrement et à chaque fois que nécessaire,
- Une équipe d'animation garante du respect des règles et d'un climat de confiance basé sur le respect et l'écoute,
- L'organisation d'ateliers conviviaux, ludiques et stimulants : apports de connaissances, jeux, échanges...
- Des méthodes d'animation variées et adaptées aux objectifs des ateliers : alternance d'ateliers individuels, en petits groupes de pairs ou mixés, et en groupe complet,
- La production de compte-rendus à l'issue de chaque atelier transmis à l'ensemble des participants pour récapituler le travail réalisé, suivre l'avancement de la démarche et s'inscrire dans une volonté de transparence optimale,
- L'envoi d'une lettre d'invitation officielle avant chaque atelier afin de continuer à mobiliser les usagers dans la durée,
- Enfin, une présentation du travail réalisé auprès de la hiérarchie et / ou des élus en charge de la thématique dans un objectif de valorisation et de communication.

## POUR EN SAVOIR PLUS

- plaquette de présentation

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/270\\_20151117\\_lutte\\_precaire\\_energetique\\_cd66.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/270_20151117_lutte_precaire_energetique_cd66.pdf)



# L'opération ClimatKit de l'agglomération de Sénart pour rendre accessible les économies d'énergie à tous les publics

**Résumé :** Dans le cadre du lancement de son Plan Climat Territorial, la Collectivité de Sénart a créé en 2012 une opération de distribution de kits d'économie d'énergie : les Climatkits. Un outil pédagogique de sensibilisation, le roman-photo, a été conçu pour faciliter l'appropriation, et la démarche a été adaptée selon le type de public visé : « grand public » et « public précaire ».

## AUTEUR(S)

Nathalie Dupont  
Chargée de mission  
Logement et Cohésion  
Sociale ; Chargé de mission  
Energie et Environnement  
n.dupont @senart.fr  
Frédéric Fournier  
**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2012-2013  
**Lieu de réalisation :** Agglomération de Sénart (Cesson, Combs-la-Ville, Lieusaint, Moissy-Cramayel, Nandy, Réau, Savigny-le  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :**  
ADEME, Région Ile-de-France

## ORGANISME(S)

SAN Sénart (Syndicat  
d'Agglomération Nouvelle de  
Sénart)  
Hôtel de la Communauté - Carré  
Sénart 9, allée de la Citoyenneté  
CS 10545  
77567 Sénart Lieusaint Cedex  
<http://www.senart.com/>  
**Salariés :** N/C  
**Bénévoles :** N/C

## COMITÉ DE LECTURE

**Solution(s) :** *Environnement, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Collectivité territoriale*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Domaine(s) :** *Budget, Énergie, Logement*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Envergure du programme :** *Locale*

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Dupont, « L'opération ClimatKit de l'agglomération de Sénart pour rendre accessible les économies d'énergie à tous les publics », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (0)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'opération Climatkit est une action ponctuelle de sensibilisation et de communication sur la mise en place du Plan Climat Territorial de la Communauté de Sénart. Elle est du questionnement lui-même issu de trois autres programmes : le Plan Climat Territorial, le Contrat de Ville, et le Programme Local de l'Habitat. Ces trois programmes comportent en effet un volet de sensibilisation des ménages issus de quartiers prioritaires aux économies d'énergie. Le problème se posait donc de pouvoir toucher à la fois le grand public et les publics plus éloignés, d'autant plus que les CCAS constataient une hausse des demandes d'aides au paiement des factures d'énergie et voulaient agir sur cette thématique.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Distribuer 600 kits d'économie d'énergie
- 500 kits pour le grand public
- 100 à 120 kits pour les publics fragiles
- Toucher des personnes non identifiées comme étant en précarité énergétique
- Rendre visible l'impact des consommations d'énergie dans un budget
- Faire connaître le Plan Climat Territorial de la Communauté de Sénart et diffuser une culture « climat-énergie » de manière à avoir de la notoriété et lancer des opérations plus concrètes



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Contenu du kit (chauffage, eau chaude sanitaire, transports) :

- [à compléter]
- Roman photo : afin d'améliorer, pour tous les publics, l'appropriation à long terme des économies d'énergie, conception d'un roman-photo mettant en scène un super-héros, où chaque objet du kit est mis en scène dans une petite histoire expliquant son utilisation et un ordre de grandeur des économies financières à réaliser. 1000 exemplaires imprimés.

Grand public : démarche volontaire

- Communication dans le journal de l'agglomération, site internet, presse locale, etc sur la possibilité de profiter gratuitement d'un kit d'économie d'énergie
- Inscription : les personnes intéressées se connectaient sur le site internet : questionnaire à remplir sur les habitudes de consommation puis inscription à un créneau horaire pour récupérer le kit
- Distribution : accueil pendant les créneaux horaires choisis pour donner le kit et sensibiliser en 5 à 10 minutes sur l'intérêt et l'utilisation du kit, par un technicien de la direction environnement ou un conseiller Espace Info Energie.
- Evaluation : grâce à l'adresse mail renseignée dans le formulaire, les familles étaient recontactées pour remplir un nouveau questionnaire quelques mois après.

Public « fragile » : démarche d'aller vers et communication adaptée

- Repérage : partenariat avec des CCAS, qui proposaient aux personnes en difficulté de paiement de facture de participer à des ateliers d'économie d'énergie, ou des centres sociaux, dans des groupes déjà constitués sur d'autres thématiques (ateliers socio-linguistiques, ateliers coutures, aide aux devoirs, etc..)
- Animation de sessions collectives d'environ 2h (par des travailleurs sociaux préalablement formés sur la thématique) : sensibilisation sur les économies d'énergie, distribution du kit et explication détaillée de l'utilisation de chaque objet, questionnaire à remplir sur les usages.

---

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'évaluation s'est faite grâce aux questionnaires remplis avant et après par les bénéficiaires :

- Taux de retour
- Grand public
- Public précaire
- Avant/Après
- Grand public :
- Public précaire :

[à compléter]

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme tire son originalité et sa pertinence de plusieurs axes :

- L'utilisation d'un support original (le roman-photo) pour diffuser un outil plutôt classique (le kit d'économies d'énergie) : l'idée était d'avoir un guide explicatif sans être soporifique, un peu décalé, ludique et accessible, tout en donnant des informations sérieuses. L'objectif était que les gens le conservent et s'en emparent. L'accent a été mis sur le visuel afin de favoriser l'appropriation même pour les populations ne maîtrisant pas l'écrit.
- La distinction des démarches selon les publics, qui permet de toucher le plus grand nombre de personnes, en adaptant la méthodologie selon les besoins spécifiques de certaines populations
- Le travail en partenariat avec des structures locales pour aller vers les personnes les plus éloignées des dispositifs publics et de la thématique de l'énergie, ainsi que le décloisonnement entre les services en interne (fort partenariat entre la Direction Environnement et la direction Développement Social)

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- En interne : partenariat entre la Direction Environnement et la Direction Développement Social, ainsi que le Service Communication, sur la conception des questionnaires et du roman-photo

- Partenariats externes :

- Espaces Info Energie et Maison de l'Environnement : conseils technique sur les économies d'énergie
- Centres sociaux et CCAS des 8 communes de l'Agglomération de Sénart
- Maison Départementale des Solidarités

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE



**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Implication des CCAS et centres sociaux : malgré une démarche volontaire de leur part, il a été difficile d'harmoniser leurs plannings (souvent déjà bouclés sur des mois) avec le calendrier de l'opération Climatkit de Sénart.
- Budget limité, il a donc fallu arbitrer et faire des choix sur la répartition des financements entre les actions « tout public » et « public précaire ».

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- CCAS et centres sociaux : le planning a été assoupli et des sessions collectives ont pu avoir lieu après la date butoir initialement prévue. Avec le recul, il semble qu'il aurait été judicieux d'impliquer les CCAS et centres sociaux en amont, dès la phase de conception du projet, pour y intégrer leurs contraintes.
- Budget : la contrainte budgétaire a incité la collectivité à concevoir entièrement le kit (plutôt qu'un kit déjà constitué) et recherchant individuellement chaque objet et en faisant faire des devis, ce qui a permis de réaliser des économies. Certains objets, comme des carafes d'eau utilisées dans une campagne de communication sur l'eau déjà existante, ont été réutilisées.

**Améliorations futures possibles :**

L'opération Climatkit était une action ponctuelle qui a permis de lancer le Plan Climat Territorial de Communauté de Sénart. Cela a amené d'autres actions de terrain à se mettre en place : actions de l'Espace Info Energie auprès du grand public, organisation du défi « Familles à Energie Positive », balades thermiques, actions d'accompagnement auprès de locataires emménageant dans des logements BBC (Bâtiment Basse Consommation), mise en place d'une aide financière en complément du programme Habiter Mieux pour les propriétaires très modeste, etc... Ce sont ces actions qui aujourd'hui doivent se pérenniser.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Implication et partenariat : entre les directions en interne, et avec l'extérieur (CCAS, centres sociaux, Maison des Solidarités), notamment grâce à la qualité des relations entretenues au préalable
- Décloisonnement et continuité de la réflexion sur la précarité énergétique : grâce à une action de mise en réseau déjà existante à l'échelle du département, les acteurs de terrain impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique, mais issus de différents domaines habituellement peu enclins à travailler ensemble, avaient déjà l'habitude d'échanger et de coopérer, ce qui a facilité la mise en oeuvre de l'opération
- Ambition du Plan Climat, qui a bénéficié d'un réel portage politique
- Montage financier : subventions pour le Climatkit



## Opérations Nouvelle lumière

**Résumé :** Les opérations Nouvelle lumière visent à favoriser l'implantation de technologies efficaces et le développement de comportements économes en énergie au sein des ménages modestes genevois. Menées dans le cadre du programme éco-21 initié par les Services Industriels de Genève (SIG), elles ont permis le recrutement de jeunes sans emploi des communes participantes, formés dans le but de prodiguer des conseils aux habitants du quartier et de leur installer gratuitement du matériel.

### AUTEUR

Frédéric Chappuis

Responsable des opérations éco-sociales

frederik.chappuis  
@sig-eco21.ch

**Fiche rédigée par :**  
Carolina Cacheiro

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009

**Lieu de réalisation :** Différents quartier de Vernier, Onex, Meyrin, Lancy, Carouge, Grand-Saconnex (Suisse)

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
210,000 CHF pour une opération moyenne de 530 visites. Budget annuel jusqu'en 2013 de 672,000 CHF, puis de 1'200,000/an pour 2014 et 2015. Co-financement entre SIG et les communes partenaires à hauteur de 50-50 (80-20 jusqu'en fin 2013)

### ORGANISME

Programme éco21 des Services Industriels de Genève (SIG)

Ch. Du Château-Bloch 2

CP 2777 Genève

<http://www.sig-eco21.ch>

**Salariés :** 20

**Bénévoles :** N/C

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 08 septembre 2014

**Commentaire(s) du comité :** [Solution contre la précarité énergétique](#)

**Opérateur(s) :** Association, ONG, Établissement Public, Entreprise

**Pays :** France

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP), Chômeurs

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Éducation, Formation, Énergie, Travail

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

A Genève, la consommation d'électricité a quintuplé en cinquante ans. Les Services industriels de Genève (SIG) ont lancé le programme éco21 volontariste et ambitieux en 2007 dans le but d'aider les Genevois (toute cible confondue) à diminuer leur consommation d'énergie sans sacrifier ni confort ni compétitivité. Différents plans d'actions ont été développés pour chaque cible, dont les opérations Nouvelles lumières destinées aux ménages modestes.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Réduire les consommations énergétiques des ménages modestes genevois, notamment de 15% concernant les consommations électriques.
- Offrir des opportunités professionnelles aux jeunes à la recherche d'emplois dans les communes participantes.

Depuis 2014, des mesures supplémentaires ont été prises pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (consommation thermique).

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Des courriers et articles de presse destinés aux habitants permettent de leur annoncer les opérations. Les conseillers en économies d'énergie sont recrutés et formés. Les premiers jours, ils prennent des rendez-vous avec les habitants. Puis, pendant trois semaines, ils réalisent les visites chez les ménages. Ils installent gratuitement du matériel efficace (ampoules, lampadaires économiques, bouilloires, multiprises, économiseurs d'eaux et joints isolants) et prodiguent des conseils comportementaux aux habitants. Des réductions sont également offertes pour inciter le remplacement des réfrigérateurs énergivores.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Depuis 2009, 11 opérations ont été réalisées permettant de visiter près de 7'000 7,000 ménages. Les économies mesurées se montent à 2.5 GWh électriques, soit l'équivalent de la consommation électrique annuelle de 830 ménages genevois. Une réduction de 960 tonnes de CO2 a été constatée lors des 2 premières opérations pilotes de cette année. Ces expériences professionnelles ont servi de tremplins à certains conseillers engagés. L'engouement des communes a donné lieu à une augmentation de la fréquence de ces opérations : jusqu'en 2013, 2 opérations annuelles et, depuis 2014, 6 opérations sont réalisées.

6 communes genevoises ont bénéficié de ces opérations : Vernier (3 opérations), Onex (1 opération et une 2ème prochainement), Meyrin (2 opérations), Lancy (2 opérations), Carouge (2 opérations et une 3ème prochainement) et Grand-Saconnex (1 opération et une 2ème prochainement). Au total sur les opérations réalisées, 120 conseillers (chômeurs et jeunes en insertion professionnelle) ont été mobilisés.

Trois méthodes sont utilisées et comparées pour mesurer les économies d'énergie :

- Les factures électriques annuelles des habitants issues des relevés des compteurs.
- Le relevé extraordinaire des compteurs électriques, ainsi que les consommations par colonnes d'immeubles un mois avant et après l'opération.
- Basé sur les puissances du matériel retiré, l'économie moyenne unitaire est calculée selon l'expérience des premières opérations. Le cumul des économies unitaires représente l'économie totale de l'opération.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Projet innovant de par la cible (ménages modestes), la gratuité du matériel installé, des conseils donnés et le taux élevé d'équipement énergivore existant. Une première en Suisse.

Les ambassadeurs éco21 recrutés le temps de l'opération sont des jeunes en réinsertion professionnelle ou au chômage. La participation à ces opérations a permis à certains d'entre eux de trouver des emplois fixes par la suite.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Les opérations Nouvelles lumières sont organisées et co-financées par les communes genevoises participantes.

Les partenariats avec des fournisseurs d'appareils électroménagers locaux permettent d'obtenir des rabais substantiels sur l'achat d'appareils de froid (réfrigérateurs et congélateurs).

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Coût élevé de ce plan d'action.
- Compréhension de l'opération par les populations concernées et accueil (hétérogénéité culturelle des populations bénéficiaires).
- Logistique complexe.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Solutions de financement trouvées en collaboration avec les communes participantes et l'office cantonal de l'énergie.
- Conseillers polyglottes, courriers écrits dans différentes langues et communications officielles des régies et communes.
- Logiciel de suivi logistique basé sur des codes barres développé par un mandataire partenaire.

### Améliorations futures possibles :

Depuis la première opération en 2009, de nombreux ajustements ont été réalisés. Les opérations actuelles sont donc bien rodées. C'est au niveau des économies d'énergie thermique, dont les premières opérations pilotes ont été réalisées, qu'il pourrait y avoir des améliorations/développements potentiels du côté du chauffage par exemple, notamment sur l'aspect comportemental (réglage de vannes thermostatiques). Adaptation de notre intervention en fonction de l'évolution des équipements rencontrés chez les gens (effet de la loi de la suppression des ampoules à incandescence).

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Partenariat avec les communes et contact avec les régies et propriétaires immobiliers pour l'organisation des opérations et la diffusion des informations aux locataires
- Large communication des médias locaux
- Mise en place d'une formation des conseillers adaptée
- Conseillers dynamiques et engagés
- Logistique pointue et efficace

### Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :

- Étude sur les leviers pour favoriser les changements de comportements dans cette tranche de la population.

Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\*, vol. e-page.



## SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie) du Département du Lot

**Résumé :** Depuis mi-2012, le Département du Lot met en œuvre un Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie (SLIME), qui consiste à réaliser des visites chez des ménages en situation de précarité énergétique afin de leur dispenser des conseils leur permettant de réaliser des économies d'énergie et/ou d'améliorer leur confort.

### AUTEUR(S)

Jérôme Laborie  
Chef du service Logement  
jerome.laborie @lot.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Août 2012  
**Lieu de réalisation :** Département du Lot  
**Budget :** 70000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Budget annuel : financement sur le budget du Département du Lot

### ORGANISME(S)

Département du Lot  
Avenue de l'Europe - Regourd  
46005 CAHORS Cedex 9  
<http://www.lot.fr>  
**Salariés :** N/C  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Association, ONG, Établissement Public, Collectivité locale*

**Bénéficiaires :** *Population rurale, Population urbaine*

**Domaine(s) :** *Budget, Énergie, Logement*

**Pays :** *France, Midi-Pyrénées*

**Envergure du programme :** *Locale*

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Laborie, « SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie) du Département du Lot », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (0)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Depuis mi-2012, le Département du Lot met en œuvre un dispositif SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie) agréé par le Comité de Liaison pour les Energies Renouvelables (CLER) après un appel à projet national. Cet agrément, renouvelé depuis, court jusqu'au 31 décembre 2016.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Ce dispositif consiste à conseiller les ménages en situation de précarité énergétique afin de leur permettre de réaliser des économies d'énergie et/ou d'améliorer leur confort. Ces ménages sont fréquemment bénéficiaires de minimas sociaux et demandeurs récurrents d'aides au titre du Fonds Solidarité Logement géré par le Département.

L'objectif initial (80 visites par an) a été doublé et est aujourd'hui de 160 visites par an.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Des visites sont réalisées chez les ménages en situation de précarité énergétique par un thermicien ou un ambassadeur de l'efficacité énergétique, parfois accompagnés d'un Conseiller en Economie Sociale et Familiale, afin de bien cerner l'origine de leurs difficultés et leur apporter les meilleures réponses. Un kit « éco-énergie » est également délivré au ménage (avec ampoules basse consommation, thermomètre-hygromètre, ...). Une orientation vers des aides aux travaux, pour apporter une solution pérenne aux difficultés du ménage, est privilégiée.

Le SLIME est un dispositif national qui s'adapte aux contextes locaux : le Lot, étant un département rural peu dense, a dû se baser surtout sur les travailleurs sociaux internes au département pour le repérage. Le public concerné est surtout constitué de propriétaires occupants de logements anciens, ce qui a entraîné une forte action sur l'orientation vers des aides aux travaux de rénovation.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

A ce jour, 325 ménages ont bénéficié d'une visite depuis le lancement du programme, avec une augmentation significative des visites depuis 2014 (79 visites déjà réalisées en 2015 au 15/05).

En 2014, 49% des ménages visités ont été orientés vers des dispositifs d'aide aux travaux ; 40% des ménages ont bénéficié des seuls conseils sans travaux possibles ou souhaitées.

22 visites après travaux ont été réalisées : 83% des personnes ont estimé avoir gagné en confort et que ces travaux avaient favorisé leur maintien dans le logement et entraîné une baisse de demande des aides au FSL (Fonds Social pour le Logement).



## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

En 2012, seuls 3 Départements avaient mis en place un tel dispositif. Le Lot était le seul à l'avoir lancé sur l'ensemble du territoire départemental, principe maintenu jusqu'à ce jour.

En 2015, 7 Départements portent un tel dispositif.

Notons que ce dispositif permet de percevoir quelques recettes via la valorisation des certificats d'économie d'énergie qu'il permet de récupérer.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

A l'origine, les signalements de ménages en difficulté émanaient principalement des travailleurs sociaux du Département. D'autres partenaires ont été sensibilisés depuis à ce dispositif, notamment les services d'aide à domicile, la CLCV, des CCAS, ... Des ménages en difficulté sont également repérés lors des permanences assurées par l'ambassadeur de l'efficacité énergétique du Département. EDF fournit les kits éco-énergie destinés aux ménages.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Si le repérage « interne », par les travailleurs sociaux du Département, ou par l'ambassadeur de l'efficacité énergétique lors de ses permanences, fonctionne bien, le repérage externe est plus compliqué, avec moins de signalements de la part de ces repérants malgré la précarité de leurs publics.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Des relances régulières des partenaires externes et des actions de communication permettent des améliorations ponctuelles, mais pas dans la durée. D'où la nécessité de « rappels » réguliers.

### **Améliorations futures possibles :**

Développer le suivi des ménages après la visite, notamment s'ils ont réalisé des travaux d'amélioration de la performance énergétique, pour savoir quel en a été l'impact réel sur leurs charges et/ou leur confort. Mais cela demande du temps.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

S'assurer dès le lancement d'un tel programme qu'à chaque étape tous les acteurs soient bien opérationnels : communication initiale sur le programme (à relancer de temps en temps), personnes ou organismes repérants, chargés de visites, opérateurs pouvant accompagner les ménages souhaitant réaliser des travaux, ...

## POUR EN SAVOIR PLUS

Voir en annexe

- Article : L'efficacité énergétique a son ambassadeur
- Article : SLIME, 3 départements pilotes pour le dispositif porté par le CLER

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/218\\_20150610\\_slime\\_lot\\_article\\_aee.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/218_20150610_slime_lot_article_aee.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/219\\_20150610\\_slime\\_lot\\_article\\_slime.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/219_20150610_slime_lot_article_slime.pdf)

---



# Sensibilisation à la maîtrise de la consommation d'eau par des Voisins Malins

**Résumé :** Védif, filiale de Veolia, a fait appel à VoisinMalin pour sensibiliser des habitants à une consommation maîtrisée de l'eau. VoisinMalin emploie des habitants-ressources pour faciliter le lien avec leurs usagers. Un réseau de Voisins compétents développe une interface nouvelle avec les habitants, dont ceux marginalisés par un handicap économique, linguistique ou culturel.

## AUTEUR

Anne Charpy  
Directrice  
anne.charpy  
@voisin-malin.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** Juin 2012  
**Lieu de réalisation :** Aulnay-sous-Bois  
**Budget annuel :** 35000 €  
**Origine du financement :** Véolia Ile de France

## ORGANISME

VoisinMalin  
204 rue de Crimée  
75019 Paris  
<http://www.voisin-malin.fr>  
**Salariés :** 47  
**Bénévoles :** 9  
**Adhérents :** 6



## COMITÉ DE LECTURE

**Commentaire(s) du comité :** *Solution contre la précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG,

**Bénéficiaires :** Population urbaine,

**Domaine(s) :** Énergie, Participation citoyenne,

**Pays :** France, Île-de-France

**Envergure du programme :** Locale

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

« VoisinMalin est une entreprise sociale, créée sous forme associative le 11 octobre 2010. Elle part du constat que les habitants des quartiers populaires ont des compétences utiles, souvent « invisibles », qui ne sont pas ou peu valorisées par les programmes de la politique de la ville. Elle se propose de repérer ces compétences et de leur donner une valeur économique à travers des prestations rémunérées, et de mettre en réseau ces habitants « ressources » afin de démultiplier leurs capacités d'initiative au bénéfice de leur quartier. Cette mission a été commandée pour une copropriété en plan de sauvegarde située dans le quartier CUCS de Mitry-Ambourget, dans le cadre de l'engagement de VEOLIA au titre du Fonds de Solidarité Eau Ile de France..

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Cette mission, commandée par VEDIF, vise à permettre aux habitants de mieux comprendre le calcul de leurs charges d'eau afin de réduire leur consommation et le budget qu'ils y consacrent. L'objectif premier est la maîtrise des consommations et l'entretien des installations à travers une sensibilisation en porte-à-porte. Dans un deuxième temps, il s'agit d'analyser l'impact de la sensibilisation effectuée les mois précédents, au travers d'un questionnaire.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Les Voisins aident les habitants à comprendre leur facture, les informent sur la potabilité de l'eau et sur la façon d'utiliser le compteur (surveillance de la consommation et des fuites). Ils expliquent les éco-gestes et communiquent les numéros utiles (difficultés de paiement, information juridique). Lors d'un deuxième passage, ils mesurent l'impact de la sensibilisation au travers d'un questionnaire portant sur les thématiques du premier passage afin de mesurer les souvenirs de la sensibilisation, les changements de pratiques et comprendre les freins au changement.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE



Les Voisins Malins se sont ainsi rendus au domicile de 477 familles. Ils ont constaté que la quasi-totalité des personnes rencontrées ne connaissaient pas leur volume de consommation, et qu'un tiers d'entre eux ignoraient que l'eau du robinet est potable. Lors de l'analyse de l'impact de la sensibilisation, les résultats montrent que 86% des habitants se souviennent du passage de VoisinMalin et 92% l'ont trouvé utile. Grâce à ces retours, les Voisins malins construisent une expertise et une connaissance leur permettant d'être force de proposition auprès des partenaires de l'association.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité de ce programme est de réaliser ce « dernier kilomètre » jusqu'à l'habitant, à travers le porte-à-porte. Pour ce faire, l'association mise sur le capital confiance et le dynamisme d'habitants du quartier, les Voisins Malins, qui construisent, autour de sujets très concrets comme la maîtrise des consommations d'eau, un lien réciproque entre les habitants, les institutions et les entreprises (ici Vedif), lequel est créateur d'une valeur sociale et économique.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

L'action de VoisinMalin se construit en complémentarité de celles des acteurs locaux, sur la base des difficultés qu'ils rencontrent. Lors de l'installation sur un site, le manager de projet rencontre en effet ces acteurs, et s'inscrit dans la dynamique du quartier. A Aulnay-Sous-Bois, ces partenaires sont : le syndic et le conseil syndical de la copropriété, le centre social et les associations du quartier, l'antenne sociale du quartier (CCAS) et les bailleurs sociaux.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Lors du démarrage de la mission à Aulnay-Sous-Bois, certains élus et habitants se sont montrés méfiants à l'égard de Veolia, principalement en raison d'une posture idéologique envers les grandes entreprises. Quelques (rares) acteurs étaient réticents à l'idée que nous salariions les Voisins, arguant qu'il s'agissait d'une marchandisation du lien social. Enfin, sur le quartier de Savigny2, le bailleur souhaitait travailler avec VoisinMalin, mais le conseil syndical a refusé l'intervention de VoisinMalin.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Au gré des missions, un bouche-à-oreille positif se crée autour de nos actions. Nos résultats nous légitiment auprès de nos commanditaires et nous gagnons la confiance des habitants et des acteurs locaux. Nous démarrons ainsi une mission avec Emmaüs Habitat alors qu'un acteur local s'y opposait jusqu'ici. De la même façon, la copropriété de La Morée, tout d'abord sceptique, souhaite maintenant que l'on intervienne sur l'électricité. Ceci est le fruit de l'immersion locale du manager sur le terrain, dont le travail s'inscrit dans la durée

### **Améliorations futures possibles :**

Au fur et à mesure des passages des Voisins Malins, nous parvenons à mieux comprendre les habitants et leurs besoins et pouvons alors mieux adapter et affiner nos méthodes. Par exemple, sur cette mission, nous nous sommes rendus compte que les mousseurs étaient très peu utilisés et avons donc mis en place des animations pédagogiques sur les palliers pour tester différents mousseurs et les faire connaître. C'est donc notre inscription dans le quartier sur le long terme qui permet l'amélioration de nos pratiques.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Les facteurs de réussite du programme qui sont mobilisés pour son développement sont :

- l'équipe et la culture de management déjà en place, avec ses savoir-faire, visant à créer la confiance et à mobiliser efficacement les ressources et les dynamiques des personnes sur les territoires
- les premiers partenariats réussis avec les entreprises opérateurs de service public et les bailleurs sociaux ; il s'agit de prendre appui sur les pilotes locaux réussis pour mettre en place avec ces groupes un partenariat durable visant le développement sur le territoire national et en définissant les conditions ; il s'agit aussi d'étendre les partenariats à d'autres entreprises visant l'intérêt général
- la connaissance des territoires de la politique de la ville, de l'ensemble de leurs acteurs-clé - politiques, économiques et associatifs, incluant leurs réseaux nationaux - et de leurs dispositifs ou projets structurants, ainsi que la capacité à les fédérer localement pour renforcer le lien avec les habitants.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Nous nous intéressons depuis toujours à la dimension d'impact social et cherchons à évaluer notre impact. Après avoir mené un SROI (social return on investment), nous mettons cette année en place une évaluation randomisée sur la création de lien social et le développement de la capacité d'initiative des habitants.

## Un micro-trottoir pour sensibiliser les pouvoirs publics au problème de la précarité énergétique

**Résumé :** La WebTV de Montreuil a réalisé, à la demande de l'Agence Locale de l'Energie, un micro-trottoir pour interroger les habitants du territoire d'Est-Ensemble sur leur perception et leur vécu de la précarité énergétique et leur permettre, à travers cet outil, de s'adresser directement aux pouvoirs publics

### AUTEUR

Boris Laroche  
Responsable du pôle  
Audiovisuel de la mairie de  
Montreuil  
boris.laroche @gmail.com

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2011  
**Lieu de réalisation :** Montreuil et  
intercommunalité Est-Ensemble  
**Budget annuel :** 45000 €  
**Origine du financement :** Ville de  
Montreuil, Budget pour l'ensemble du pôle  
Audiovisuel

### ORGANISME

WebTV Montreuil  
Hôtel de Ville 93105  
93105 Montreuil  
<http://webtv.montreuil.fr>  
**Salariés :** 2  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Commentaire(s) du comité :** *Solution contre la précarité énergétique, Solution démocratique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public,*

**Pays :** *France, National*

**Bénéficiaires :** *Universel,*

**Envergure du programme :** *Locale*

**Domaine(s) :** *Énergie, Moyens de communication, Participation citoyenne,*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

A l'occasion d'une conférence qu'elle organisait au sein de l'intercommunalité Est – Ensemble, l'Agence Locale de l'Energie de Montreuil a demandé à la WebTV de Montreuil de réaliser un film au format de micro-trottoir sur le sujet de la précarité énergétique, destiné à être projeté pendant la conférence et à servir de base aux débats.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Dresser un état des lieux de la conscience qu'a la population de ce problème et de son ressenti, en interrogeant un panel représentatif d'habitants de Montreuil.
- Disposer d'un outil de communication percutant pour communiquer auprès des élus.
- Animer une conférence sur la précarité énergétique, devant un public composé des services de la Communauté d'Agglomération.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Définition de la problématique et des questions à poser en collaboration entre l'ALE de Montreuil et la WebTV
- Délimitation du territoire (Intercommunalité Est-Ensemble)
- Interview des personnes et réalisation du film
- Diffusion du micro-trottoir lors de la conférence

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE



Le micro-trottoir a entraîné une prise de consciences de la part des administrations et des élus. Ceux-ci ont pu se rendre compte que la population était informée et demandeuse d'améliorations :

- Dans la population locataire occupant des logements mal isolés, souhait de voir des travaux réalisés par le propriétaire (bâtiments qui ne sont plus aux normes, manque d'isolation...)
- Baisse/contrôle du coût de l'énergie, tarifs progressifs, gratuité des premiers kw/h consommés
- Faire les bons choix en matière d'énergie renouvelable
- Pouvoirs publics : augmenter et mieux gérer les aides à la rénovation thermique, prise en compte de la problématique au niveau local ; EDF : prendre les devants et aider les ménages en difficulté de paiement à trouver des moyens de réduire leur facture
- Tarifs sociaux : trouver des solutions pour les ménages au-dessus des seuils mais qui sont quand même en difficulté
- Faire des campagnes d'éducation à la consommation d'énergie
- Bailleurs sociaux : mettre en place un accompagnement au logement (sorte de SAV) qui puisse être consulté par les locataires en cas de question ou de besoins

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le micro-trottoir est un outil qui, dans ce contexte, permet d'utiliser les moyens audio-visuels modernes au service de la citoyenneté. Il est ici utilisé comme l'équivalent des cahiers de doléances car il a permis aux citoyens de s'adresser directement à la municipalité, d'une façon plus directe et dépositaire d'émotion. C'est un outil mobile qui permet d'aller à la rencontre des personnes et de déjouer le biais de la disponibilité, en rencontrant des personnes qui ne se seraient peut être pas déplacées aux réunions publiques et qui ont cependant des choses à dire : à l'inverse, c'est l'administration qui se déplace.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Agence Locale de l'Energie de Montreuil, partenaire opérationnel et commanditaire

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

- Obtenir un panel représentatif avec un outil de rencontre aléatoire dans la rue
- Convaincre les personnes interrogées de la bonne foi et de la neutralité du dispositif, et de la possibilité de s'exprimer librement sans craindre la retombée de conséquences
- Obtenir la confiance du commanditaire pour utiliser un outil « aléatoire » pour lequel on ne peut pas contrôler les propos des personnes interrogées
- Même si le film a été bien accueilli, la prise en compte effective et la répercussion dans les actions politiques demandent du temps.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Ajustement du panel au fur et à mesure des interviews (si trop d'hommes interrogés, les femmes seront ensuite privilégiées)
- Mettre en place une relation de confiance en se montrant ouvert et empathique, ne pas être en position de jugement mais d'écoute
- Adopter une position la plus transparente possible vis-à-vis du commanditaire, ne rien cacher : engagement de montrer l'intégralité des prises pendant un premier visionnage avant montage.

### **Améliorations futures possibles :**

- Être plus identifié et plus visible sur le territoire pour faciliter la prise de parole et la confiance des personnes interrogées
- Encourager l'administration à se saisir des outils audio-visuels et modernes de communication, qui facilitent la prise de parole et la participation des citoyens

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Être sincère dans la démarche et donner la parole
- Encourager la parole à se libérer en donnant confiance : expliquer le contexte, assurer que toutes les paroles seront entendues
- Ne pas dévaloriser les personnes au montage, ne pas censurer ni déformer les propos.

---

## POUR EN SAVOIR PLUS

La vidéo est consultable sur internet :

(<http://webtv.montreuil.fr/microtrottoir-est-ensemble,-pr%C3%A9carit%C3%A9-%C3%A9nergie-%C3%A9tique-video-387-52.html>)



## B. Accompagnements financier, administratif et social

## Mallettes Santé dans l'habitat

**Résumé :** Prêt de mallettes « Santé dans l'habitat » pour lutter contre les problèmes de santé liés à la précarité énergétique. Constituée de différents outils destinés à mesurer la qualité de l'habitat, ces mallettes sont personnalisables. Leur utilisation s'accompagne de conseils et de l'établissement d'un diagnostic par les consultantes d'Alter Amazones.

### AUTEUR(S)

Nathalie Samson  
Chargée de communication  
nathaliesamson  
@alteramazones.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Septembre 2013  
**Lieu de réalisation :** Bègles  
**Budget :** 66000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Fonds de dotation Qualitel

### ORGANISME(S)

Alter Amazones  
MNE 3 rue Tauzia  
33800 Bordeaux  
<http://www.alteramazones.fr>  
**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 8



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 11 juin 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Universel

**Domaine(s) :** Santé, Logement, Environnement, Énergie

**Pays :** France,  
Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes

**Envergure du programme :** Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)  
Pour citer un texte publié par RESOLIS : Samson, « Mallettes Santé dans l'habitat », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Dans les pays développés, nous passons 80 à 90 % de notre temps dans un environnement bâti et la majorité de ce temps, à la maison. Le rôle de l'habitat sur la santé est d'autant plus important que leurs habitants sont vulnérables (bas niveau socio-économique, malades, enfants, personnes âgées, handicapés) : outre que ces personnes sont plus fragiles, elles passent globalement plus de temps à leur domicile. La communauté scientifique internationale de santé publique considère aujourd'hui le logement comme un facteur environnemental et social influençant de façon majeure la santé de la population. L'impact négatif de conditions d'habitat inappropriées sur la santé est donc aujourd'hui acquis.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Améliorer les conditions de vie en limitant l'impact des facteurs environnementaux défavorables à une bonne santé physique et mentale
- Identifier les facteurs conditionnant la qualité de l'air intérieur, les agents polluants et les effets sur la santé
  - Fournir des outils simples pour déceler les défauts, les manques d'isolation et les postes consommateurs d'énergie
  - Cibler et entreprendre les travaux nécessaires ou les achats d'électro-ménagers pour réduire les dépenses d'énergie et eau et/ou gestes simples à adopter
  - Eduquer au changement et non pas modifier un comportement
  - Favoriser l'autonomie et la responsabilisation des habitants par rapport à la gestion de l'énergie, à l'hygiène, à l'entretien



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

2 méthodes d'accompagnement :

1) Prêt de la mallette aux habitants

Le prêt de la mallette est limité à une durée de 2 x 4 jours pour permettre à un maximum de personnes d'en profiter.

- Rapide présentation des instruments, de leur utilisation et du carnet de bord
- Les participants réalisent leurs séries de tests et de relevés de mesure.
- Retour de la mallette : analyse des résultats par les conseillères d'Alter Amazones avec informations et conseils pour améliorer les économies d'énergie et éventuellement faire des travaux de rénovation.

2) Relevés effectués par Alter Amazones

En fonction de la demande et de la typologie de l'habitat (logement indigne et/ou insalubre), Alter Amazones se charge d'effectuer la série de relevés de mesures et de tests.

- Pendant la visite, sensibilisation, information et orientation des occupants, en expliquant l'utilisation des instruments et l'analyse des résultats.
- En fonction de l'état du logement, Alter Amazones rédige un rapport auprès du prestataire et réagit rapidement conjointement avec les partenaires sociaux pour assurer une meilleure qualité de vie. Alter Amazones assure le suivi des situations individuelles repérées en partenariat avec les acteurs concernés
- Animation du réseau des acteurs concernés par la question de l'habitat indigne
- Promotion des actions de lutte contre l'habitat indigne

Puis, ateliers de sensibilisation, proposés pour continuer l'accompagnement à la suite de ces prêts et visites. Ces ateliers se déroulent en groupe afin de tisser un lien social, permettre d'échanger sur les différentes solutions à mettre en place et favoriser mixité sociale. Le choix du vocabulaire est adapté en fonction des participants.

---

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 14 personnes en 4 mois (février à mai 2014) Public majoritairement composé de femmes, souvent seules avec enfants à charge, sensibles à la santé dans l'habitat ; agréablement surprises d'avoir affaire à des techniciennes

- Retombée en communication et publicité pour Alter Amazones : articles de presse locaux

- Impacts :

- 1 couple a eu un rendez-vous avec un espace info énergie pour engager des travaux de rénovation
- Des locataires d'une résidence sociale ont utilisés la mallette pour mesurer la température ambiante et l'humidité de leur logement afin d'en faire part au bailleur social. Ces personnes ne se chauffent pas car elles ont une facture d'électricité très élevée (entre 1000 et 1200€/an) à cause du chauffage électrique. Nous avons proposé d'organiser une entrevue avec le bailleur social et tous les locataires dans le même cas pour essayer de trouver des solutions.
- Une autre collectivité de la communauté urbaine de Bordeaux nous a contactés pour mettre en place le même dispositif suite aux articles de presse
- Les retours de mallette et l'analyse rapide du carnet de bord permettent d'apporter des réponses ou des solutions en attendant de réfléchir à des travaux. Nous continuons à leur donner des informations lorsque la demande nous en est faite.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

En des instruments classiques de mesure de la consommation énergétique du logement, la mallette « Santé dans l'habitat » comprend des instruments qui relèvent la qualité de l'air et de l'eau. L'accent est mis sur les conséquences importantes et souvent non visibles à court terme de la précarité énergétique sur la santé, afin d'inciter les gens à agir plus vite pour se protéger.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Aucun

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- L'utilisation de la centrale de consommation électrique est un peu complexe malgré la courte présentation et la notice technique (à l'intérieur de la mallette).
- Faire connaître l'action auprès des CCAS et/ou collectivités : cela dépend essentiellement de l'engagement et de la motivation de la personne contactée dans la structure
- Les participants ont des informations, souvent trop d'informations sur le sujet, mais qui ne correspondent pas à leur habitat
- Le fait que les techniciennes soient uniquement des femmes est parfois un avantage, parfois un inconvénient suivant les publics : nous sommes testées sur nos compétences techniques

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Remplacement des outils les plus difficiles à utiliser par des wattmètres
- Préparer l'entretien avec différents discours et trouver les arguments de « vente »
- Avoir de l'écoute, de l'empathie pour les orienter vers les bons choix
- Etre irréprochable sur les informations techniques délivrées, surtout auprès du public masculin

**Améliorations futures possibles :**

- Une auberge espagnole « énergies » va être organisée avec tous les participants pour continuer à échanger et les orienter avec une photo de « famille ».
- Suite au questionnaire d'évaluation et de satisfaction, les participants souhaitent approfondir certains sujets comme l'isolation, la ventilation, l'humidité, les aides financières... Des ateliers d'information vont être mis en place conjointement avec la mairie pour continuer à suivre ces participants.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Gratuité du prêt de la mallette pour les bénéficiaires.

Personnalisation du suivi et de l'accompagnement en fonction de chaque famille et de ses besoins.

Création d'une dynamique de création de lien et d'action collective pour une meilleure implication et sensibilisation des familles concernées.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Contenu de la mallette :

- Un appareil de mesure multifonctions (thermomètre, sonomètre, hygrométrie, luxmètre...)
- 1 centrale de consommation électrique avec 4 prises : permet de mesurer la puissance et les consommations d'électricité des appareils branchés dans le logement, leur coût pour un fonctionnement annuel, ainsi que la masse de CO2 émise pour produire l'électricité nécessaire.
- 1 débitmètre : permet de mesurer le débit d'un liquide, par exemple, le nombre de litres d'eau écoulés par minute des différents points de puisage. L'usage de mousseurs économiques de 5 L/min, 7L/min, permettent d'abaisser le débit et par incidence, la consommation d'eau.
- 1 thermomètre infrarouge pour relever la température des parois de l'habitation
- 1 thermostat eau indiquant la température de l'eau chaude sanitaire
- 1 kit qualité de l'air intérieur pièce à vivre (formaldéhyde, benzène, toluène, xi-lène) avec mode d'emploi
- 1 kit qualité de l'air intérieur chambre enfant (formaldéhyde, allergies acariens, benzène, toluène, xilène)
- 1 kit moisissures avec deux tests moisissures pour plus de 30 espèces nocives
- 1 kit Ultra diagnostic eau qui contient 7 tests différents
- Carnet de bord individuel non restituable pour noter les mesures relevées, avec des explications et des informations utiles
- 1 bande dessinée sur la qualité de l'air réalisée par ATMO Picardie

Série de tests pédagogiques effectués :

- Mesure de la consommation électrique
- Mesure de la température ambiante
- Mesure de la température de paroi
- Identifier les ponts thermiques
- Mesurer les courants d'air
- Mesure du niveau de pression acoustique
- Mesure de l'humidité
- Mesure de la température de l'eau
- Mesure du débit d'eau
- L'éclairage
- Analyse de la qualité de l'air
- Analyse de la qualité de l'eau

Revue de presse : [http://alteramazones.fr/presse\\_mallette.pdf](http://alteramazones.fr/presse_mallette.pdf)

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/58\\_20140624\\_alter\\_amazones\\_contenu\\_de\\_la\\_mallette.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/58_20140624_alter_amazones_contenu_de_la_mallette.pdf)



# Mieux sortir du surendettement grâce à un accompagnement personnalisé

**Résumé :** Les conseillers de l'association CRESUS accompagnent pas à pas les personnes endettées en leur proposant des conseils budgétaires et des solutions de rééchelonnement de leur dettes, afin d'éviter l'exclusion sociale et l'enfermement dans des situations d'endettement durables.

## AUTEUR

Maxime Pekkip  
Chargé de mission  
m.pekkip  
@cresus-partenaire.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** 1992  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget annuel :** N/C €  
**Origine du financement :** N/C

## ORGANISME

CRESUS  
25, rue de Lausanne - B.P. 8  
67064 Strasbourg  
<http://www.federationcresus.fr>  
**Salariés :** N/C  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Commentaire(s) du comité :** [Solution contre la précarité énergétique](#)

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, National

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Énergie, Budget

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

CRESUS (Chambres Régionales du Surendettement Social) a été créé en 1992, en partant du constat qu'il y avait un manque critique d'accompagnement et d'écoute des personnes endettées, car dans les banques, le temps est compté pour chaque dossier. L'association a donc été créée pour palier à cette carence et créer un service qui n'existait pas, mais qui peut faire la différence.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Apporter un accompagnement administratif, économique, juridique et social, et un soutien aux ménages endettés jusqu'au remboursement complet des crédits en cours
- Éviter les ruptures sociales, familiales et économiques et les situations d'exclusion définitives
- Faire en sorte que les parties prenantes autour d'un foyer surendetté travaillent ensemble.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- ACCOMPAGNEMENT : le bénéficiaire est pré-endetté, dans une situation de fragilité économique, et bénéficie d'écoute et de conseils budgétaires.
- ACCOMPAGNEMENT ET MÉDIATION : le bénéficiaire est mal-endetté, il a plusieurs crédits, et bénéficie du rééchelonnement de ses dettes et de conseils budgétaires.
- SURENDETTEMENT : le bénéficiaire est surendetté et ne peut plus faire face, il bénéficie d'un accompagnement lors du dépôt de dossier de surendettement à la Banque de France.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE



En 2012 :

- 128 700 consultations avec diagnostic et orientations
- 22 300 diagnostics budgétaires complets dont :
  - 15 546 aides à la constitution d'un dossier de surendettement
  - 2 926 accompagnements PRP
  - 3 545 délais de grâce ou mainlevée
  - 1 125 médiations bancaires
  - 4 750 dégrèvements
  - 1 274 liquidations judiciaires
- 65 300 suivis de plan de désendettement en cours
- 7 380 demande de microcrédit personnel dont :
  - 1380 dossiers instruits
  - 415 bénéficiaires accompagnés
- 23 900 heures de formation budgétaire

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le surendettement provient le plus souvent d'une mauvaise connaissance des systèmes bancaires. Ce programme est innovant car il existe une carence réelle d'accompagnement personnel et sur le long terme, par des professionnels du milieu, pour les personnes endettées, qui sont souvent livrées à elles-mêmes et courent le risque de se retrouver dans une situation d'exclusion non seulement financière, mais aussi éventuellement sociale.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Avec les banques : négociation des rééchelonnements des prêts
- 116 points d'accueils de proximité situés dans des mairies, maison des associations, MJD, etc...)
- Construction d'un portail « Acteur-Social », d'information et de conseil, accessible aux acteurs publics et privés traitant de la problématique juridique, économique ou sociale du surendettement
- Mise en place d'une « Plateforme d'assistance budgétaire et de médiation coordonnée » en partenariat avec les établissements financiers et les grandes entreprises dans le but d'orienter de façon préventive vers CRESUS les clients fragiles

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Étant une structure pionnière et innovatrice, nous avons dû faire face en un premier lieu à un scepticisme générale. Grâce à un premier partenaire qui a su nous faire confiance, l'enthousiasme général a pris le dessus. Nous avons commencé petit, de façon expérimentale. Nous avons dû tout créer depuis le début, des logiciels informatiques à la structure et l'environnement législatif. Des problématiques ont dû être réglées sur les différences culturels et éthiques entre les banques et le social, entre le secret bancaire et les aspects confidentiels de clients. Nous avons dû nous adapter aux besoins des bénéficiaires et des partenaires, afin de ne pas échouer dans un contexte humain et financier risqué.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Maintenir un niveau de qualité élevé et faire face aux besoins croissants de nos partenaires afin d'en attirer de nouveaux. Nous avons formé une équipe : 12 personnes qui travaillent à temps plein sur la plateforme en étroite collaboration avec les partenaires. Notre équipe est composé d'anciens salariés issus de la sphère bancaire et sont spécialement formés à l'accompagnement.

### **Améliorations futures possibles :**

- Création de partenariats pour créer d'éventuelles aides en nature pour les bénéficiaires en précarité énergétique (logement et mobilité)
- Extension du réseau et traitement d'un plus grand nombre de dossier (prévision : jusqu'à +64% dans le Nord Pas de Calais)
- Objectif 2015 : avoir 4 fois plus de conseillers (12 en 2013, prévision 2015 : 48) et avoir accompagné 25 000 dossiers

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Ecoute active
- Amener à la prise de conscience de la gravité de la situation
- Obtenir l'accord de la personne à recevoir une formation sur la gestion de son budget
- Démontrer l'intérêt de réaliser et de suivre un budget
- Formuler des recommandations avec outils et méthode et s'assurer qu'elles sont suivies
- Former et informer au maximum les publics
- Créer des partenariats forts avec différents acteurs du monde économique et social

## Expérimentation « Réflexénergie précarité énergétique »

**Résumé :** « Réflexénergie précarité énergétique » est une expérimentation menée par la Communauté Urbaine de Dunkerque auprès de 10 propriétaires-occupants, associant le volet travaux et le volet comportemental afin de remédier de façon durable et efficace au problème de la précarité énergétique

### AUTEUR(S)

Elisabeth Noyelle  
Chargée de mission  
elisabeth.noyelle @cud.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Juin 2012  
**Lieu de réalisation :** Agglomération dunkerquoise  
**Budget :** 100000 €  
**Origine et spécificités du financement :** Fonds propres CU Dunkerque

### ORGANISME(S)

Communauté Urbaine de Dunkerque  
Pertuis de la marine  
59 386 Dunkerque  
<http://www.dunkerquegrandlittoral.org>  
**Salariés :** 1350  
**Bénévoles :** 0  
**Adhérents :** 19



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 12 juin 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Description du programme incomplète, Résultats et impacts imprécis*

**Solution(s) :** Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Établissement Public

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais-Picardie

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Noyelle, « Expérimentation « Réflexénergie précarité énergétique » », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Dans un contexte de hausse du prix de l'énergie et compte tenu de l'impact limité des aides curatives dévolues au paiement des factures d'énergie des ménages, la communauté urbaine de Dunkerque (CUD) a imaginé un dispositif qui permet d'agir de façon préventive, efficace et durable sur les situations de précarité énergétique. C'est au titre de sa compétence d'autorité organisatrice de la distribution publique d'énergies de réseau que la collectivité peut aider des usagers en situation de précarité énergétique afin de financer des travaux de rénovation du logement qu'ils occupent (art. 2224-34 du CGCT).

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Rénovation thermique de 10 maisons occupées par leur propriétaire aux très faibles ressources, en mobilisant notamment les aides de l'ANAH afin de réaliser au minimum 25 % d'économies d'énergie. La CUD finance le reste à charge de l'opération, une fois les aides déduites, d'où la gratuité de l'opération pour le foyer. En contrepartie, le foyer accepte :
  - l'intervention d'un tiers mandataire pour prendre en charge l'ingénierie administrative, technique et financière (signature d'une convention de mandat).
  - une formation aux éco-gestes et le suivi de ses consommations/factures/mise en pratique des éco-gestes jusqu'à 2 ans après les travaux. L'expérimentation associe volet travaux et volet comportemental afin de remédier durablement et efficacement à une situation de précarité énergétique et de redonner un confort thermique au foyer.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Contact avec les CCAS/communes afin de repérer des foyers aidés au paiement des factures d'énergie, désireux de rénover leur maison et dans l'incapacité de financer le reste à charge de l'opération de rénovation.
- Sélection de quelques foyers
- Réalisation des travaux (isolation, changement de chaudière, installation de VMC...) pour 2 foyers
- Formation aux éco-gestes pour ces foyers dispensée par EQUITIA



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'expérimentation étant toujours en cours en mai 2014, 4 foyers ont été sélectionnés, les travaux juste achevés chez 2 d'entre eux. L'analyse des consommations et de la formation aux éco-gestes nécessite encore au moins un an et demi d'observations dont une période hivernale. Aucun bilan ne peut être effectué en mai 2014.

### ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Trois aspects innovants :

- Faire intervenir un tiers mandataire (PACT) qui agit au nom et pour le compte du foyer sélectionné, moyennant signature d'une convention de mandat. A ce titre, le PACT perçoit notamment les subventions et paie directement les entreprises.
- Associer un volet comportemental : formation aux éco-gestes et évaluation de la mise en pratique ; suivi-analyse des consommations/factures d'énergie.
- Financement du reste à charge de l'opération par la CUD (environ 10 000 € par maison) donc la gratuité pour le foyer.

### PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

L'expérimentation intervient en complémentarité du programme d'intérêt général de lutte contre la précarité énergétique développé par la direction Habitat de la CUD. Ce programme étant animé, porté par un groupement solidaire PACT-ATEMA-EQUITIA, l'expérimentation bénéficie de leur expertise comme suit :

- PACT : ingénierie administrative, technique et financière
- ATEMA : cabinet chargé de la méthode et de l'évaluation
- EQUITIA : cabinet chargé du volet comportemental : formation éco-gestes, suivi consommations/factures/éco-gestes

### RETOUR D'EXPÉRIENCE

#### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Difficulté à identifier des foyers en situation de précarité énergétique.

Difficulté à trouver les foyers correspondant aux critères définis (aides au paiement de la facture d'énergie, bénéficiaires TPN, taux d'effort énergétique >10 %, compositions familiales diverses, volonté de s'engager dans une expérimentation...).

Difficulté à mobiliser un foyer retenu, lequel a décidé de ne pas bénéficier de l'expérimentation (raisons invoquées : sa situation avait évolué et il n'estimait plus avoir besoin d'un accompagnement)

#### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Relances effectuées auprès des CCAS.

#### **Améliorations futures possibles :**

A indiquer ultérieurement.

#### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

A indiquer ultérieurement



# L'Opération « Réflexénergie » de la Communauté Urbaine de Dunkerque

**Résumé :** Réflexénergie vise à réduire la consommation d'énergie des logements individuels en permettant aux propriétaires d'effectuer des travaux de rénovation thermique subventionnés. Les usagers bénéficient de conseils techniques gratuits pour accompagner leur projet.

## AUTEUR(S)

Arnaud Duquenoy  
Chef du service Utilisation  
Rationnelle de l'Energie  
arnaud.duquenoy @cud.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2006  
**Lieu de réalisation :** Territoire de la  
Communauté Urbaine de Dunkerque  
(CUD)  
**Budget :** 570000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Budget pour la période 2010/2014, fonds  
propre de la Communauté Urbaine de  
Dunkerque

## ORGANISME(S)

Communauté Urbaine de  
Dunkerque (CUD)  
Pertuis de la Marine  
59 386 Dunkerque  
<http://www.dunkerquegrandlittoral.org>  
**Salariés :** 1350  
**Bénévoles :** 0  
**Adhérents :** 19



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 08 juillet 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public*

**Bénéficiaires :** *Population urbaine*

**Domaine(s) :** *Énergie*

**Pays :** *France, Nord-Pas-de-Calais-Picardie*

**Envergure du programme :** *Locale*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Duquenoy, « L'Opération « Réflexénergie » de la Communauté Urbaine de Dunkerque », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En 2004, la CUD réalise une thermographie aérienne infrarouge pour visualiser les déperditions énergétiques des toitures des habitations du territoire. L'idée est de permettre à chacun de consulter les photos de cette thermographie afin de constater l'étendue des pertes énergétiques de l'habitation. D'autre part, la CUD s'est fixé d'atteindre les objectifs de la Convention des Maires : réduire de 20 % les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet de serre et développer 20 % d'énergie renouvelable. D'où la mise en place de l'opération Réflexénergie pour permettre à tous d'engager des travaux de rénovation énergétique.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Réduire la consommation d'énergie des logements individuels afin d'atteindre les objectifs de la Convention des Maires, en permettant à tous les administrés d'améliorer la performance énergétique de leurs logements.
- Intensifier les travaux de rénovation énergétique en faisant bénéficier gratuitement les particuliers d'un accompagnement technique et financier. Dans la mesure où ils effectuent les travaux, les usagers bénéficient de subventions.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- N° vert pour prendre rdv avec les conseillers Info-Energie : communication via la plaquette grand public et le journal communautaire diffusé toutes les boîtes aux lettres
- Mise en place d'un référentiel travaux qui conditionne les travaux à mettre en œuvre pour bénéficier des aides financières de la CUD (isolation, bouquets de travaux, chaudière à condensation, énergie solaire thermique...)
- Mise en place d'une liste des sociétés partenaires Réflexénergie qui référence les professionnels volontaires et qualifiés qui présentent des signes de qualité via la mention « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE).



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Entre 2006 et 2012:

- 10.083 personnes ont rencontré les conseillers Info-Energie
- 6.627 dossiers d'aides acceptés
- 1 € de subvention génère 11 € d'activité économique locale (suite aux opérations de rénovation qui bénéficient aux entreprises locales, mesurée par les factures présentées par les particuliers)
- 2,956 millions d'euros de subventions alloués
- Plus de 32 389 749 kWh cumulés d'énergie économisés, mesurée grâce aux Certificats d'Economies d'Energie qui ont été produit sur l'année
- Plus de 7.590 tonnes de CO2 cumulées évitées

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Préfiguration du Guichet Unique en réunissant en un lieu unique, dans le hall d'honneur de la Communauté urbaine, un Espace Info-Energie délivrant des conseils et un guichet pour distribuer : les dossiers d'aides locales Réflexénergie, le chèque solaire régional et les dossiers ANAH en lien avec la direction Habitat de la CU Dunkerque en charge de l'instruction déléguée des aides de l'Etat, et l'opérateur local PACT.
- Sensibilisation et qualification de la filière professionnelle : l'opération Réflexénergie s'attache à sensibiliser l'ensemble des acteurs professionnels concernés par l'efficacité énergétique. Elle développe la montée en qualification des entreprises dans le domaine de la rénovation thermique des logements par le biais 1) du référencement des professionnels qualifiés (RGE), 2) du conditionnement des aides Réflexénergie à la qualification des professionnels qui réalisent les travaux.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenaires associés : ADEME, ANAH, conseil régional du Nord-Pas de Calais, PACT, CAPEB, FFB, Qualibat, Maison de l'Emploi

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Difficultés à mobiliser les organisations professionnelles du Bâtiment et leurs adhérents

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Tenue de nombreuses réunions d'information à destination des professionnels du Bâtiment, animées par le chef de service Réflexénergie CUD, la Maison de l'Emploi de Dunkerque et les professionnels du bâtiment (CAPEB, FFB, QUALIBAT)  
Eco-conditionnalité des aides Réflexénergie

### **Améliorations futures possibles :**

Consacrer davantage de moyens financiers (subventions) pour augmenter le nombre de rénovations énergétiques

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

La liste des sociétés partenaires Réflexénergie a permis réellement de multiplier les résultats de l'opération car les professionnels se la sont appropriée et font désormais la promotion des aides Réflexénergie auprès des particuliers.

## Accompagnement en matière de gestion de l'énergie et de la consommation

**Résumé :** L'association Pierre et Terre propose un accompagnement global en direction de ménages en vulnérabilité énergétique, dans une démarche de prévention. Ce travail est mené en partenariat avec des travailleurs sociaux, pour faciliter le repérage et contribuer à les sensibiliser.

### AUTEUR(S)

Charline Marcos  
Technicienne  
assainissement et habitat  
écologique  
pierreetterre.habitat  
@orange.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Début 2012  
**Lieu de réalisation :** Communauté de  
Communes Armagnac Adour élargie à  
+ou - 50kms  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :**  
Cofinancement CAF du Gers

### ORGANISME(S)

Écocentre Pierre et Terre  
Route de Saint Mont  
32400 Riscle  
http://www.pierreetterre.habitat@orange.fr  
**Salariés :** 4  
**Bénévoles :** N/C  
**Adhérents :** 115



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 04 août 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Midi-Pyrénées

**Bénéficiaires :** Population rurale, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Santé, Environnement, Énergie

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Marcos, « Accompagnement en matière de gestion de l'énergie et de la consommation », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Créée en 1997, l'association Pierre et Terre a pour but de promouvoir des démarches et des pratiques éco-citoyennes dans les domaines de la gestion de l'eau, de l'habitat, de la consommation. Elle s'appuie sur l'ÉCOCENTRE qui est une vitrine des techniques en écoconstruction. Elle propose aussi un programme d'animation visant à sensibiliser et accompagner les adultes dans leur projet. Le projet soutenu par la CAF du Gers permet à des ménages à faible revenus de bénéficier des actions de l'association.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Aider les ménages en difficulté à mieux se chauffer grâce aux différentes actions mises en œuvre
- Informer/sensibiliser les travailleurs sociaux aux aspects techniques et énergétiques des problèmes rencontrés par les ménages
- Favoriser le signalement de situations de précarité énergétique des ménages accompagnés par les travailleurs sociaux.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

**Identification :** Sur recommandation des travailleurs sociaux ou par sollicitation spontanée. Cible : locataires et propriétaires  
**EcoDiagnostic :** prise de contact téléphonique avec les techniciens de l'association. Visite effectuée à domicile et rédaction d'un diagnostic qui sert à la fois à faire des préconisations sur le bâti et des recommandations d'ordre comportemental. Pierre et Terre intervient également en tant que médiateur entre le locataire et le propriétaire et assiste les ménages dans la lecture des devis, l'aide au démarrage des travaux en autoconstruction, ou encore la réception des travaux. Lorsque des travaux importants sont préconisés, les techniques et les matériaux recommandés tiennent compte du budget, d'une bonne performance d'isolation et de la qualité sanitaire et environnementale des matériaux utilisés.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Deux réunions de présentations du dispositif ont permis de sensibiliser les travailleurs sociaux (MDPH, CAF, CARSAT, MSA, ADMR, PMI). 16 familles ont bénéficié d'un écodiagnostic de leur logement. 6 familles étaient locataires. A l'issue de l'ecodiagnostic 6 familles ont bénéficié d'un accompagnement technique des travaux. Ces travaux portaient sur l'installation de fenêtres en double vitrage et le réaménagement d'une salle de bain, l'isolation des murs et du grenier. 1 famille est accompagnée dans le montage du dossier de demande d'aide de l'ANAH.



## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Approche intéressante car ce programme s'adresse aux ménages fragiles mais également aux travailleurs sociaux
  - Service d'accompagnement de l'amont à l'aval des travaux pour faciliter la prise de décision
  - il s'adresse aux ménages fragiles pouvant basculer dans la précarité énergétique mais qui disposent encore de ressources (financières ou temps disponible pour faire les travaux).
  - Les solutions techniques retenues font prioritairement appel à des matériaux respectueux de l'environnement et de la santé.
- 

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenariats forts développés avec les assistantes sociales de la MSA, de la CAF et du Conseil Général du Gers afin d'identifier les familles. Présentation du dispositif aux assistantes sociales de la CARSAT en contact avec les personnes âgées, aux ergothérapeutes et à l'assistante sociale de la MDPH 32 (pour intégrer les économies d'énergie lors de la mise en accessibilité des logements), aux puériculteurs de la PMI (pour prévenir les hausses de facture avec l'arrivée d'un nouvel enfant). Nous cherchons à faire connaître le dispositif à toutes les structures en relation avec des familles, c'est pourquoi nous avons aussi des contacts avec le secours populaire, la banque alimentaire et l'ADMR.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- L'identification des ménages est très fortement dépendante de l'implication des travailleurs sociaux et de leur compréhension de l'intérêt de l'écodiagnostic. De même le nombre important de structures (PMI, MDPH, CARSAT, CAF, MSA, etc.) en contact avec des publics fragiles freine la diffusion de l'information depuis ces structures vers les ménages car l'information est trop éparpillée. Le suivi et l'accompagnement des ménages après l'écodiagnostic doit être amélioré

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Organisation de réunion pour informer les travailleurs sociaux du dispositif, les sensibiliser aux économies d'énergie et évaluer les possibilités d'améliorations
- Demander la présence des travailleurs sociaux lors de la visite à domicile pour la réalisation de l'écodiagnostic afin de favoriser le suivi des familles
- Recherche de nouveaux canaux de diffusion de l'information pour inciter les familles à demander elles-mêmes une démarche d'écodiagnostic (soirée d'information, tenue de stand d'information sur des foires).

### **Améliorations futures possibles :**

Développer l'accessibilité du dispositif aux populations « intermédiaires » déjà un peu marginalisées mais pas encore prises en main par les services sociaux (car pas encore en situation de précarité énergétique).

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Partenariats forts
- Importance de l'accompagnement pour la mise en oeuvre des travaux



## Le micro-crédit de la Fondation Abbé Pierre

**Résumé :** Afin de permettre aux ménages exclus du système bancaire de pouvoir souscrire un prêt pour financer leurs travaux d'amélioration de l'habitat, la Fondation Abbé Pierre (FAP) se porte garante auprès de la Caisse d'Épargne.

### AUTEUR(S)

Julia Faure

Responsable du programme "SOS TAUDIS" de lutte contre l'habitat indigne

jfaure @fap.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Octobre 2013

**Lieu de réalisation :** France (sauf PACA car absence de partenaire)

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Financement internalisé : la FAP ne fait qu'apporter une garantie

### ORGANISME(S)

Fondation Abbé Pierre

3/5 rue de Romainville

75019 Paris

<http://www.fondation-abbe-pierre.fr/>

**Salariés :** 130

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 16 mars 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Impacts élevés !*

**Solution(s) :** Logement, Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Budget

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Faure, « Le micro-crédit de la Fondation Abbé Pierre », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce microcrédit a été créé suite à la disparition du microcrédit gratuit proposé par les filiales du Crédit Immobilier de France (le réseau Procvivis), qui finançait des travaux d'amélioration de l'habitat. Dans un premier temps, la Fondation Abbé Pierre a joué son rôle d'interpellation des pouvoirs publics sur leur responsabilité dans l'arrêt de ce programme : pendant la crise qui a touché le Crédit Immobilier de France en 2012, l'Etat s'est porté garant pour éviter la liquidation, mais à condition de l'arrêt des activités de crédit. Cela a provoqué la disparition d'un outil fondamental pour financer le reste à charge des travaux des ménages les plus pauvres, qui n'arrivent pas à avoir de prêts auprès des banques classiques pour compléter les subventions de droit public.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Objectif spécifique : Aider les propriétaires occupants pauvres à réaliser des travaux d'amélioration de l'habitat.

Au début, objectif de 150 prêts / an : ne sera pas atteint car le contexte évolue : les subventions publiques conséquentes (hausse du montant des subventions de l'ANAH -Agence Nationale de l'Habitat- pour le programme Habiter Mieux) font que les ménages ont de moins en moins de reste à charge dans le financement de leurs travaux. Cependant, ce contexte favorable risque de ne pas durer car le programme Habiter Mieux est aujourd'hui victime de son succès et n'arrive pas à financer toutes les demandes d'aides aux travaux.

Objectif général : faire la démonstration que le microcrédit gratuit doit et peut exister dans le droit commun. La finalité est que ce programme ne soit que temporaire, car la Fondation Abbé Pierre estime que ce n'est pas à elle de porter de manière durable un outil qui relève du droit commun.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Octobre 2013 : signature d'une convention avec la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne sur 3 ans.

Rôle de la Fondation Abbé Pierre : se porter garant pour les ménages qui souscrivent un microcrédit entre 10 000 et 25 000 € (pour les prêts inférieurs à 10000 €, le Fonds de Cohésion Sociale se porte garant ; au-dessus de ce seuil, la garantie est prise en charge par la Fondation Abbé Pierre). Prêts avec taux d'intérêt à 4% maximum (selon les filiales régionales des Caisses d'Épargne).

Les ménages sont repérés par les opérateurs partenaires de la Fondation Abbé Pierre : des associations, comme les PACT, ou des opérateurs privés (bureau d'étude ou d'urbanismes) qui peuvent soit soumettre les dossiers au préalable à la Fondation Abbé Pierre dans la région Ile-de-France et à certaines agences régionales de la Fondation, soit les présenter directement aux Caisses d'Épargne dans le reste de la France. Dans ce dernier cas, c'est l'association « Parcours Confiance », créée par la Caisse d'Épargne pour accompagner les ménages dans les démarches de microcrédit, qui examinent la demande.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

1ère année : 8 prêts supérieurs à 10 000 € (contexte de hausse des aides publiques + travail nécessaire de sensibilisation auprès des banques, voir « Difficultés »)

Pour ces 8 prêts, l'obtention du microcrédit a été décisive pour permettre la concrétisation du projet de travaux. Versé au lancement des travaux, il permet aussi d'assurer une partie de la trésorerie de l'opération, étant donné que l'ANAH ne verse la subvention qu'après la fin des travaux. Le microcrédit est le dernier recours après avoir fait le tour des subventions classiques.

Pas de mesure des économies d'énergie réalisées : étant financeur minoritaire, la FAP n'a ni les moyens ni la légitimité de mener des évaluations.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La Fondation Abbé Pierre ne fait que reprendre un outil qui existe déjà depuis longtemps. C'est un programme qui est cependant souvent présenté comme innovant car il répond à un besoin qui ne trouve pas de réponse dans les conditions actuelles du marché et du droit commun.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Fédération Nationale de la Caisse d'Épargne
  - Associations « Parcours Confiance »
  - Partenaires classiques : opérateurs associations (PACT) ou privés
- 

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Contexte mouvant des aides publiques
- Parvenir à mobiliser pleinement le réseau Parcours Confiance : petites équipes (50 ETP sur toute la France) qui doivent dégager du temps pour un nouveau projet en plus de leurs activités quotidiennes

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Arriver à une appropriation du dispositif au sein des banques : il faudrait avoir les moyens de faire un vrai travail de proximité pour améliorer la sensibilisation sur le microcrédit habitat : développer une activité particulière auprès d'un réseau bancaire demande un accompagnement lourd et chronophage.

### **Améliorations futures possibles :**

- Assouplir certaines modalités techniques du prêt pour coller au mieux aux besoins des ménages qui remontent du terrain

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

La démonstration de l'intérêt et du besoin du microcrédit habitat a été faite pendant des années par Procivis : fort taux de demande, bon fonctionnement et bon taux de recouvrement. Lors de l'arrêt du dispositif, mise en difficulté d'un grand nombre d'opérateurs et de collectivités locales dans l'accompagnement de ménages pauvres à la rénovation de leur logement et mise en arrêt de nombreux projets de travaux.

La Fondation Abbé Pierre a mis en place ce dispositif pour démontrer une nouvelle fois sa pertinence et se substituer à la défaillance publique.

La généralisation qui est souhaitée serait la hausse de la garantie du Fonds de Cohésion Sociale pour des prêts supérieurs à 10 000 €. On peut également imaginer qu'il puisse y avoir une offre variée et répartie sur le territoire dans de nombreuses structures bancaires, à condition que ce soit fait avec attention pour éviter le surendettement.

## Expérimentation du micro-crédit personnel pour financer des travaux de rénovation énergétique

**Résumé :** Le GEFOSAT a expérimenté pendant 3 ans un micro-crédit personnel (3 000€ maximum remboursables en 36 mois) à destination des ménages modestes en situation de précarité énergétique pour les aider à financer des travaux. L'expérimentation a été concluante, et cette action fait maintenant partie des activités de l'association.

### AUTEUR

Sandrine Buresi  
Directrice, chargée du pôle  
Energie et Précarité  
sandrine.buresi  
@gefosat.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2007  
**Lieu de réalisation :** Montpellier  
**Budget annuel :** 28500 €  
**Origine du financement :** ANAH, Ademe,  
Caisse des dépôts

### ORGANISME

GEFOSAT  
11 ter, avenue Lepic  
34070 Montpellier  
<http://www.gefosat.org>  
**Salariés :** 9  
**Bénévoles :** N/C  
**Adhérents :** 20



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Commentaire(s) du comité :** [Solution contre la précarité énergétique](#)

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Languedoc-Roussillon

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Finance, Budget

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le GEFOSAT, association spécialisée dans la maîtrise des énergies, proposait aux bénéficiaires un fond d'aide aux travaux, mais qui était souvent insuffisant. Suite à l'appel à projet du PREBAT en 2007, et grâce à son partenariat avec l'ADEME et un expert financier, il décide de proposer une expérimentation pour tester le microcrédit personnel auprès des ménages qu'il accompagne dans le cadre de son action sur la précarité énergétique.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Expérimenter le microcrédit auprès de 20 ménages en 3 ans.
- Voir dans quelle mesure le microcrédit personnel facilite la réalisation de travaux chez les propriétaires occupants à faibles revenus et pallie les besoins d'auto-financement des travaux.
- Evaluer l'impact et l'adéquation de cet outil dans le cadre de travaux de rénovation énergétique.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 1 – Formation à l'accompagnement personnel et aux relations bancaires pour les membres de GEFOSAT impliqués
- 2- Repérage des ménages éligibles en situation de précarité dont le dossier est déjà suivi par le GEFOSAT dans le cadre du FATMEE (Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Eau et de l'Energie, dispositif régional).
- 3- Proposition du micro crédit aux personnes et mise en place du dispositif : document type à remplir avec le bénéficiaire (budget, plan de financement des travaux, taux d'endettement du ménage...) pour obtenir l'accord de la banque.
- 4 – Accompagnement personnalisé par le GEFOSAT, un travailleur social et un membre de l'UDAF (Union Départementale des Actions Familiales) (1 visite de suivi tous les 4 mois).

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE



Fin du programme en 2011. : 16 dossiers ouverts, 13 microcrédits signés pour un emprunt moyen de 4 500€.

- Très peu d'impayés : 1 seul dossier avec 3 mensualités en retard.
- 2 microcrédits remboursés et soldés avant terme.
- Dossiers non signés : 2 refus par la banque, 1 abandon du bénéficiaire.

Pérennisation de l'activité mais à une faible échelle : 7 microcrédits en cours en 2014.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Permet de tester l'efficacité d'un outil financier peu utilisé dans le cadre du financement de travaux de rénovation énergétique. Les ménages à faible revenus ont souvent du mal à obtenir des crédits classiques : ici, c'est l'accompagnement global du ménage, par l'association et les travailleurs sociaux, qui apporte une garantie de qualité aux dossiers, à la banque et aux bénéficiaires.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Service habitat de l'UDAF : compétence d'accompagnement sociale via le suivi des familles avec une visite tous les 4 mois pour constater l'avancée des travaux et les éventuels problèmes de remboursement rencontrés.
- Crédit coopératif : mise en place d'une plateforme spéciale pour instruire les demandes de crédit en 8 jours et prise en charge de la garantie des crédits à hauteur de 50%.
- Caisse des Dépôts : suivi et tableau de reporting des prêts versés.
- Comité de pilotage (GEFOSAT, UDAF, Crédit Coopératif, Caisse des dépôts, expert financier) : réunions, bilans intermédiaires et travail de prospective sur l'utilisation du micro-crédit

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Mise en place par le département des SACICAP, prêts à 0% pouvant aller jusqu'à 10 000€, souvent préférés par les ménages (mais ils n'existent plus aujourd'hui).
- Insuffisance du montant des prêts (3000€ max) et du délai de remboursement (3 ans) : parfois insuffisant pour financer le reste à charge et permettre aux ménages de lancer les travaux.
- Insuffisance des financements pour toute la partie d'accompagnement social qui ne permet pas de développer l'activité

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Accord avec le Crédit Coopératif pour augmenter les plafonds des prêts.  
Étalement des travaux dans le temps pour alléger les frais des ménages.

### **Améliorations futures possibles :**

Trouver une source de financement destinée à la rémunération du temps consacré à l'accompagnement des ménages et au montage des dossiers de micro-crédit

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Le partenariat : bonne articulation entre les compétences de chacun (bancaires pour le Crédit Coopératif, accompagnement social pour l'UDAF, maîtrise de l'énergie et suivi des dossiers pour le GEFOSAT).
- L'accompagnement : intégration du microcrédit dans un projet global des ménages qui ont été accompagnés pour le réaliser, le micro-crédit étant un outil et pas une fin en soi.

---

## POUR EN SAVOIR PLUS

- Bilan final de l'expérimentation : [http://www.gefosat.org/images/gefo\\_docs\\_preca/bilanfinalmcs\\_web%2016-12-11.pdf](http://www.gefosat.org/images/gefo_docs_preca/bilanfinalmcs_web%2016-12-11.pdf)
- Synthèse de la recherche sur les différentes expérimentations du micro-crédit personnel pour l'amélioration de l'habitat : [http://www.gefosat.org/images/gefo\\_docs\\_preca/rapport%20final%20%20michel%20lavialeannexes.pdf](http://www.gefosat.org/images/gefo_docs_preca/rapport%20final%20%20michel%20lavialeannexes.pdf)

---

*Les textes RESOLIS sont disponibles sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>), et doivent être cités de la manière suivante : Nom auteur, « Titre », \*\*Journal RESOLIS\*\*, vol. e-page.*

## Le GLEAM : la médiation sociale en Mayenne au travers un ancrage territorial important.

**Résumé :** Grâce à ses agents de médiation et son action sur le département, l'association GLEAM propose un réseau de permanences en proximité pour les clients des fournisseurs d'énergie. Des bornes visio-accueil innovantes permettent d'obtenir un maillage territorial dense malgré la ruralité du département de la Mayenne, et d'accompagner les publics les plus éloignés dans le paiement et la gestion de leurs factures d'énergie.

### AUTEUR(S)

Nicolas Lefoulon  
 Directeur  
 nicolas.lefoulon @gleam53.fr

**Fiche rédigée par :**  
 Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009  
**Lieu de réalisation :** Département de Mayenne  
**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
 EDF, ERDF, GDF-Suez pour l'action sur l'énergie, soit 30% des financements et des activités du GLEAM

### ORGANISME(S)

GLEAM (Groupement Local d'Employeur d'Agents de Médiation)

104 Boulevard Brune  
 53000 Laval

**Salariés :** 16

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Association, ONG*

**Bénéficiaires :** *Population rurale*

**Domaine(s) :** *Budget, Énergie*

**Pays :** *France, Pays de la Loire*

**Envergure du programme :** *Locale*

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Lefoulon, « Le GLEAM : la médiation sociale en Mayenne au travers un ancrage territorial important », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (0)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En 2007, l'ouverture du marché de l'énergie a ouvert la concurrence et a vu l'apparition de nouveaux fournisseurs. A partir de ce moment, EDF-GDF a commencé à enlever ses boutiques et bureaux d'accueil physique dans le département. Il s'est alors posé la question de la proximité et de l'information des clients, pour accueillir les personnes qui pourraient avoir des difficultés à gérer leurs factures. C'est la raison pour laquelle une première permanence a été ouverte en 2009 à Laval.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

L'objectif général est la lutte contre la précarité énergétique.

L'objectif spécifique est de contrecarrer les différents types d'éloignement et d'adapter une typologie de relation de proximité aux publics les plus éloignés.

- Eloignement linguistique et culturel
- Eloignement social (isolement, accumulation de factures, méfiance vis-à-vis des fournisseurs)
- Eloignement financier
- Eloignement géographique (plus on est loin des institutions, plus gérer les démarches est compliqué)

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 2007 : première permanence à Laval,
- 2009 : puis mise en place de 2 autres permanences dans les deux sous-préfectures du département, soit en tout 5 demi-journées de permanence par semaine sur le département.
- 2013 : dans le cadre du projet national « Plus de services au public », mise en place d'un outil de borne de d'accueil visuel à distance (visio-accueil) dans les territoires les plus excentrés, d'abord dans 3 villes en Mayenne. Aujourd'hui, réseau de 6 permanences de visio-accueil : bornes audio-visuelles placées dans des lieux publics (ex : halls de mairie) permettant de joindre des conseillers du GLEAM.
- Actions d'animations collectives (environ 40 par an) : intervention dans des structures locales (associations, épiceries solidaires, etc...), déjà connues et fréquentées par le public, pour sensibiliser sur les économies d'énergie, les éco-geste, la compréhension des factures d'électricité, etc...
- Actions de médiation sortante : grâce à une liste fournie par les fournisseurs d'énergie, les conseillers du GLEAM contactent les clients fragiles pour leur proposer d'échelonner les paiements et de les aider à apurer leurs dettes.

En raison d'une double vocation d'insertion professionnelle, tous les conseillers du GLEAM sont des salariés en insertion (CDD, contrat aidé, etc..) qui travaillent alternativement sur les 5 thématiques gérées par le GLEAM (énergie, transport collectif, habitat social, environnement, bancaire et postal) afin de construire leur projet professionnel. L'équipe est composée de : 1 directeur, 1 encadrante, 1 assistante, 1 agent de médiation pour les animations collectives et les partenariats, 12 agents de médiation.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Permanences : 700 personnes reçues en 1 an
- Médiation sortante : 1500 clients contactés par an (3.5 contacts téléphoniques par client en moyenne, soit 5000 contacts téléphoniques en tout). Le taux de recouvrement, uniquement dû à cette médiation (pas de recours à d'autres aides) est d'environ 65%.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ancrage territorial en milieu rural : dans la lutte contre la précarité énergétique, le repérage en milieu rural est une difficulté majeure, en raison de la typologie des publics (revenus confortables mais logement très énergivore), et de leur éloignement des institutions qui crée un rapport à l'aide sociale différent des publics urbains (peu de demande d'aide, fierté). En mettant en pratique la notion du « aller vers », le GLEAM permet d'offrir, en milieu rural, où la tendance est plutôt à l'éloignement des services publics, une dizaine de permanences de proximité, ce qui représentant un maillage territorial fort dans un département comme la Mayenne. C'est une action qui permet de relayer la politique de solidarité des fournisseurs vers les clients fragiles les plus éloignés et de leur offrir une aide dans leurs démarches sans avoir à solliciter d'aide publique.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenariat et financement avec des structures de services publics :

- Pour l'énergie : EDF, GDF-Suez, ERDF
- Pour les autres secteurs : La Poste, KEOLIS, Laval Agglomération, Mayenne Habitat, Logis Familial, Contrat de ville, la préfecture
- Pour l'aide à l'emploi : l'Etat et le Conseil Général

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Le repérage et l'adhésion des personnes au fait de se faire accompagner sur cette thématique, qu'il s'agisse d'accompagnement curatif et ponctuel sur les impayés et la mise en place d'un échéancier, ou d'un accompagnement préventif qui va des fois pointer du doigt des problématiques techniques au sein du logement et comportementales (le plus sensible). Malgré la présence d'un agent de médiation dédié à la mise en place d'animations collectives sur la prévention des impayés, la sensibilisation aux éco gestes et on se rend compte qu'il y a des gens en difficulté financière forte, avec des impayés qui ne souhaitent pas être accompagné. Même en venant au plus proche, il faudrait être encore plus près.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Aller vers, aller au sein de groupes constitués ou les personnes ont leurs habitudes pour essayer d'échanger dans des lieux qui ne sont pas officiels, stigmatisant, etc... au sein même de lieux connus et de confiance
- Développer la prévention pour que le public ait un regard plus technique, plus préventif, plus renseigné sur le comportement de chacun : consommations excessives liées à une méconnaissance de l'énergie, du lien entre surconsommation, chaleur et facture.

### **Améliorations futures possibles :**

- Toucher tout le monde
- Elargir la sensibilisation : Le GLEAM est partenaire d'un projet d'éco-appartement pédagogique dédié aux éco-gestes agrémenté d'un camion. L'appartement servira de lieu pédagogique et permanent pour informer et sensibiliser lors d'animations collectives, tandis que le camion permettra de dupliquer ces animations en conservant la dimension du « aller vers ».

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Neutralité de la médiation : tout en étant partenaire des fournisseurs, le GLEAM est une association autonome et indépendante dans sa gestion et dans sa relation avec les clients. L'échange est avant tout basé sur la confiance et la proposition d'une aide sans conditionnalités ni obligation de la saisir. Le GLEAM n'est pas identifié comme service public ou service social, ce qui limite les risques de ressenti de stigmatisation. De plus, les liens de confiance sont plus faciles à établir car les clients savent que le contenu des échanges n'impactera pas leurs autres aides ou relation au fournisseur.
- Réactivité : les conseillers sont disponibles dans un délai très court, ce qui permet d'éviter le découragement de devoir attendre des semaines pour avoir un rendez-vous.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Article dans Le Monde avec témoignages de bénéficiaires : « A Laval, étaler le paiement de ses factures c'est simple comme un coup de fil », (2012) : <http://crise.blog.lemonde.fr/2012/11/14/a-laval-etaler-le-paiement-de-ses-factures-cest-simple-comme-un-coup-de-fil/>

## CONSOTAB : une tablette numérique pour faire des économies d'énergie bien réelles

**Résumé :** CONSOTAB est une tablette numérique équipée d'un système détaillé de suivi de consommation d'énergie mis au point par Toshiba. GRANDLYON HABITAT a équipé la Résidence Perrache à Lyon avec ce dispositif. Les habitants peuvent surveiller en temps réel leur consommation en électricité, gaz et eau, affichée en euros pour chaque appareil ou système de chauffage utilisé, et ainsi faire des économies.

### AUTEUR(S)

Cécile AUBERT

Responsable opérations  
Direction Patrimoine et  
Renouvellement urbain

c.aubert  
@grandlyonhabitat.fr

Fiche rédigée par :  
Sophie Dupraz

### PROGRAMME

Démarrage : 2014

Lieu de réalisation : Lyon

Budget : 450000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Budget qui recouvre l'installation des équipements, l'accompagnement humain, l'ingénierie, l'assurance des équipements.  
Métropole Grand Lyon - Fonds propres  
Grand Lyon Habitat

### ORGANISME(S)

GRANDLYON HABITAT

Le Terra Mundi - 2 place de  
Francfort

69444 Lyon cedex 03

Salariés : 600

Bénévoles : N/C



## COMITÉ DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : jeudi 06 août 2015

Appréciation(s) du comité : **Innovant !**

Solution(s) : **Précarité énergétique**

Opérateur(s) : **Établissement Public**

Pays : **France, Auvergne-Rhône-Alpes**

Bénéficiaires : **Population urbaine**

Envergure du programme : **Locale**

Domaine(s) : **Urbanisme, Logement, Énergie**

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : AUBERT, « CONSOTAB : une tablette numérique pour faire des économies d'énergie bien réelles », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

CONSOTAB est l'une des actions expérimentées dans le cadre du projet démonstrateur « Lyon Smart Community » mené dans le quartier de la Confluence à Lyon par la métropole du Grand Lyon, et le NEDO, agence japonaise de soutien à l'innovation et Toshiba. Ce projet, unique en Europe, vise à faire de la Confluence un quartier exemplaire en matière de performance énergétique, en modélisant la ville de demain. NEDO y a investi 50 millions d'euros.

A la demande du Grand Lyon, son organisme de tutelle, GRANDLYON HABITAT a décidé de participer à l'expérimentation CONSOTAB, en testant le dispositif auprès des locataires de la résidence Perrache du quartier de la Confluence. La résidence date des années 30 et doit faire l'objet en octobre 2015 d'une réhabilitation.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Fournir aux locataires un système de suivi de la consommation énergétique fiable, permettant de surveiller leur consommation de façon détaillée et de réduire leur facture énergétique
- Accompagner les habitants dans la mise en pratique des éco-gestes grâce à un accompagnement humain, et aux conseils fournis par la tablette selon les usages de consommation du locataire
- Préparer les locataires aux travaux de réhabilitation et à un changement des usages liés à la consommation d'énergie



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Distribution gratuite des tablettes numériques d'avril à octobre 2014 ; Les tablettes sont mises à disposition jusqu'au 31 décembre 2017. La tablette indique les consommations en eau, électricité et gaz du 1er du mois à la date de consultation. Les résultats sont affichés en euros et sont détaillées par appareil électrique, réfrigérateur ou plaque de cuisson par exemple. Le locataire compare sa consommation avec une référence théorique basée sur des données fournies par Grand Lyon Habitat. Il reçoit des alertes pour réduire sa consommation le cas échéant. Cette référence théorique peut être changée par la référence de consommation du mois ou de l'année précédente, ou par un montant de budget mensuel fixé.
- Installation de capteurs sur les compteurs de gaz et d'eau, et d'une box raccordée au tableau électrique.
- Maîtrise d'œuvre Sociale : Mise en place d'un accompagnement humain des locataires confié par GRANDLYON HABITAT au cabinet Equitia :
- 1ere visite au domicile des locataires en janvier 2014 : aide prise en main de la tablette, formation à l'utilisation et à la compréhension de la tablette
- 2eme visite en juin 2014 : analyse des premiers résultats et conseils personnalisés par rapport à ces résultats

Actions à venir :

- Au mois d'octobre 2015, des travaux de réhabilitation vont être entrepris dans la résidence. Ils devront permettre une baisse de 80% des charges actuellement liées à l'énergie grâce à une isolation thermique et à un système de chauffage performant.
- Actions de sensibilisation prévues en septembre 2015 destinées aux habitants : petits-déjeuners organisés sur le thème de l'économie d'énergie
- Un appartement pédagogique va être mis en place.
- Prochaine visite à domicile prévue en fin d'année 2015 pour évaluer l'utilisation de la tablette et l'impact sur la consommation d'énergie

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Les locataires sont volontaires : 167 ménages sur 275 ont accepté de se faire équiper d'une tablette.

A juin 2015, 41 ménages parmi les 93 alors rencontrés sont satisfaits de l'utilité de la tablette.

L'expérimentation est en cours. La visite en fin d'année 2015 permettra d'avoir les premiers chiffres sur les économies d'énergie réalisées par les habitants grâce à l'utilisation de la tablette.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Un système de suivi de la consommation détaillé et innovant, sous forme de tablette, grâce auquel l'habitant agit sur sa consommation pour chaque appareil de la maison.

La mise en place d'un important accompagnement humain, d'une durée de trois ans, avant, pendant et après les travaux, permettra d'obtenir des chiffres sur la réduction de la consommation d'énergie.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Métropole du Grand Lyon
- SPL Lyon Confluence (aménageur de la Confluence)
- NEDO
- Toshiba
- Cabinet Equitia

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Projet complexe aux points de vue de la gouvernance et de la technologie

Différences culturelles entre les partenaires. Différences d'objectifs : prouver la performance technologique pour Toshiba, être utile au locataire pour GRANDLYON HABITAT.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

GRANDLYON HABITAT s'est énormément impliqué, y compris dans la modélisation de la tablette (données fournies pour la référence théorique).

La mise en place d'un accompagnement humain est indispensable, en particulier pour les personnes âgées (27% des locataires ont plus de 70 ans). Une relation de confiance doit s'installer entre les accompagnants et les locataires, pour les motiver pendant la durée de l'expérimentation.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Accompagnement pédagogique indispensable

# Opération ACSEE : Ambassadeur Climat-Santé Energie Environnement

**Résumé :** ACSEE est un dispositif d'accompagnement socio-économique et de santé des ménages en situation de précarité énergétique, mené à Saint-Etienne par l'association HELIOSE

## AUTEUR(S)

Rémy Cagnet

Responsable de pôle précarité énergétique & santé

r.cagnet @heliose42.org

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** Avril 2013

**Lieu de réalisation :** Saint-Etienne

**Budget :** 168000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Union Européenne, Ville de Saint-Etienne, Région Rhône Alpes, DREAL, EDF

## ORGANISME(S)

Héliose

5 avenue Albert Raimond

42270 Saint-Priest-en-Jarez

<http://www.heliose42.org/>

**Salariés :** 15

**Bénévoles :** 20

**Adhérents :** 150



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 29 avril 2015

**Appréciation(s) du comité :** **A généraliser !**

**Solution(s) :** **Environnement, Précarité énergétique, Santé**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Santé, Environnement, Énergie

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Cagnet, « Opération ACSEE : Ambassadeur Climat-Santé Energie Environnement », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Près de 500 ménages sollicitent chaque année des aides pour payer leurs factures d'énergie à Saint-Etienne. Le phénomène de précarité énergétique est croissant, et il est responsable de problèmes de santé. Mis en place par Héliose (Espace Info Energie), le dispositif ACSEE vise à apporter une réponse durable et préventive en aidant les ménages à y faire face de manière active.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Cible : ménages en situation de précarité énergétique vivant dans des quartiers prioritaires de Saint-Etienne.

L'opération ACSEE a plusieurs niveaux, et donc plusieurs objectifs sur 18 mois :

- Informer sur la précarité énergétique, les programmes d'aides nationaux et les services locaux
- Réaliser 150 visites à domicile et 20 accompagnements sociaux individualisés pour étudier la pertinence et la durabilité des effets de ces derniers
- Animer 12 ateliers « Jeux, art et culture » et 6 films sur l'énergie pour toucher un public habituellement difficile à mobiliser



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'opération ACSEE est en lien avec deux autres actions d'Héliose : l'exposition Maison Econome et le Défi Famille à Energie Positive. Elle s'articule autour d'une approche individuelle (pour agir sur l'impact financier) et une approche collective (pour agir sur les changements de comportement).

- Mobilisation des partenaires sociaux: avril-août 2013 (voir Partenariats) : période de repérage plus longue que prévue mais importante pour la bonne mise en œuvre de la suite du programme.

- Action individuelle :

- Visite à domicile réalisée par 2 « Ambassadeurs de l'efficacité énergétique » : sensibilisation aux économies d'énergie et qualité de l'air intérieur, pose d'équipements économes, diagnostic du logement, orientation vers des dispositifs d'aide pertinents

- Expérimentation d'accompagnement individuel sur 20 ménages par AGASEF (Association de Gestion de l'Action Sociale des Ensembles Familiaux) et un travailleur social : évaluation de la précarité énergétique du ménage, application des conseils, mobilisation sur des actions collectives, comparaison des résultats avec un échantillon-témoin de ménages sans accompagnement

- Action collective : Mise en place d'un concours (réalisation d'une vidéo de 3 minutes sur les thématiques du programme) visant les jeunes, organisation d'ateliers collectifs ludiques, etc... afin de toucher un public plus large n'ayant pas le réflexe de demander des aides sociales (ex : animations de sensibilisation « PowerVote », sous forme de quizz powerpoint interactif)

Détail du budget prévisionnel : 168000 € : 3000€ de matériel (notamment véhicule sans permis), 22500€ prestations (location de matériel pour intervenants & partenariats) et 1000€ communication (affiche, flyer...)

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Mobilisation des partenaires sociaux: 58 acteurs sociaux sensibilisés aux questions de précarité énergétique et de santé dans l'habitat. Mise en place d'un comité technique avec les partenaires de l'opération pour ajuster les actions, les orientations, les visites, les permanences et les animations

Action individuelle : 110 ménages : moins que l'objectif fixé, mais plus que les résultats du SLIME (30 ménages). Evaluation d'impact sur les consommations : pas de résultats avant la fin de l'hiver 2014-2015.

Actions collectives : 17 ateliers de sensibilisation pour 515 personnes organisés auprès de structures de quartier (association d'éducation, d'insertion, de policiers volontaires, lycées, etc...) ou de centres sociaux ; 5 films soumis pour le concours ; 1 film de promotion réalisé par les ambassadeurs ; accompagnement de 2 fêtes de quartier.

Impacts positifs sur la dynamique de lutte contre la précarité énergétique, surtout concernant les repérages : avant l'expérimentation, il existait peu d'orientations sur la Ville de Saint Etienne. Un partenariat départemental (Dispositif DUEL) permettait de toucher largement, mais il était difficile de mobiliser sur la commune même en raison de la multiplicité des acteurs et des dispositifs. Cette action a donc permis d'impulser une dynamique de repérage intéressante, notamment via les actions collectives qui ont servi de porte d'entrée pour toucher un public nouveau.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'articulation entre actions collectives et actions individuelles apporte à ce programme une originalité et une valeur ajoutée. Un autre élément intéressant est le partenariat avec la Direction Santé Publique de la Ville de Saint Etienne qui a permis d'intégrer une forte dimension santé dans l'opération avec notamment le travail en lien avec les CMEI (Conseiller Médicale en Environnement Intérieur). Dans le cadre de la mobilisation des partenaires sociaux par la réalisation de formations conjointe et dans le cadre des actions individuelles par l'orientation réciproque de ménage.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Pour le repérage des ménages : Ville de Saint Étienne : via les CMEI et le CCAS, en particulier ; AGASEF ; Les agents de développement territoriaux, les groupes d'appui jeune et la Direction Habitat de Saint Étienne Métropole ; Les travailleurs sociaux du Conseil général de la Loire ; Les travailleurs sociaux de la CAF ; les Opérateurs du PIG (Projet d'Intérêt Général) de Saint Étienne métropole (PACT Loire-Héliose ; Urbanis) ; Les acteurs du milieu associatif (Pims, associations caritatives, centres sociaux...) ; Les bailleurs sociaux ; EDF ; ARS ; ANAH ; Pour l'accompagnement : AGASEF (Association de Gestion de l'Action Sociale des Ensembles Familiaux)

Partenariats financiers :

- Europe (fonds FEDER - PUI)

- Etat

- ARS (Agence Régional de Santé), DREAL (Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Territoire) et Région Rhône-Alpes : suite à un appel à projet sur la communication et la santé environnementale

- Villes de Saint-Etienne et Saint Étienne Métropole

- EDF : partenariat avec le CCAS, fournit les kits énergie et des formations pour les acteurs sociaux

- UNCCAS (Union Nationales des CCAS) : 2ème prix qui va permettre de poursuivre sur 2015 le partenariat (voir la page internet et la vidéo : <http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1299>)

## RETOUR D'EXPIÉRIENCE



**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Les financements de l'Europe étaient orientés uniquement sur les quartiers prioritaires, donc le programme a dû s'y limiter : cela a posé des difficultés pour l'accompagnement, car les associations partenaires interviennent peu sur ces quartiers. De plus, certains ménages repérés, mais qui ne faisaient pas partie des quartiers prioritaires ne pouvaient pas faire partie du programme.

Retard dans la mise en oeuvre du programme : difficile de trouver le bon profil pour les ambassadeurs

Même si les résultats sont meilleurs que les objectifs SLIME, ils restent faibles par rapport au nombre de personnes potentiellement en précarité énergétique.

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Pour les ambassadeurs : l'équipe a été changée au cours du programme, car les deux premiers recrutés ont quitté le programme.

Montage de partenariats avec des structures dans les quartiers, mise en place d'animations et de permanences pour repérer les ménages : nécessité d'être dans le pro-actif et de consacrer du temps sur le terrain

**Améliorations futures possibles :**

Le programme ACSEE va fusionner avec le programme DUEL, dans lequel ce sont des conseillers Info-Energie qui font les visites et délivrent une évaluation énergétique du logement et des préconisations. La fusion de ces deux programmes va permettre d'aller plus loin, de façon plus globale et plus pérenne, en agissant sur deux niveaux : un niveau diagnostic sociotechnique, et un niveau de diagnostic énergétique.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Créer de forts partenariats en amont : le programme a été monté en collaboration avec la collectivité. Il est important de prendre le temps de le présenter à tous les partenaires et toutes les structures qui seront impactées, et de prendre en compte leurs recommandations et leurs besoins de façon individuelle. Au moment du montage du projet, une trentaine de partenaires avaient été identifiés et une dizaine a été consultée. L'opération a été bien reçue car elle était adaptée aux objectifs et missions de chacun.



## La médiation précarité énergétique selon le PIMMS

**Résumé :** En partenariat avec le pôle solidarité d'EDF, le Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) propose une médiation précarité énergétique, afin de maintenir l'accès aux droits et à l'énergie des personnes en difficulté et de leur proposer des solutions adaptées à leur besoin.

### AUTEUR(S)

Guillaume Lahoz

Directeur

guillaume.lahoz @pimms.org

Fiche rédigée par :  
Lydie Saïdj et Marine  
Gandrey

### PROGRAMME

**Démarrage :** Avril 2011

**Lieu de réalisation :** Melun

**Budget :** 140000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
50% par les entreprises partenaire, 50%  
par les financements publics

### ORGANISME(S)

Point Information Médiation Multi  
Services (PIMMS)

16 rue Saint Liesne

77000 Melun

<http://www.pimms.org>

**Salariés :** 5

**Bénévoles :** 0

**Adhérents :** 7



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 janvier 2014

**Solution(s) :** Exclusion et isolement, Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Population urbaine, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale, Locale

**Domaine(s) :** Énergie, Budget

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Reso77 (2014))

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Lahoz, « La médiation précarité énergétique selon le PIMMS », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce programme trouve son origine dans les analyses effectuées par EDF. En effet, les salariés du pôle solidarité d'EDF ont constaté des difficultés de paiement chez leurs clients, des manques d'informations sur les économies possibles et les éco-gestes à effectuer. Partant de ce constat, EDF et le Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) ont décidé de développer un programme de lutte contre la précarité énergétique.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Créer du lien social
- Lutter contre l'isolement
- Accompagner et orienter les personnes en exclusion vers des travailleurs sociaux
- Maintenir dans l'énergie
- Permettre l'accès et le maintien aux droits des personnes en difficultés

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le pôle solidarité d'EDF envoie chaque semaine un listing de références clients des personnes dites « fragiles » au PIMMS. Ce listing comprend en moyenne 40 clients par semaine.

Suite à ce listing, les médiateurs du PIMMS se chargent de contacter les personnes et de leur proposer des solutions pour prévenir les impayés, maintenir l'énergie dans les foyers et consommer de manière responsable dans le but de faire des économies d'énergies. Pour cela, les médiateurs mettent en place des délais de paiement, un échéancier et des conseils sur les éco-gestes.

Si nécessaire, les bénéficiaires sont mis en contact avec une assistante sociale afin de bénéficier d'aides financières telles que le Fond Solidarité Logement (FSL).

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En 2013, grâce aux actions du PIMMS :

- 1662 maintiens dans l'énergie ont été permis ;
- 510 personnes ont été sensibilisées à la maîtrise des énergies ;
- 1004 informations transmises sur les tarifs sociaux d'électricité.



## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le principal caractère innovant de ce programme est le partenariat semi-privé, semi-public avec une entreprise. Les médiateurs du PIMMS jouent le rôle d'intermédiaire neutre entre les clients fragiles, l'entreprise partenaire et les différents services sociaux du territoire.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Sur cette action, le PIMMS est en partenariat avec EDF, qui est un partenaire historique de l'Union Nationale des PIMMS.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

- La prise de contact avec les « clients » car les numéros de téléphones changent, ne sont plus attribués...
- Faire comprendre aux bénéficiaires le rôle des médiateurs du PIMMS et l'aide qu'ils peuvent apporter
- La barrière de la langue : beaucoup d'étrangers sont touchés par le problème de la précarité énergétique.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Essayer de faciliter le contact en ayant des conseillers maîtrisant une autre langue

- Bien se présenter au téléphone pour faire comprendre que le PIMMS n'est pas un service EDF, ni un service social, mais un intermédiaire neutre.

### **Améliorations futures possibles :**

L'amélioration principale porte sur la notoriété du PIMMS afin de faciliter le contact et les échanges avec les bénéficiaires.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Être crédible
- Avoir des outils efficaces
- Compétences des médiateurs : savoir être, savoir faire et mettre en confiance.

## Le PIMMS de Villeurbanne : un acteur de proximité pour accéder aux services publics

**Résumé :** L'association Point Information Médiation Multi Services (PIMMS) est un lieu d'accueil ouvert à tous pour écouter, informer, orienter, sensibiliser et établir une médiation. Depuis 2001, une équipe de professionnels aide à la résolution des conflits liés à la vie quotidienne et appuie les démarches administratives des villeurbannais.

### AUTEUR(S)

Hayet MEROUANI  
villeurbanne@pimms.org  
hayet.merouani @pimms.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2001  
**Lieu de réalisation :** Villeurbanne  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :** financements majoritairement privé

### ORGANISME(S)

PIMMS (Point Information Médiation Multi Services)  
37 A, rue du 8 mai 1945  
69100 Villeurbanne  
<http://www.pimms.org/popupAgence.jsp?currentPubId=445>  
**Salariés :** 5  
**Bénévoles :** 0



## COMITE DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 20 juin 2016

**Appréciation(s) du comité :** Résultats et impacts imprécis

**Solution(s) :** Emploi, Exclusion et isolement

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Protection sociale, Énergie, Biens essentiels

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Villeurbanne)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : MEROUANI, « Le PIMMS de Villeurbanne : un acteur de proximité pour accéder aux services publics », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2016)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le Point d'Information Médiation Multiservices (PIMMS) est une association créée en 1995 à Lyon, par 7 entreprises fondatrices (EDF, ENEDIS, GDF Suez-ENGIE, KEOLIS, Eau du Grand Lyon, SNCF et La Poste) et grâce au soutien des collectivités publiques. Le site de Villeurbanne a été ouvert en 2001.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux
- Accompagner ses salariés vers un emploi durable et qualifié

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

### 1) ACCUEIL PHYSIQUE

- Sans RDV le lundi de 9h à 12h et du mardi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30
- Aide administrative : rédaction de courriers, formulaires administratifs, attestations, prise en charge de soins médicaux, accidents de travail, impôts et constitution de dossier de naturalisation
- Emploi & formation : prestations chômage, aide à la rédaction de CV et lettre de motivation
- Relation avec partenaires : prise en charge des habitants sur les dossiers relatifs à l'énergie, l'eau, le transport, l'électricité, le logement et la banque postale (modalités de facturation, utilisation d'un mandat postal, gestion du budget familial, maîtrise des consommations...)
- Espace numérique : possibilité d'imprimer ou photocopier des documents, accéder aux boîtes mails, émettre ou recevoir des fax et effectuer des recherches Internet
- Atelier maîtrise d'énergie

### 2) LES AGENTS MEDIATEURS

- Recrutés en emplois-aidés
- Parcours de formation au métier de la médiation sociale et de l'accueil des publics fragiles
- Accompagnement dans leur projet professionnel
- Missions : accueil, médiation et gestion administrative

- Participation aux différentes manifestations du quartier dont le vivre ensemble et la rencontre habitants/entreprises organisée par le Collectif Insertion dont le PIMMS fait partie.



## RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Acquisition de compétences par les agents : savoir être en milieu professionnel, connaissance des entreprises partenaires, gestion de conflits...
- Augmentation des usagers qui viennent pour un accompagnement des démarches sur internet, car les services (type caf, cpam, préfectures, pôle emploi) sont de plus en plus dématérialisés.

## ORIGINALITE DU PROGRAMME

Chaque PIMMS réunit des opérateurs de services publics (ville, collectivités locales et l'Etat) et des entreprises : ce partenariat de nature publique/privée est innovant.

## PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

EDF, ERDF, ENGIE, KEOLIS, Eau du Grand Lyon, SNCF, groupe La Poste, Etat, Métropole lyonnaise, ville de Lyon, ville de Vaulx-en-Velin, ville de Villeurbanne, ville de Rillieux-la-Pape, ville de Bron, Alliade Habitat et SNCF Réseau, bailleurs sociaux et Préfecture

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

N/C

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Partage des locaux avec la Maison des services publics
- Mise en place un pré accueil : le PIMMS de Villeurbanne a la spécificité d'avoir plusieurs structures et une entrée commune

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Proximité
- Accueil généraliste, polyvalent et ouverts à tous : activité multiservices, information de premier niveau et mise en rapport avec le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois...)
- Service personnalisé : s'adapter à la zone d'implantation, à la situation de chaque usager et aux évolutions des usages des services publics
- Même si le public peut être orienté par les services sociaux ou des entreprises, le recours au PIMMS est une démarche libre et volontaire.
- Professionnalisme : Les PIMMS possèdent leur propre organisme de formation (l'Institut de formation de l'Union Nationale des PIMMS), qui s'adresse à l'ensemble des acteurs de la médiation sociale et à toutes les personnes en charge de l'accueil du public.
- Communication : notoriété des PIMMS et "fête des PIMMS" (animations festives)

## POUR EN SAVOIR PLUS

Site internet de l'Institut de formation de l'Union Nationale des PIMMS :  
<http://seformeralamediation.org>



## SAVECOM : une coopérative pour garantir les travaux de rénovation énergétique

**Résumé :** Malgré le lancement du programme HABITER MIEUX par l'Etat, les objectifs de rénovation énergétique des logements en France sont loin d'être atteints et les résultats loin d'être vérifiés. Pour faciliter la réalisation de travaux, SAVECOM est une SCIC qui propose une mesure et une garantie de résultats au terme desquelles elle s'engage à rembourser la différence constatée si la consommation de chauffage, dans les conditions fixées par le contrat, est supérieure aux prévisions.

### AUTEUR(S)

Jacques Faivre

Directeur général de  
SAVECOM

jacques.faivre  
@savecom-commercy.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 21 février 2012

**Lieu de réalisation :** Commercy,  
Communauté d'agglomération de  
Commercy, Sud de la Meuse

**Budget :** 356200 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Ville de COMMERCY, CODECOM de  
COMMERCY, EDF, SAFIDI, FRANCE  
ACTIVE, Groupements d'artisans,  
DREXEL, ECOTRAL, EFSYS,  
Propriétaires, Salariés

### ORGANISME(S)

SAVECOM – Société pour un  
Avenir Énergétique Commun.

8 place du fer à Cheval

55200 Commercy

<http://www.savecom-commercy.fr/>

**Salariés :** 9

**Bénévoles :** 0

**Adhérents :** 54

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Entreprise*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Domaine(s) :** *Logement, Énergie, Budget*

**Pays :** *France*

**Envergure du programme :** *Nationale, Locale*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Faivre, « SAVECOM : une coopérative pour garantir les travaux de rénovation énergétique », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

SAVECOM est née à partir du constat suivant : que dans le domaine de la réalisation de travaux de rénovation énergétique, beaucoup de promesses sont faites, mais peu de résultats sont mesurés. Suite à une concertation entre EDF et la ville de Commercy, une SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) a été créée pour expérimenter un modèle économique capable de garantir des résultats durables permettant d'équilibrer à minima les remboursements d'emprunt avec les économies de chauffage réalisées.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Analyser et identifier les obstacles et les freins à la réalisation effective de travaux
- Mettre en place une structure viable économiquement et à même de garantir des résultats durables d'économie d'énergie dans le respect de la santé des personnes et de la structure des bâtiments
- Offrir au public un accompagnement global complet, technique, administratif et financier

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Bureau d'étude et d'analyse : étude des éléments récurrents qui viennent faire obstacle à la réalisation de travaux (complexité des dossiers, délais des travaux, etc...)
- Audit énergétique du logement : selon 2 méthodes -TX CE ex et PHPP (PassivHaus planning package), qui permet de modéliser le comportement thermique d'un logement et anticiper les coûts et économies potentiels de travaux de rénovations
- Prestation administrative pour effectuer le suivi des dossiers de financement (aides, emprunts ...) et la gestion des démarches administratives (Autorisations de travaux ...)
- Prestation de Maitrise d'œuvre encadrant les travaux : lancement d'un appel d'offre auprès de groupements d'artisans (la réponse à l'appel d'offre n'est valable que si elle couvre l'ensemble des travaux demandés), réunions et visites fréquentes de chantiers, Tests qualité en cours et en fin de chantiers, évaluation et suivi à la fin du chantier par des mesures (qualité de l'air, consommation énergétique) pendant 2 à 3 ans
- Mécanisme de garantie d'efficacité des travaux : si dans des conditions définies par contrat (températures intérieures, prise en compte des conditions climatiques (DJU) ...), les économies promises ne sont pas atteintes, SAVECOM s'engage à rembourser la différence (sur factures chauffage) jusqu'à solution du problème.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Coût de réalisation moyen d'un chantier : 60 000€ (volonté de réaliser des travaux complets et non partiels pour une meilleure efficacité).  
Répartition des financements : 50% par des subventions et aides, 50% par un éco-prêt (environ 2000€ par an à rembourser sur 15 ans)  
Economies moyennes : entre 2000€ et 2500€ par an.  
2013 : 15 demandes et 7 dossiers traités  
2014 : 75 demandes et 30 dossiers traités ou en cours de traitement  
Les chantiers achevés et mesurés ont permis de vérifier la possibilité de garantir des résultats (pas de remboursements en cours)

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

SAVECOM est une structure innovante qui propose une solution réaliste au problème de réalisation de travaux de rénovation énergétique globale, perçus comme très lourds et difficiles à financer. Face au coût financier de tels travaux, et à l'endettement que cela peut représenter, avoir l'assurance de faire des économies d'énergie qui compensent ces travaux ou d'être remboursé le cas échéant est un levier incitatif fort pour les ménages, comme nous pouvons le vérifier après 2 ans de recul.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Le principe d'une SCIC est d'impliquer tous les acteurs d'un projet dans une démarche d'échange et de partage. L'organisation collégiale qui en résulte permet de tenir compte des intérêts de chacun des acteurs des projets ; elle permet d'identifier et de solutionner les problèmes touchant aux articulations entre tous ces acteurs : EDF, des collectivités territoriales (Commercy, Bar le Duc, département 55, Région Lorraine ...), les structures de l'économie sociale et solidaires (France Active), des banques, les structures d'état (DDT, ANAH, ADEME ...) des architectes, des assureurs, des groupements d'artisans, des industriels de la rénovation, les propriétaires et les salariés de SAVECOM échantent en permanence sur la conduite des projets et leur meilleur aboutissement

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

Principale difficulté : délais administratifs de détermination et de validation des aides et des financements (souvent supérieurs à 8 mois) conséquence : un chantier de rénovation globale peut durer plus d'un an entre la décision du propriétaire et la livraison des travaux.

Autre difficulté : conditions et délais de versement des aides quand plus de 50% des montants n'arrivent qu'après la réception des chantiers, pour les personnes qui ne peuvent assurer les avances nécessaires à la trésorerie des entreprises.

Difficulté annexe : limitation de la participation des collectivités territoriales au sein d'une SCIC à 20% (modifications en cours présentées en 2ème lecture au sénat pour élévation à 50% de cette limitation)

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

SAVECOM a acquis un agrément qui lui permet de traiter sans intermédiaires les dossiers de subvention.

SAVECOM travaille actuellement avec les collectivités territoriales et des établissements financiers à la mise en oeuvre d'un fonds de garantie et de préfinancement des travaux (prêts relais ...)

### Améliorations futures possibles :

Evolutions en cours :

- Généralisation de l'action de SAVECOM sur le Sud de la Meuse : après avoir effectué des chantiers tests concluants sur Commercy, (12 000 Habitants) SAVECOM a étendu en 2014 son action sur le Sud de la Meuse (120 000 habitants)
- Aide au montage de structures inspirées du modèle SAVECOM : SAVECOM a été sollicitée par une vingtaine de territoires, et a mis au point un programme d'accompagnement : modules de formation et de partage d'expérience, ingénierie-conseil, mutualisation-adaptation des outils développés (contrats juridiques, plateforme informatique de traitement des projets et d'échange entre les acteurs – appels d'offres, accès aux données des mesures, accès aux documents administratifs, information des sociétaires ...), outil de mesure temps réel des consommations et de la qualité de l'air intérieur ...
- Participation importante au montage d'un service public d'efficacité énergétique au service de tous les citoyens.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

Le statut de tiers de confiance est indispensable.

Il résulte à la fois de l'engagement de résultat, d'une maîtrise d'oeuvre soucieuse d'une qualité de travaux en rapport avec les prix de marché et du respect du calendrier d'exécution, de la mesure effective des résultats dans la durée, et de l'engagement conjoint de collectivités publiques et d'entreprises privées.

Note : un chantier SAVECOM de 60 K€ génère un emploi annuel dans le secteur de la rénovation thermique des bâtiments (ratio ministère : 14,2 emplois pour 1 million d'euros – en fin 2014 : SAVECOM aura garanti près de 2 M€ de travaux soit plus de 28 emplois locaux

### Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :

En cours avec l'université de Lorraine : financement d'une chaire ayant pour objectif de dégager, à partir de l'expérience SAVECOM, un modèle adaptable sur des territoires répondant à des conditions environnementales et économiques différentes.



## SOLENI : l'accompagnement des ménages en précarité énergétique, par des conseillers énergie en insertion professionnelle.

**Résumé :** Afin d'aider les ménages en situation de précarité énergétique, le groupe ULISSE propose un accompagnement personnalisé à travers des visites à domicile et des conseils de maîtrise de l'énergie. Ce service est réalisé par des salariés en insertion, qui acquièrent des compétences techniques et de communication.

### AUTEUR(S)

Jean-Jérôme Calvier  
Directeur adjoint  
jjcalvier @ulisse38.com

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** Juin 2011  
**Lieu de réalisation :** Isère  
**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Service vendu aux bénéficiaires indirects : Fournisseurs d'énergie, collectivités locales et centres sociaux), modèle économique qui repose à 80% sur la vente du service à des tiers, 20% restant aide aux postes.

### ORGANISME(S)

Ulisse (SOLENI)  
1 rue Hauquelin  
38000 Grenoble  
<http://www.ulisse38.com/>

**Salariés :** 3

**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 12 juin 2014

**Solution(s) :** *Emploi, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Domaine(s) :** Travail, Énergie, Éducation, Formation

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Envergure du programme :** Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Calvier, « SOLENI : l'accompagnement des ménages en précarité énergétique, par des conseillers énergie en insertion professionnelle. », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le Groupe Economique Solidaire ULISSE, basé à Grenoble, rassemble plusieurs Structures d'Insertion par l'Activité Economique.. Face au constat de la montée des situations de précarité énergétique, ULISSE a développé des actions pour accompagner les ménages concernés par ce problème dans le département de l'Isère et les aider à réduire leur consommation, tout en fournissant à ses employés en parcours d'insertion professionnelle la possibilité de se former sur cette thématique.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Disposer d'équipes d'interventions rapides et opérationnelles (un binôme de salariés en insertion) capables d'effectuer des visites à domicile chez des ménages en situation de précarité énergétique et de livrer un processus global d'accompagnement (voir Actions mises en œuvre)
- Accompagner 250 ménages en 2014 sur le département de l'Isère, et plus particulièrement l'agglomération grenobloise.
- Permettre aux personnes en insertion professionnelle d'acquérir des compétences valorisables sur le marché du travail



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Mise en place du projet SOLENI :
- Convention de partenariat entre Ulisse et les clients du service SOLENI : fournisseurs d'énergie, collectivités locales, bailleurs sociaux, groupes de protection sociale (pas encore finalisé)
- Identification, formation et accompagnement de salariés en insertion (pas de pré-requis autres que la motivation et le savoir être, formation théorique « Chargé de visite, diagnostic socio-technique à domicile » de 2 fois 4 jours portant sur des connaissances techniques et le savoir-être), puis contrat en CDD d'insertion
- Repérage de ménages en situation de précarité énergétique (CCAS, services de recouvrement des factures, plateforme budget, associations caritatives, services à la personne)
- Accompagnement : 2 visites à domicile et un bilan
- 1ère visite (1h30) : diagnostic socio-technique et identification des plus gros postes de consommation (appareils de mesures et entretiens avec la famille)
- 2ème visite (1h30) : présentation des résultats du diagnostic, pose d'appareils économes, sensibilisation aux bonnes pratiques (personnalisation du suivi selon les caractéristiques du ménage, éventuellement orientation vers d'autres dispositifs selon qu'ils soient locataires ou prioritaires).
- Bilan post-visite : point sur les éventuelles difficultés qui restent à traiter

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 200 ménages accompagnés en 3 ans : réduction moyenne de 15% à 20% de la facture énergétique, soit une économie moyenne de 250€/an, amélioration du confort thermique, réappropriation du logement (décoration, invitation d'amis, etc.), diminution des risques sur la santé.... Indicateurs : diagnostic exhaustif ex-ante des usages de l'énergie dans le logement et d'un logiciel qui permet de désagréger les consommations par équipements et par poste. Après les visites, une projection théorique est faite permettant d'évaluer les économies réalisables si les habitudes de consommation ne changent pas. Un travail est également fait avec les fournisseurs afin d'avoir accès aux factures réelles.
- Ménages plus conscients de leurs postes de dépense
- Pour les salariés de SOLENI : Acquisition de compétences techniques (énergie, communication, habilitation électricité), de savoir-être et de savoir-faire valorisant et valorisables sur le marché du travail (métier d'avenir), retour de la confiance en soi et du sentiment d'utilité permettant de construire un projet professionnel et personnel : 2 sorties positives de retour à l'emploi avec des profils très différents. Les formations ont permis aux salariés d'obtenir des compétences transférables dans d'autres métiers, et ont un impact visible sur la dynamique et la recherche d'emploi (notamment pour les femmes, qui se voient beaucoup moins proposer des postes type « Techniciennes de surface » grâce aux nouvelles compétences qu'elles peuvent faire valoir).

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le caractère innovant de SOLENI réside dans son modèle économique. En effet, pour cette structure d'insertion, il ne s'agit pas de rester dans l'assistanat, mais de développer un modèle rentable, soutenable et applicable à d'autres territoires, sans être dépendant de financements de solidarité. Puisqu'il n'est pas question de faire payer les familles, le modèle économique consiste à vendre le service d'accompagnement aux structures sociales ou privées en relation avec des ménages en précarité énergétique, en leur faisant prendre conscience qu'il ne faut pas regarder d'abord le coût sur la facture, mais le retour sur investissement et le gain à long terme d'une action préventive, plutôt que d'en arriver à des coupures, des impayés et des aides sociales.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Prescripteur qui achète le service pour en faire profiter les ménages qu'ils suivent : Fournisseurs d'énergie, collectivités locales, bailleurs sociaux, etc...
- Fondations privées pour compléter les budgets pendant la phase d'émergence avant l'atteinte du seuil de rentabilité qui permet d'offrir des CDI
- Ashoka/REXEL : premier prix d'un concours et soutien à l'entrepreneuriat social (<http://france.ashoka.org/soleni-laur%C3%A9at-impact-efficacit%C3%A9-energ%C3%A9tique>)
- Liens qui se créent avec un fond d'investissement solidaire pour participer à l'essaimage de SOLENI

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Réticences rencontrées vis-à-vis de la mise en place d'un type de service inédit au modèle économique innovant : il est difficile de déjouer l'inertie et de faire prendre conscience aux entités de l'intérêt de financer un tel service. Il est difficile de convaincre de l'intérêt de ne plus être uniquement dans une logique de solidarité ou de RSE, mais de bénéficier d'un service professionnel à part entière, qui vient compléter celui du travailleur social (dont on sait qu'ils ont du mal à gérer cette thématique car ils sont peu formés et ont peu de temps à y consacrer).
- Associer les acteurs déjà présents sur ce type d'activité de l'utilité du service SOLENI : CCAS, Espace Info Energie, opérateurs habitat, associations de locataires
- Suivi et évaluation : difficulté d'avoir accès aux factures réelles sur un large échantillon qui fait qu'aujourd'hui l'évaluation repose principalement sur des projections théoriques et quelques dizaines d'analyses réelles de consommation après la 2<sup>de</sup> visite.

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Jouer la carte économique pour convaincre les plus réticents (accompagnement qui va permettre des économies, une baisse des impayés, une baisse du recours aux aides sociales, etc..)
- Analyser le périmètre d'acteurs pour bien se positionner et mettre en avant les avantages de la collaboration

**Améliorations futures possibles :**

- Consolider le modèle économique : lorsqu'il est proposé aux ménages en précarité énergétique, le service est gratuit pour le ménage, et payé par différents acteurs (fournisseurs d'énergie, CCAS, collectivité locale, bailleurs sociaux, selon le type de repérage du ménage). SOLENI envisage d'ouvrir ce service à des ménages plus aisés, en leur facturant directement, afin de disposer d'une nouvelle source d'entrée d'argent.
- Réalisation d'un suivi des consommations d'énergie sur le long terme (2 ou 3 ans) pour évaluer l'impact réel, sur la durée, de l'intervention de SOLENI dans les ménages.
- Formation : permettre aux salariés en insertion formés aux diagnostics sociotechniques de monter en compétence et d'évoluer professionnellement. SOLENI est en cours de consolidation de ses outils d'évaluation et cherche donc à analyser quels sont les métiers les plus pertinents vers lesquels se diriger et transférer les compétences acquises.
- Potentiel de duplication grâce au modèle économique à partir du moment où il y a un prescripteur prêt à payer ce service et des structures d'insertion locales. Sur une grande agglomération comme Grenoble, on peut imaginer à terme doubler l'objectif de 2014 en embauchant 2 personnes de plus.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Relation neutre et symétrique :
- Ni trop technique, ni trop sociale, donc moins de risque de sentiment de stigmatisation ou d'infériorité, ou de réticence, de la part du ménage visité
- Proximité socio-culturelle des personnes en insertion avec les ménages visités, donc plus grande capacité d'empathie et de partage des difficultés rencontrées
- Le modèle de l'insertion est particulièrement pertinent car il permet de faire en sorte que le modèle économique soit soutenable. De plus, aucun poste ni métier de diagnostiqueur sociotechnique n'existant à ce jour, il s'agit d'un besoin qui n'est rempli que par cette formule.
- Considération de la parole du bénéficiaire, écoute, échange et valorisation de l'engagement



## SoliNergy : encourager les actions d'accompagnement et de formation aux éco-gestes

**Résumé :** SoliNergy est un fonds de dotation qui finance des projets de lutte contre la précarité énergétique, axés sur l'accompagnement des ménages plutôt que sur l'intervention sur le bâti. Afin d'encourager l'évaluation, un guide de bonne pratique sera rédigé grâce aux retours d'expérience de la quinzaine de projets financés

### AUTEUR(S)

Charles François  
Coordinateur  
francois @solinergy.com

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2010  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget :** 280000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Environ 20000€ par projet, soit 14 projets, financés par K par K et CertiNergy

### ORGANISME(S)

SoliNergy  
BP 195 33 Avenue du Maine  
75015 Paris  
<http://www.solinergy.com>  
**Salariés :** 1  
**Bénévoles :** 2



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 16 mars 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Innovant !*

**Solution(s) :** *Economie solidaire, Education, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Fondation, Établissement Public, Association, ONG*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Domaine(s) :** *Logement, Énergie, Éducation, Formation, Budget*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Envergure du programme :** *Nationale*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : François, « SoliNergy : encourager les actions d'accompagnement et de formation aux éco-gestes », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

SoliNergy est un fonds de dotation créée par CertiNergy (acteur de l'efficacité énergétique, qui propose notamment aux particuliers un programme d'isolation des combles à 1€). Il a été créé suite à une rénovation collective durant laquelle toutes les échelles de collectivité s'étaient mobilisées pour financer des travaux très complets (8 millions €), mais où personne n'était prêt à financer 15 000€ d'accompagnement de ménages qui allaient pourtant voir leur habitat métamorphosé. SoliNergy est né pour pallier cette absence de réponse et de mobilisation autour des usages dans le logement.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Promouvoir le déploiement d'actions d'accompagnement et de formation aux éco-gestes auprès des ménages en difficulté, dimension souvent oubliée au profit de l'intervention sur le bâti, perçue comme le levier prioritaire. Bien qu'efficaces, les travaux ne sont pas suffisants et l'accompagnement en complément est indispensable pour s'assurer une bonne appropriation du changement. Etant donnée la difficulté de les financer pour certains publics, l'accompagnement aux éco-gestes est également un levier d'action important à mobiliser pour ne pas rester inactif.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Partenariat avec la Fédération Nationale des PACT : diffusion d'appels à projets innovants et expérimentaux sur les usages énergétiques parmi les branches locales des PACT, financement de 3 à 4 projets par an sur toute la France
- Financement d'une quinzaine d'actions depuis 4 ans :
  - soutien financier mais également mobilisation pour rendre visite aux porteurs de projet, réaliser un suivi et des bilans à des moments-clés et éventuellement aider à une réorientation du projet
  - rédaction d'un guide de bonnes pratiques à partir des retours d'expériences
- Mode de financements : collecte de dotations auprès de partenaires commerciaux de Certinergy, mécénat financier et de compétence



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Fin 2014 : une quinzaine d'actions financées et accompagnées, 10 achevées, 4 toujours en cours. En moyenne, 20 000€ de financement par action. Projets locaux et à petite échelle (environ 1 200 ménages ciblés).

Le retour d'expérience de ces actions a permis de constituer un guide de bonnes pratiques

- Synthèse macro qui met en avant une méthodologie de projet-type qui a fait ses preuves : Cibler / Former / Mesurer / Pérenniser

• Repérage : repérage de structures en contact avec des publics potentiellement en précarité énergétique (CCAS, FSL, aides à domicile : donneurs d'alerte),

• Formation : promotion du binôme thermicien/travailleur social et du mélange de sensibilisation individuelle et collective, démonstration pratique et kits énergie

• Mesure d'impact : difficulté de dissocier la part imputable aux travaux et celle imputable aux éco-geste, aspect important du gain de confort et de stabilisation du ménage, mélange quantitatif et qualitatif

- Synthèse micro des échecs et réussites, de la façon dont faire passer le discours, mobiliser les ménages, capter leur intérêt, lutter contre l'inertie au changement

Pour le moment, guide non publié : phase d'analyse des impacts, d'autocritique et de reconduction de financement pour assurer une évaluation de qualité à chaque action. Objectif de diffusion libre du guide de façon non commerciale et non concurrentielle, dont les modalités sont encore à définir.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité du programme réside dans le fait d'intervenir majoritairement sur les comportements et les usages, pratique peu ancrée dans les mœurs. C'est d'ailleurs face à l'inertie dans ce secteur et à la trop grande focalisation sur le bâti que s'est créée SoliNergy.

SoliNergy finance des projets très variés (formation de ménages résidant dans des logements dits tremplins, sédentarisation d'une communauté de gens du voyage, financement d'un appartement témoin, etc.), dont la somme des retours d'expérience a permis de créer une méthodologie d'autant plus enrichie.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Fédération nationale des PACT

- Financement : K par K (leader sur le marché de la menuiserie), CertiNergy

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Mobilisation du public : Difficile de mobiliser 100% de la cible sur les projets (dans une résidence par exemple)
- Respect des calendriers : délai de réalisation souvent plus long que les objectifs fixés
- Mise en pratique du repérage des ménages
- Mesure du gain énergétique
- Remontée des retours d'expériences : pas toujours à la mesure des attentes, lié aux difficultés de terrain

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Analyse des mesures d'impact : essai d'audit des consommations et du ressenti de ménages accompagnés et non accompagnés dans un même contexte pour évaluer l'impact réel du projet
- Automatisation de comité de pilotage et des suivis, les plus réguliers possibles

### Améliorations futures possibles :

- Avant tout, terminer la phase d'évaluation des projets en cours
- Résultats encourageants qui permettent d'avancer et de cibler des projets à plus grande échelle pour la suite.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Ciblage des ménages : ne pas faire du grand public tout azimut
- Redite et répétition des enseignements car le changement de comportement est un processus long
- Fédérer les ménages autour d'un projet commun. Par exemple à l'échelle d'une résidence : cibler 100% des ménages pour permettre, à la marge, la création d'un lien social et d'une solidarité entre voisins

## POUR EN SAVOIR PLUS

CertiNergy: <http://www.certinergy.com/>

SoliNergy: <http://www.solinergy.com/>



## C. Accompagnement à la réhabilitation du logement

# Guide pour informer les jeunes locataires sur l'utilisation de l'énergie dans leur logement

**Résumé :** ALECOB, l'Agence Locale de l'Energie de Centre Ouest Bretagne, et la mission locale du Cob a rédigé et distribué un guide à destination des jeunes locataires, afin que ceux-ci acquièrent les bons réflexes dès leur première installation. Cette démarche préventive vise à limiter les risques de tomber en situation de précarité énergétique suite à de mauvais usages énergétiques.

## AUTEUR(S)

Christelle Touzé (& Christine Ribond)

Chargée de mission

christelle.touze @wanadoo.fr

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** Janvier 2011

**Lieu de réalisation :** Centre Ouest Bretagne

**Budget :** 10020 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Conseil Général des Côtes d'Armor,  
Conseil Général, du Finistère, Conseil  
Général du Morbihan

## ORGANISME(S)

ALECOB (Agence Locale de l'Energie Centre Ouest Bretagne)

Maison des Services Publics  
Place de la Tour d'Auvergne

BP 226 29834 CARHAIX  
PLOUGUER

<http://www.centre-ouest-bretagne.org/Agir-pour-le-developpement>

**Salariés :** 6

**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 12 juin 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Elèves, étudiants, Adolescents

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

**Pays :** France, Bretagne

**Envergure du programme :** Locale

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Touzé (& Christine Ribond), « Guide pour informer les jeunes locataires sur l'utilisation de l'énergie dans leur logement », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'ALECOB a constaté que l'énergie n'est pas une priorité pour les plus jeunes lors du choix d'un logement, et que c'est un critère qui entre rarement en compte dans la décision finale. Cependant, le coût de l'énergie occupe une place croissante dans le budget de personnes ayant de faibles revenus, public ciblé par l'ALECOB. Il lui est donc apparu important, pour éviter la hausse des impayés de factures mal anticipées, de sensibiliser ces jeunes à la question de l'énergie lors de la visite ou de l'installation dans un logement.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Public ciblé : jeunes ayant le projet d'accéder à un logement autonome
- Informer les jeunes locataires sur l'utilisation de l'énergie dans leur logement et les gestes économes
- Prévenir les situations de précarité énergétique en donnant des outils de gestion de l'énergie au moment du premier emménagement autonome, pour que les bonnes habitudes soient prises dès le début
- Établir et visualiser leur budget et leur besoin.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Livré rédigé en collaboration participative avec des jeunes en « Prestation Préparatoire à l'Emploi », dans le cadre d'une année de suivi sur la confiance en soi et l'image avec plusieurs intervenants. Ils étaient chargés de lire le document au fur et à mesure de la rédaction et de faire part de leur remarque pour l'améliorer et mieux l'adapter au public visé.

Ce livret apporte des réponses à plusieurs thématiques liées à l'énergie lors de l'entrée dans le premier logement :

- Comment choisir un logement économe ? Quels sont les points importants et quelles sont les caractéristiques techniques liées à l'énergie à « inspecter » ?
- Quelles démarches effectuer auprès des fournisseurs d'eau et d'énergie ?
- Comment suivre mes consommations, entretenir les appareils et réduire ma facture d'énergie ?

Remise du livret par des conseillers de la Mission Locale lors des premières démarches de recherche de logement ou par l'ALECOB lors de visites de l'Espace Info Energie.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 3000 guides distribués par toutes les structures qui le demandent : CDAS, CCAS, travailleurs sociaux, associations caritatives, le Claj de carhaix, Ulamir de l'aulnes , agences immobilières, notaires, Office de tourisme...

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'énergie est un élément qui n'est que très rarement pris en compte dans le choix d'un logement, particulièrement par les jeunes. Un guide leur permettant de s'approprier cette thématique est une démarche innovante. De plus, ce guide a été rédigé de façon participative : afin de favoriser l'impact de ce guide ainsi que son appropriation par le public auquel il est destiné, celui-ci a été conçu en consultant un groupe de jeunes en « Prestation Préparatoire à l'Emploi ». Ce sont eux qui ont fait part de leur besoins et attentes envers ce genre de document, et ils ont également participé à sa réalisation.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Conseil Général des Côtes d'Armor, Conseil Général du Finistère, Conseil Général du Morbihan  
Mission Locale du Centre Ouest Bretagne  
Fondation Don Bosco

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Evaluation des impacts réels du guide sur les usages énergétiques des jeunes et leur choix de logement : il est difficile d'effectuer un suivi pour se rendre compte de l'efficacité réelle de ce guide dans la vie des jeunes après sa distribution

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Avec leur accord, référencer certaines personnes à qui le guide a été distribué par une CESF (Conseillère en économie sociale et familiale) de la Mission Locale, pour effectuer des entretiens a posteriori, afin d'évaluer leur usage du guide . Difficile à mettre en place, peu de résultats ont pu être extraits.

### **Améliorations futures possibles :**

- Élargir le champ de distribution à la Bretagne, mais il faut trouver des partenariats avec les cROUS par exemple, non présents sur le COB et aussi des fonds pour la réimpression. Beaucoup de sollicitations de la part de structures bretonnes pour avoir de nouveaux exemplaires du guide.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Démarche participative : prise en compte de la parole de jeunes, participation à la réalisation du guide  
- Partenariat entre la chargée de mission de ALE et la CESF de la mission locale.  
- Les partenaires de diffusion ont joué le jeu et ont bien diffusé le document

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/47\\_20140610\\_budget\\_guide\\_alecob.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/47_20140610_budget_guide_alecob.pdf)

---



# Projet ECO-LOGIS : Expérimentation d'une démarche participative, collaborative innovante pour la réhabilitation saine et écologique de l'habitat

**Résumé :** Le projet ECO-LOGIS se propose de susciter une appropriation collective de la problématique de la rénovation et la réhabilitation de l'habitat par des propriétaires occupants d'un quartier, d'une rue en prenant compte les ressources des différents ménages

## AUTEUR(S)

Nathalie Samson  
Chargée de communication  
nathaliesamson  
@alteramazones.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** Septembre 2013  
**Lieu de réalisation :** Bègles  
**Budget :** 20000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Appel à projets du Conseil Régional  
d'Aquitaine « A deux mains, un toit »,  
Fondation de France, Mairie de Bègles

## ORGANISME(S)

Alter Amazones  
MNE 3 rue Tauzia  
33800 Bordeaux  
<http://www.alteramazones.fr>  
**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 8



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 11 juin 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :**

**Pays :** France,  
Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Budget

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Samson, « Projet ECO-LOGIS : Expérimentation d'une démarche participative, collaborative innovante pour la réhabilitation saine et écologique de l'habitat », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le projet ECO-LOGIS entend répondre aux besoins liés à la précarité et à la sobriété énergétique. Elle a des conséquences graves sur le confort et la santé des occupants :

- Conséquences sanitaires (développement de maladies, intoxications au monoxyde de carbone, inconfort permanent dû au manque de chauffage), financières (endettement, emprunt, recours aux aides),
- Conséquences techniques (un logement mal chauffé et mal aéré sera humide, se détériorera rapidement et développera des moisissures),
- Conséquences sociales (rupture de liens sociaux, isolement, activités statiques difficiles)
- Conséquences environnementales (émissions de gaz à effet de serre).

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Contribuer à concevoir et à expérimenter des outils opérationnels innovants pour la réhabilitation massive de l'habitat ancien.
- Développer l'utilisation des matériaux écologiques dans la réhabilitation de cet habitat
- Améliorer la qualité sanitaire de l'habitat dans le cadre de cette réhabilitation

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Réaliser un bilan énergétique individuel de chaque habitat et une étude de leur comportement
- Identifier les besoins
- Mettre en place des ateliers de sensibilisation sur les économies d'énergie et eau suite aux résultats du bilan énergétique. Ces ateliers prendront en compte l'efficacité énergétique, le confort thermique, l'analyse des dépenses énergétiques (consommation + factures), la qualité de l'air ainsi que la santé dans l'habitat, les aides financières pour les travaux de rénovation.
- Organiser des visites pédagogiques
- Adapter un kit économie énergie et eau en fonction de leur comportement et des premiers constats
- Les amener à mettre en place des travaux de rénovation pour améliorer la qualité de leur habitat l'année d'après.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Recrutement de 5 familles : 6 familles ont participé au projet

100% de présence des familles aux ateliers ainsi qu'aux tests demandés

4 familles vont rénover leur maison en rentrant dans la phase travaux et bénéficier du programme d'intérêt général de la Communauté urbaine de Bordeaux.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Nous avons souhaité travaillé avec les propriétaires-occupants d'une même rue pour créer du lien social et de l'entraide, regrouper les travaux et mettre en place un groupement d'achat collectif.

Pour le recrutement des familles, nous avons organisé un apéro information chez une habitante qui a accepté d'être notre référente projet et le lien avec les autres familles pour établir une relation de confiance.

Les participantEs se sont entraînéEs pour installer le kit d'économie et lors des exercices distribués pendant les ateliers.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenariat avec le café épicerie sociale et solidaire le Radis noir à Bègles pour les ateliers

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Un travail de collaboration devait être mis en place avec les comités de quartier et le CCAS. Mais aucun partenariat n'a pu être mis en place

Longueur du projet : saison de chauffe pris en compte (octobre à mars) mais les vacances scolaires ont ralenti l'état d'avancement du projet

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Nous avons réalisé les ateliers soit chez les participantEs et à la Maison de la Nature et de l'environnement à Bordeaux.

### **Améliorations futures possibles :**

- Travailler plus en amont la communication avec les comités de quartier : participer à leur assemblée générale pour pouvoir présenter le projet.

- Impliquer plus le CCAS dans l'organisation des ateliers de sensibilisation : ouvrir les ateliers à des personnes externes au projet.

- Bien expliquer aux participantEs, qu'une visite individuelle aura lieu dans chaque habitation : avoir des qualités d'écoute et d'empathie car nous rentrons dans « l'intimité » des personnes.

- Ne pas dépasser 6 familles car demande beaucoup de travail surtout quand les plans de l'habitat sont inexistant

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Avoir des capacités d'écoute et d'empathie, un discours clair et compréhensible,

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 : photos du projet

Annexe 2 : Article de presse locale

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/36\\_20140516\\_photos\\_eco\\_logis.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/36_20140516_photos_eco_logis.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/37\\_20140516\\_sudouest.fr\\_2014\\_04\\_01\\_l\\_energie\\_se\\_partage.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/37_20140516_sudouest.fr_2014_04_01_l_energie_se_partage.pdf)

# CoachCopro® : une plateforme web pour accompagner les copropriétés dans leur démarche de rénovation énergétique

**Résumé :** CoachCopro® est une plateforme internet créée à l'initiative de l'Agence Parisienne du Climat (APC) en concertation avec ses partenaires mobilisés sur le terrain de la rénovation énergétique en copropriétés. Celle-ci vise 3 objectifs : démultiplier le nombre de démarches de rénovation énergétique ambitieuses engagées en copropriétés, mobiliser l'ensemble de l'écosystème de la copropriété autour de sa démarche de rénovation, assurer un suivi précis de toutes les démarches engagées et poursuivre le travail de réflexion autour de l'évolution des métiers de l'accompagnement.

## AUTEUR(S)

Thomas Payen

Chargé de projet

Thomas.PAYEN  
@apc-paris.com

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** Octobre 2013

**Lieu de réalisation :** Paris et agglomération

**Budget :** 130000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
130 000€ pour le lancement investis par l'APC (fonds propres), l'ADEME, la Ville de Paris, Ericsson et Nexity.

## ORGANISME(S)

Agence Parisienne du Climat

Pavillon du Lac, Parc de Bercy 3 rue François Truffaut (L'agence est située dans le parc de Bercy, à

75012 Paris

<http://www.apc-paris.com/>

**Salariés :** 20

**Bénévoles :** 0

**Adhérents :** 86



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 15 juin 2014

**Appréciation(s) du comité :** **A généraliser !**

**Solution(s) :** **Précarité énergétique**

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Association, ONG*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Envergure du programme :** *Nationale*

**Domaine(s) :** *Logement, Environnement, Énergie*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Payen, « CoachCopro® : une plateforme web pour accompagner les copropriétés dans leur démarche de rénovation énergétique », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'Agence Parisienne du Climat a été créée en 2011 à l'initiative de la ville de Paris afin de mettre en œuvre les objectifs formulés par le Plan Climat Energie Territorial de la ville, adopté en 2008. Parmi ces objectifs, un fort accent est mis sur l'efficacité énergétique du parc bâti parisien (réduction de 38% des consommations à l'horizon 2020). Or, celui-ci est principalement composé de copropriétés. C'est pourquoi, dès ses débuts, l'APC s'est fortement impliquée sur ce terrain et a décidé, en plus d'assurer sa mission de conseil gratuit et indépendant auprès des particuliers (dans le cadre du PRIS – point rénovation info-service porté à Paris par l'APC), de travailler sur des effets de levier assurant le relais des moyens humains mobilisés. La plateforme CoachCopro est un de ces leviers.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Contribuer à la rénovation énergétique du parc bâti parisien (43000 copropriétés à Paris) en :
  - Mettant gratuitement à disposition des copropriétaires une plateforme web qui structure leur démarche afin qu'ils soient plus autonomes ;
  - Recentrant le travail des conseillers info-énergie sur les jalons clés de la démarche ;
  - Offrant aux conseillers info-énergie un outil de suivi, de reporting et d'accompagnement simple et évolutif.
  - Continuant, via la plateforme, à mobiliser/former les acteurs de l'écosystème de la copropriété dans une démarche de rénovation (Syndic, Bureau d'étude, architecte, etc.)
- Pour l'année 2014 : se déployer au-delà de l'Île de France pour couvrir 15% du territoire national.
- Evaluer la pertinence des moyens économiques mis en œuvre pour stimuler la rénovation énergétique du parc bâti.
- Indicateurs possibles : consommation (ramenée au nombre de kWh/m<sup>2</sup>/an) avant et après les travaux, suivi des consommations sur le long terme, évaluer l'importance des travaux réalisés face aux subventions/crédits d'impôts reçus.



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

La plateforme structure en 3 grandes étapes la démarche de rénovation énergétique en copropriétés :

- Préparation (documents, subventions, etc...)
- Audit énergétique
- Travaux

A chaque étape, possibilité pour les copropriétaires inscrits de contacter un conseiller-énergie pour bénéficier de conseils et d'informations. Elle offre également un espace interactif privé dans lequel copropriétaires, conseillers info-énergie, syndicats de copropriété et professionnels du bâtiment peuvent entrer facilement en contact et échanger sur la démarche en cours

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Aujourd'hui, 3 territoires sont couverts par la plateforme territorialisée déployée et animée par leur agence locale respective : Paris (APC), GPSO (GPSOE), l'Est Parisien (MVE). Au total, les 3 plateformes couvrent 52 300 copropriétés, soit 10% de l'ensemble des copropriétés sur le territoire national.

La plateforme ayant été mise en ligne en octobre 2013, il est encore trop tôt pour évaluer les impacts en termes de rénovation thermique et d'économies réalisées.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Travail sur des effets de levier pour démultiplier le passage à l'acte en copropriété.
- Redonne de l'autonomie aux copropriétaires en leur permettant de s'emparer de la démarche et de travailler en mode projet.
- Travail sur la relation de confiance entre toutes les personnes concernées par la démarche de rénovation.
- Démarche d'évolution continue basée sur la concertation au sein de la « communauté CoachCopro® (ensemble des structures porteuses du dispositif) ».
- Dispositif territorialisé.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Partenaires à l'origine du projet et soutiens financiers publics :
  - ADEME
  - Ville de Paris
- Partenaires à l'origine du projet et soutiens financiers privés :
  - Nexity
  - Ericsson
- Partenaires à l'origine du projet et soutiens en conception :
  - GPSOE
  - MVE
- Partenaires locaux de la plateforme CoachCopro® :
  - CPCU
  - UNIS
- Partenaires médias :
  - Mon-immeuble.com

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Accompagner le changement : plateforme à usage collaboratif où chacun doit apporter sa pierre. C'est un outil novateur et participatif dont l'utilisation doit s'inscrire dans le cadre d'un accompagnement aux changements de pratiques pour les conseillers énergie comme pour les bénéficiaires.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Investir davantage de temps dans l'accompagnement au changement et la prise en main de la plateforme.
- Mieux associer l'ensemble de la communauté des utilisateurs métier (conseillers Info-Energie notamment) aux évolutions à venir pour favoriser l'adhésion au dispositif.

### Améliorations futures possibles :

- Encourager l'adhésion d'autres agences pour mutualiser les coûts et les compétences et ainsi faire évoluer la plateforme.
- Couverture du territoire national à 15% : essaier l'action pour que l'outil ne profite pas qu'à la région parisienne, en créant une communauté pilotée par l'APC, tout en adaptant la plateforme aux spécificités de chaque territoire.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Accompagnement à la prise en main.
- Mobilisation de l'ensemble de l'écosystème de la copropriété autour de la plateforme.
- Animation forte du dispositif.
- Communication.
- Inscrit dans le cadre d'une politique publique territoriale volontariste pour la rénovation énergétique en copropriétés.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Twitter : @AparisClimat

Un premier retour d'expérience concret, "Rénover sa copropriété : les clés du succès, Étude de cas de la copropriété 24 rue Beccaria" : <http://www.apc-paris.com/actualites/2015/renover-sa-copropriete-les-cles-du-succes.html>



## Dilemme® : un projet innovant d'éducation budgétaire et financière !

**Résumé :** Dilemme®, programme d'éducation budgétaire innovant et ludique, vise à former et sensibiliser tous les publics aux questions liées à la gestion budgétaire, aux avantages et aux risques des différents moyens de paiement, au fonctionnement général des banques, des assurances et du crédit dans une logique d'échanges, d'inclusion et de responsabilisation individuelle et collective.

### AUTEUR(S)

Jean-Louis Kiehl  
Président  
klkc @cresusalsace.org

Fiche rédigée par :  
Astrid Meslier

### PROGRAMME

**Démarrage :** Septembre 2013  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget :** 630000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Mécénat et fonds propres

### ORGANISME(S)

Association pour la Fondation  
CRESUS d'initiatives  
économiques et sociales  
25, rue de Lausanne - B.P. 8  
67064 Strasbourg  
<http://www.cresusalsace.org>  
**Salariés :** 12  
**Bénévoles :** 621



## COMITE DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 08 juillet 2014

**Solution(s) :** *Economie solidaire, Education*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Entreprise, Association, ONG*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Domaine(s) :** *Loisirs, Sports, Budget*

**Pays :** *France*

**Envergure du programme :** *Nationale*

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Kiehl, « Dilemme® : un projet innovant d'éducation budgétaire et financière ! », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Toutes les deux minutes un dossier de surendettement est déposé à la Banque de France. D'une façon générale, les Français(es) maîtrisent mal les concepts budgétaires et financiers qui pourraient leur permettre de mieux appréhender leur pouvoir d'achat. L'éducation budgétaire traditionnelle ne parvient pas à toucher une large audience. La problématique de l'argent touche à l'intime et, pour en parler, il faut dépasser les blocages personnels et les hontes qui peuvent être liées à des situations difficiles.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le programme s'est donné pour objectif principal de contribuer à faire de chacun-e un-e citoyen-ne autonome et responsable à travers différents sous-objectifs : création de dialogues et d'échanges autour de l'argent, promotion de la consommation éclairée et responsable, amélioration des compétences financières et budgétaires des citoyen-ne-s permettant de connaître leurs droits et devoirs et être mieux armé-e-s pour comprendre et choisir des produits bancaires et assurantiels, d'avoir une vie saine, d'éviter la spirale du surendettement et de désacraliser le rôle de la banque et de l'assurance.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

La Fondation CRESUS a développé deux supports innovants qui abordent de façon ludique et dynamique les problématiques de la gestion d'un budget par la pratique. Le 1er est une application gratuite pour les enfants (7/8 ans) du nom de Dilemme® junior® qui montre à l'enfant que l'argent n'est pas illimité et met en avant l'entraide. Il mobilise des compétences de lecture, de calcul mental simple, de stratégie et de planification. Le 2nd, Dilemme®®, est un jeu de plateau accompagnant des sessions d'éducation budgétaire, co-organisées par CRESUS et ses partenaires, réunissant des bénéficiaires et des volontaires professionnel-le-s du monde de la banque ou de l'assurance. Une hotline est ouverte permettant aux personnes ayant bénéficié de ces sessions d'avoir un suivi budgétaire et des conseils personnalisés si besoin.



## RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le jeu de plateau Dilemme® a été testé auprès d'environ 2000 personnes en 2013/2014. L'étude d'impact réalisée auprès de 400 jeunes apprentis a révélé que 95% ont trouvé le jeu amusant, 74% ont dit avoir appris des choses pratiques. Les participants ont découvert qu'il était possible de "parler avec leur banquier" et près de 20% sont allés voir leur banque dans les mois suivant la session. Les volontaires de la banque partenaire étaient satisfaits et veulent réitérer l'expérience (93%), se sont sentis utiles (42%) et ont été heureux et heureuses de rencontrer des personnes différentes (23%). L'une des intervenantes a dit: "Cette expérience m'a mis en face de jeunes qui pourraient être mes clients. De fait, j'ai retravaillé mes méthodes de travail pour les améliorer".

## ORIGINALITE DU PROGRAMME

Réunir autour d'un jeu de plateau les différentes parties prenantes de la société, dans un contexte non commercial, est un moyen innovant de lutter contre la stigmatisation de certains publics tout en désacralisant le rôle de la banque et de l'assurance. Proposer des outils participatifs amusants et non moralisateurs sur la question taboue et potentiellement anxiogène de l'argent était un défi. Le jeu, grâce au développement prochain d'une application, s'adaptera au public de bénéficiaires et à différents formats de sessions possibles.

## PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Le développement du programme Dilemme® a été permis par la participation financière de la Fondation Carrefour. Il a ensuite été construit en co-création avec divers partenaires. La croissance et l'essaimage du projet sont fondés sur des relations fortes avec les secteurs assurantiels et bancaires (ex : Société Générale, Fédération Bancaire Française, Macif Prévention, Laser Cofinoga, La Banque Postale...). Chaque partenaire développe le programme Dilemme® avec des cibles différentes et, autant que possible, des volontaires de ces établissements co-animent les sessions.

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

Nous avons fait face à une réticence à l'innovation de la part de grands acteurs de divers secteurs. Par ailleurs, nous manquons d'expérience dans la production de jeu. Enfin, pour des raisons éthiques, nous souhaitons produire notre jeu sur le territoire français, avec des matériaux respectueux de l'environnement, ce qui implique des coûts de production élevés.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Nous organisons des sessions de jeu réunissant des décideurs et décideuses afin de leur montrer la pertinence de l'outil et nous mesurons l'impact social de notre action afin de leur en apporter la preuve. Pour ce qui est du processus de production du jeu, nous apprenons de nos erreurs et nous rencontrons des acteurs du domaine afin de bénéficier de leurs conseils. Les coûts de production à l'unité baisseront lorsque nous ferons des commandes suffisamment importantes.

### **Améliorations futures possibles :**

Le jeu devrait être accompagné d'une application de génération des différentes cartes permettant d'adapter la session aux publics (exemple : des seniors pourront avoir des questions sur la pension de retraite), au temps de la session, à la thématique souhaitées (crédit, épargne, banque, assurance, ...).

Nous allons former des intervenants afin d'avoir les moyens humains adaptés à la hausse constante du nombre de sessions d'éducation budgétaire.

Une version de Dilemme® pour le grand public sortira à la fin de l'année 2015, ce qui permettra de chiffrer le nombre potentiel de bénéficiaires en centaines de milliers. A plus long terme, CRESUS souhaite développer une version « entrepreneur » de Dilemme®. Nous espérons à terme que ce programme d'éducation budgétaire et financière s'inscrive dans le programme de l'Éducation Nationale.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Bonne connaissance des caractéristiques du public et de ses besoins grâce à la réalisation d'une étude.

Mesure de l'impact suite à nos sessions d'éducation budgétaire afin d'offrir un outil pédagogique le plus pertinent possible.

Diversification des partenariats et des zones d'intervention.

Essaimage du jeu par les bénéficiaires, convaincu-e-s de sa pertinence.

### **Idee de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Champs de recherche possibles : sociologie, psychologie, économie, éducation

Sujets :

- Utilisation du jeu comme outil pédagogique dans l'approche de publics marginalisés
- Impact à court, moyen et long termes d'un programme d'éducation budgétaire sur la stabilité financière des ménages
- Impact sur le rapport à l'argent, à la consommation et aux institutions bancaires et assurantielles
- Modification du regard de la banque sur les publics marginalisés et réciproquement
- Impact sur les rapports parents/adolescent-e-s

## POUR EN SAVOIR PLUS

[www.radiocresus.fr/](http://www.radiocresus.fr/)

## Tinergie : un « guichet unique » d'accompagnement aux rénovations énergétiques

**Résumé :** Réaliser des travaux de rénovation énergétique est souvent un parcours du combattant. Afin de faciliter cette démarche, la communauté urbaine de Brest a mis en place un « guichet unique » qui permet aux ménages d'avoir un référent pour les accompagner de A à Z.

### AUTEUR(S)

Sylvie Mingant  
 Chef de service  
 sylvie.mingant  
 @brest-metropole-oceane.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Mars 2012  
**Lieu de réalisation :** Brest Métropole Océane (CA)  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :** CA, ADEME, Région, ANAH, CEE

### ORGANISME(S)

Brest Métropole Océane  
 24 Rue Coat ar Gueven Brest  
 29238 Brest  
<http://www.brest.fr>  
**Salariés :** 3500  
**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 08 septembre 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public*

**Pays :** *France, Bretagne*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Envergure du programme :** *Locale*

**Domaine(s) :** *Logement, Énergie*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Mingant, « Tinergie : un « guichet unique » d'accompagnement aux rénovations énergétiques », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La Communauté urbaine de Brest Métropole avait le souhait d'accompagner, dans le cadre de son Plan Climat, l'atteinte d'objectifs en termes d'efficacité énergétique et de rénovation. Des aides aux particuliers existaient déjà, mais de façon parcellaire. Une réflexion a débuté pour proposer un service global, qui accompagne les gens de A à Z dans leur démarche. Cette volonté de portage local a été encouragée par le contexte national, avec l'apparition du programme Habiter Mieux de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) et le relai dans les médias des problèmes de précarité énergétique.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Dans le cadre du Plan Climat : augmenter le nombre de rénovations, avec 1000 maisons par an et 500 logements en copropriété, dans le cadre opérationnel de Tinergie l'objectif est de 300 maisons accompagnés de A à Z et à terme à partir de 2016 : 500 logements en copropriété.
- Depuis son ouverture en 1998, l'agence locale de l'énergie et du climat Ener'gence a eu pour but d'accompagner les particuliers et collectivités du Pays de Brest sur la question de l'énergie et d'être un acteur ressource gratuit. L'objectif de Brest Métropole, en s'appuyant sur Ener'gence et ses conseillers Espace Info Energie, est de se servir de ce service d'accompagnement des ménages, mais en élargissant la démarche. Le public plus modeste, éligible aux aides ANAH, est suivi par le PACT H&D.
- Proposer ce service à l'ensemble du territoire : le dispositif concerne le territoire de la communauté urbaine, en préservant la possibilité d'extension de l'outil.
- Objectifs chiffrés d'économie d'énergie : viser l'atteinte de - 38% des consommations d'énergie

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Communication et inscription : des actions de communication ciblées sont réalisées avec 2 temps majeurs autour des salons de l'habitat (presse, abribus)
- Dispositif d'accompagnement aux travaux - Tinergie, suivi personnalisé par Ener'gence :
- Diagnostic énergétique du logement réalisé par un diagnostiqueur référencé par Brest métropole océane
- Elaboration du programme de travaux
- Mise en relation avec des professionnels du bâtiment, par la plateforme web [www.tinergie-brest.fr](http://www.tinergie-brest.fr)
- Montage du dossier d'aide Tinergie basé sur la récupération des certificats d'économies d'énergie par la collectivité et bonifié
- Information sur les autres dispositifs d'aides financières existants
- Réponse aux questions des particuliers accompagnés : expertise des devis
- Diagnostic après travaux



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Bilan 2013 :

- Information et conseil des particuliers : 800 contacts en 2013
- Les projets de travaux Tinergie en cours :
  - 120 dossiers ANAH financés
  - 100 dossiers standards engagés
- Gains énergétiques (entre le diagnostic avant et après travaux) : 60% des dossiers atteignent 38% d'économies d'énergie pour les dossiers standards. Pour les dossiers éligibles ANAH, ils atteignent tous 38%, en consommation théorique
- Bouquet moyen des travaux : 20 000€ en standard et 14000€ pour les dossiers éligibles ANAH
- Dispositif récompensé par le grand prix du jury des plateformes d'aide à la rénovation, obtention d'une reconnaissance au niveau national.
- Mise en place d'un réseau d'artisans et de diagnostiqueurs, montée en compétence des professionnels locaux en partenariat avec la FFB, la CAPEB et la CMA. Fin 2013 : 60 artisans et entreprises du bâtiment, 10 diagnostiqueurs partenaires + Bureau d'Etudes référencés et qualifiés.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Tinerergie offre la possibilité d'accompagner des gens pendant l'intégralité d'un projet. Le service est gratuit, sauf le diagnostic initial, à la charge du ménage. C'est un service neutre, qui permet la mise en relation avec des professionnels du bâtiment sans conflit d'intérêt, et qui offre simplement une aide à la décision et à la compréhension dans une démarche complexe à appréhender pour des particuliers. La plateforme web permet une mise en relation particulier / entreprise. et pour le particulier, un espace personnel lui permet de suivre son dossier. Ener'gence, Communauté urbaine le réseau d'artisans, opérateur ANAH et PACT H&D, ADIL, chambres de métier des artisans, FFB, CAPEB, ADEME, Région dans le cadre du renforcement de l'Espace info Energie relative à l'augmentation des contacts grâce à Tinergie. .

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Ener'gence, Communauté urbaine le réseau d'artisans, opérateur ANAH et PACT H&D, ADIL, chambres de métier des artisans, FFB, CAPEB, ADEME, Région dans le cadre du renforcement de l'Espace info Energie relative à l'augmentation des contacts grâce à Tinergie. .

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

L'obstacle principal est d'arriver à trouver les financements pour mettre tout en oeuvre : il s'agit de dossiers longs et difficiles à traiter. En termes de suivi, la contrainte est plus forte maintenant que le programme est plus connu et le flux de demande plus important. L'équilibre est difficile à trouver entre la répartition des financements et le besoin en ressource humaines pour le traitement des dossiers, rarement pris en compte. Par ailleurs, la récupération des certificats d'économies d'énergie des particuliers est particulièrement fastidieuse.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Réponse à des appels à projet régionaux pour financement. Pour les CEE, responsabiliser les particuliers sur l'obtention des pièces administratives auprès des entreprises

### Améliorations futures possibles :

- Elargissement aux logements en copropriétés, en, cours d'élaboration
- Elargissement du périmètre géographique selon volonté des communautés de communes voisine
- Mise en réseau avec les banques et agences immobilières : viser les particuliers en cours d'acquisition, aide au traitement des Eco ptz

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Suivi global et personnalisé : retours plus positifs sur l'EIE que lorsque le suivi est ponctuel, force du suivi qui augmente satisfaction et bouche à oreille.
- Brest métropole novateur donc mise en avant par les médias et les autres collectivités, participe à la renommée régionale.
- Bien calibrer, ne pas négliger l'étape de cadrage et de montage de projet indispensable à la viabilité de l'opération, notamment la répartition des Ressources Humaines et du temps consacré au traitement et suivi des dossiers, il y a un minimum de moyens humains à mettre sur un tel dispositif (au sein de la collectivité, du suivi ANAH, du suivi hors ANAH).
- Le portage politique est indispensable pour une action à une telle échelle.



## Le « Pacte énergie solidarité » de Certinergy : isoler ses combles perdus pour 1€ grâce à un montage financier efficace

**Résumé :** Certinergy, entreprise spécialisée dans l'efficacité énergétique, a lancé le programme « Pacte énergie solidarité » afin de permettre aux ménages les plus modestes de bénéficier de ses services. Grâce à un financement par la revente des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) et une technique de travaux simple et efficace, la rénovation revient à un coût très modeste pour les bénéficiaires.

### AUTEUR(S)

Jérôme Humbert  
Président Combles Eco  
Energie  
humbert @certinergy.com

Fiche rédigée par :  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2013  
**Lieu de réalisation :** France (sauf Corse)  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :**  
CEE à 100% (donc fournisseurs  
d'énergie)

### ORGANISME(S)

Certinergy  
33 avenue du Maine, Cedex 15,  
BP195  
75755 Paris  
<http://www.certinergy.com/>  
**Salariés :** 20  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 01 décembre 2015

**Appréciation(s) du comité :** **A généraliser !, Innovant !**

**Solution(s) :** **Précarité énergétique**

**Opérateur(s) :** *Entreprise*

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Envergure du programme :** *Nationale*

**Domaine(s) :** *Logement, Énergie*

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Humbert, « Le « Pacte énergie solidarité » de Certinergy : isoler ses combles perdus pour 1€ grâce à un montage financier efficace », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Certinergy est une entreprise spécialisée dans l'efficacité énergétique et les certificats d'économie d'énergie. Le programme « Pacte Energie Solidarité » est né du questionnement suivant : « comment faire profiter de notre expertise les personnes en situation de précarité énergétique ? ». De là est né le besoin de concevoir un programme très efficace en termes de gains énergétiques et simple à mettre en œuvre. L'isolation de combles perdus s'est avérée la technique la plus adaptée en raison de son efficacité et de sa simplicité d'installation.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Objectif initial : parvenir à créer un programme simple, efficace et clé en main.
- Pour 2016, l'objectif est de parvenir à rénover 10000 maisons dans l'année.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le « Pacte Energie Solidarité » de Certinergy est un programme d'isolation des combles au tarif exceptionnel d'1€ les 50 premiers m<sup>2</sup> et 14 € TTC par m<sup>2</sup> supplémentaire. Ce tarif avantageux est permis grâce au financement par les CEE (Certificats d'Economie d'Energie), rachetés par les fournisseurs d'énergie. Le schéma classique de fonctionnement est le suivant :

- Inscription du bénéficiaire sur le site internet ou via les partenaires pour remplir le formulaire d'éligibilité. Trois critères d'éligibilité : être propriétaire, ou locataire avec autorisation du bailleur, d'une maison individuelle avec combles perdus ; combles non isolés ou à l'isolation vieillissante ; plafond de ressource équivalent au « ménage modeste » de l'ANAH.
- Etude du dossier par Certinergy : rappel du bénéficiaire si les critères sont remplis, envoi du dossier et du devis, à retourner par le bénéficiaire avec les pièces justificatives
- Intervention d'un artisan partenaire : visite technique pour évaluer la faisabilité des travaux, puis le cas échéant, exécution du chantier. Les travaux durent en moyenne 3h.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Nombre de bénéficiaires :

Nombre de bénéficiaires : 10000 familles depuis 2013

Efficacité et simplicité du programme : le temps de traitement des dossiers est assez rapide : en moyenne, entre la soumission du dossier et la réalisation des travaux, délai de 3 mois.

Efficacité des travaux : les gains sur facture et en température sont difficiles à évaluer car beaucoup d'autres facteurs peuvent entrer en compte. En moyenne, on considère que la technique d'isolation par les combles utilisée peut permettre des gains théoriques de 25 à 30% sur facture et d'obtenir jusqu'à 4 degrés supplémentaires.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Montage financier : le programme est intégralement financé grâce aux Certificats d'Economie d'Energie.
- Programme clé en main et rapide dans la mise en œuvre : il ne s'agit pas d'une subvention où le bénéficiaire doit se charger de la mise en œuvre des travaux, mais d'un programme qui permet de mettre en œuvre des travaux à des prix avantageux, et ce, sans avance de fonds ni reste à charge car la « réduction » est incluse dans le tarif.
- Le « Pacte Energie Solidarité » a été récompensé par le Prix de l'Innovation du Salon des Maires

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Partenariats avec les artisans opérateurs des travaux
- Partenariats avec des collectivités territoriales (environ 40), dont Mont de Marsan, Château Thierry, Calais, etc...
- Partenariats avec des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique : UNCCAS, Espaces Info Energie, PACT, Habitat & Développement, etc... afin de permettre un meilleur repérage : les structures partenaires orientent des ménages potentiellement éligibles vers le « Pacte Energie Solidarité »

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- Repérage : difficile de trouver les bénéficiaires et de toucher toutes les personnes éligibles
- Travail en réseau : le secteur de la lutte contre la précarité énergétique compte une multitude d'acteurs qui agissent sur différents champs, et la mise en place de partenariats est donc longue et difficile

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Une des solutions envisagées pour résoudre ces difficultés serait de réussir à coordonner le programme « Pacte Energie Solidarité » avec les autres dispositifs d'aide aux travaux déjà en place, afin d'obtenir une offre encore plus « clé en main » : à l'étude.

### Améliorations futures possibles :

- Arriver à une qualité toujours meilleure : en plus d'une évaluation interne sur 100% des chantiers menés, un contrôle qualité par une entreprise externe (Dekra) sur 5% des chantiers à l'aveugle va être mise en place.
- Augmenter les partenariats
- Réduire les délais d'intervention

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Partenariat avec les artisans : le « Pacte Energie Solidarité » possède un réseau d'artisans historique, avec qui il entretient de vraies relations partenariales, qui permettent un bon échange d'information, des remontées du terrain, et un socle solide d'artisans compétents pouvant mettre rapidement en œuvre les travaux proposés.
- Solution simple, efficace et rapide : le délai d'exécution et de traitement des dossiers est assez court (3 mois), ce qui évite de perdre des bénéficiaires qui seraient découragés par la lourdeur des démarches et/ou des travaux
- Pas d'avance de fonds : beaucoup d'aides sont rétroactives, et nécessite que le bénéficiaire avance les fonds avant de se faire rembourser. Pour certains ménages, une telle avance n'est pas possible et est un obstacle à la réalisation des travaux. Ce n'est pas le cas pour le « Pacte énergie solidarité », ce qui facilite sa mise en œuvre et diffusion.

## Auto-Réhabilitation Accompagnée : une solidarité à bâtir

**Résumé :** L'Auto Réhabilitation accompagnée (ARA) est une démarche destinée à aider des habitants en difficulté dans la résolution de leurs problèmes de logement, qu'ils soient locataires ou propriétaires, en les faisant participer à la réhabilitation de leur logement, accompagné par un professionnel et des volontaires du service civique.

### AUTEUR(S)

Nordine Farrak  
Chargé de développement  
n.farrak  
@compagnonsbatisseurs.eu

### PROGRAMME

**Démarrage :** 1957  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget :** 3300000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
ACSE, ANAH, service civique, DGALN, DGCS, DJEPVA, INJEP, Régions, Conseils généraux, villes, EPCI, CNAF, CAF départementales bailleurs sociaux, FAP, Fondation Bruneau, FONJEP

### ORGANISME(S)

Association Nationale  
Compagnons Bâtitseurs (ANCB)  
22 rue de la Donelière  
35000 Rennes  
<http://www.compagnonsbatisseurs.eu/>  
**Salariés :** 48  
**Bénévoles :** 473



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 12 juin 2014

**Appréciation(s) du comité :** A généraliser !

**Solution(s) :** *Emploi, Logement, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Bretagne

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Travail, Logement, Énergie, Éducation, Formation

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Farrak, « Auto-Réhabilitation Accompagnée : une solidarité à bâtir », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Dès 1955, le mouvement de Compagnons Bâtitseurs gagne la France, où des jeunes volontaires participent aux chantiers Castor. La section française voit le jour en 1957.

En 2014, les Compagnons Bâtitseurs, implantés dans 10 régions, sont à ce jour le seul réseau de l'auto-réhabilitation accompagnée structuré à l'échelon national et coordonné par leur tête de réseau, l'ANCB. Il soutient l'émergence de nouveaux projets.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

L'ANCB a pour objectif de promouvoir la démarche d'auto-réhabilitation accompagnée. Ainsi, l'association nationale développe des projets d'auto-réhabilitation accompagnée à travers une assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des acteurs locaux. Elle peut également en assurer le portage sur de nouveaux territoires d'intervention, en accompagnement de la structuration d'un opérateur local ou d'une nouvelle association Compagnons Bâtitseurs. Cet appui est réalisé avec les expériences et compétences de notre réseau et le soutien de partenaires nationaux.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le réseau Compagnons Bâtitseurs intervient pour :

- l'amélioration de l'habitat, et à travers cela, la lutte contre la précarité énergétique, au travers de chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée et d'auto-construction accompagnée
- l'insertion économique dans le secteur du bâtiment... par des chantiers d'insertion et des chantiers formation, destinés à lever les freins à l'emploi de personnes en grandes difficultés.
- l'accueil et l'accompagnement de bénévoles et de jeunes volontaires, à l'origine du mouvement des Compagnons Bâtitseurs



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En 2012, le réseau a réalisé 916 chantiers (2190 personnes), 819 animations collectives et accueilli 116 volontaires du service civique. Le projet s'inscrit dans la sphère sociale des personnes très précarisées dans leur logement et face à l'emploi. La démarche d'ARA et l'implication de jeunes volontaires au côté des habitants pauvres ou très modestes relèvent des dynamiques croisées 'd'empowerment' et d'éducation populaire. Les impacts sont directs en termes d'amélioration de l'habitat (ex : rénovation thermique dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique), d'apprentissage professionnel, et induits en termes de remobilisation personnelle, de lien social et d'inclusion socioprofessionnelle

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité de l'ARA est d'offrir une réponse double à un public mal-logé souffrant également de difficultés nécessitant un accompagnement social. Cette double compétence (technique et sociale) constitue un atout qui permet d'aboutir à d'excellents résultats en termes d'insertion sociale. L'ARA possède un atout supplémentaire du fait de sa complémentarité avec les dispositifs existants et de son adaptabilité au contexte local.

Dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique, une telle démarche permet non seulement de sensibiliser les ménages en les impliquant directement (ce qui améliore les chances qu'une bonne appropriation et usage du logement ait lieu ensuite), mais également de réduire les coûts des travaux en réduisant les charges en main d'œuvre pour les travaux les plus légers

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Les actions des Compagnons Bâisseurs s'inscrivent dans un projet territorial qui mobilisent différents partenaires : Collectivités territoriales, Services de l'État, Caisses d'Allocations Familiales (CAF), Mutualité Sociale Agricole (MSA), Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), Bailleurs, Agence Nationale de l'Habitat (ANAH), Fondations... investis dans les politiques de l'habitat, de la cohésion sociale et de la jeunesse, de l'amélioration du cadre de vie, de la formation et de l'insertion professionnelle

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

L'accès limité et insuffisant aux financements publics au travers des aides de l'ANAH pour l'habitat privé, d'une part, et la faible inscription de la démarche d'ARA dans le parc social avec le lancement des prochains Programmes de Rénovation Urbaine (PRU), d'autre part. Les risques induits par les normes relatives à la qualité des ouvrages, par l'imprécision législative et réglementaire liée au statut des personnes et enfin, l'absence d'une démarche structurée de professionnalisation du secteur.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Pour lever ces freins, plusieurs propositions sont formulées (cf 12 propositions pour la contribution de l'ARA au plan de rénovation énergétique de l'habitat). Leur mise en œuvre ne relève pas d'un « dispositif réglementaire » unique mais d'un ensemble de règles et de conditions à réunir.

### **Améliorations futures possibles :**

Les améliorations futures possibles, identifiées et initiées par le réseau des Compagnons Bâisseurs sont les suivantes :

Meilleure inscription dans les politiques publiques et meilleur financement des actions.

Mise en œuvre d'un programme de formation spécifique à l'ARA.

Création d'un fond de dotation permettant de financer des chantiers d'ARA.

Programme de développement pour permettre à toutes les régions de bénéficier de cette action.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Le principal facteur de réussite consiste à une structuration du réseau d'opérateurs de l'ARA. Il faut donc faire émerger un tissu d'opérateurs plus dense sur le territoire, reliés entre eux par l'adhésion à une charte éthique et méthodologique.

## POUR EN SAVOIR PLUS

- Projet politique des Compagnons Bâisseurs : Une solidarité à Bâtir
- 12 propositions pour la contribution de l'auto-réhabilitation accompagnée au plan de rénovation énergétique de l'habitat
- L'Auto-Réhabilitation accompagnée : une philosophie à la croisée de l'action sociale et de l'amélioration de l'habitat
- Plaquette nationale Habitat ANCB
- Fiche contact réseau ANCB



## Synergie Habitats : un programme pour accompagner et suivre les propriétaires occupants qui rénovent (Habiter Mieux)

**Résumé :** Association de lutte contre le surendettement, CRESUS Nord-Pas-de-Calais est confrontée à une hausse des dossiers d'impayés d'énergie. Afin de mener une action préventive, et non uniquement curative, elle a développé le programme Synergie Habitats pour accompagner les propriétaires qui souhaitent rénover leur logement dans le cadre du programme Habiter Mieux.

### AUTEUR(S)

Claire Sautret  
Responsable du Pôle  
d'Ecologie Sociale  
cresusnpdc @free.fr

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2011  
**Lieu de réalisation :** Nord Pas de Calais  
**Budget :** 110000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Subventions publiques, GrDF,  
Fondations, FART AMO

### ORGANISME(S)

CRESUS Nord Pas de Calais  
39 rue du Fontenoy  
59100 Roubaix  
<http://cresusnpdc/>  
**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 0

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 27 avril 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Description du programme incomplète*

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Universel

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais-Picardie

**Envergure du programme :** Locale

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Sautret, « Synergie Habitats : un programme pour accompagner et suivre les propriétaires occupants qui rénovent (Habiter Mieux) », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le programme Habiter Mieux est une initiative du gouvernement permettant de délivrer des aides financières aux ménages modestes qui veulent réaliser des travaux de rénovation énergétique. A l'échelle locale, il est souvent encadré par des PIG (Programme d'Intérêt Généraux, qui sont des « programmes d'action visant à améliorer des ensembles d'immeubles ou de logements, approuvé par le préfet du département ou le délégataire. »). Cependant, ils couvrent rarement l'ensemble du département, laissant des zones non couvertes, de « logement diffus ». Pour les personnes y résidant, il n'y a donc pas d'encadrement et d'accompagnement. Or, CRESUS NPDC s'est rendu compte que sans accompagnement, les travaux étaient souvent moins bien appropriés et les résultats moins efficaces.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Réaliser des travaux de rénovation thermique permettant des économies d'énergie de 25% minimum
- Accompagner 50 ménages, issus du « logement diffus », par an
- Ajouter une dimension d'accompagnement social et de sensibilisation à la démarche technique de réalisation de travaux



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Repérage et communication : porte à porte, affiches, partenaires et acteurs sociaux qui jouent le rôle de relais, bouche à oreille, maisons de familles témoins, « ambassadeurs » et réunion TupperWatt, média
- Diagnostics :
  - familial et financier de la famille pour évaluer, en fonction de certains facteurs (endettement, problèmes de santé, isolement, impayés, patrimoine, niveau d'éducation), la capacité du ménage à s'engager dans des travaux.
  - bâti et performance énergétique : identification du type d'habitat, des équipements, des consommations, visite d'un thermicien, évaluation et préconisation des travaux, rédaction d'un cahier des charges transmissibles à des ouvriers
  - Ingénierie financière : montage d'un plan de financement en fonction des aides auxquelles le ménage est éligible (Habiter Mieux, Certinergy (voir Originalité du programme), etc.), préconisation des travaux adaptés aux ressources finales disponibles
- Suivi du bon déroulement des travaux
- Suivi et évaluation des résultats des travaux
- Les familles sont impliquées dans la démarche en acceptant de participer à des ateliers de formations sur l'utilisation des équipements installés, la lecture et la compréhension des factures, les écogestes, la sécurité et la santé dans le logement, etc...
- Evaluation ex-post : un an après la réalisation des travaux, une évaluation est réalisée pour mesurer les effets réels des travaux sur la consommation et les factures, grâce à une visite à domicile, une comparaison des factures et l'utilisation du logiciel Equitia , qui permet de repérer les anomalies de consommation et de limiter les risques d'effet rebond.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Résultats encourageants, qui semblent être optimisés par l'accompagnement :

- 125 dossiers actifs, 103 pré-diagnostics, travaux de 19 800€ en moyenne, 35% d'économies réalisées en moyenne, 88 dossiers accompagnés en 2013 dont 20 actifs, 55 chantiers réalisés ?
- 16 familles hors Programme « Habiter Mieux », 3 familles dans le cadre d'Habiter Mieux
- Travaux « Habiter Mieux » : 1 famille avec 42% d'économie d'énergie (> prévisions DPE), 2 sans économie d'énergie mais nette amélioration du confort (situation de privation auparavant)
- Travaux hors « Habiter Mieux » : économies d'énergies entre 13% et 49%, et 2 familles qui dépassent les 50%. Au niveau des factures, 2 familles ont une baisse proportionnelle (facture stable mais augmentation surface à chauffer) et 4 familles ne font pas d'économies, mais parce qu'elles ne se chauffaient pas avant.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Ce programme permet de mettre en avant l'importance de l'accompagnement des ménages et de la dimension sociale, et le fait qu'une intervention technique seule, décontextualisée et sans sensibilisation sur l'utilisation du logement et la thématique de l'énergie, a des résultats beaucoup moins efficaces.
- Synergie Habitat combine deux programmes d'aide aux travaux pour une meilleure efficacité : Habiter Mieux, et CertiNergy. CertiNergy propose l'isolation de la toiture et des combles pour un prix de 1€ pour 70m<sup>2</sup>. Il s'agit de travaux simples à réaliser et peu onéreux, qui permettent d'obtenir des gains d'économie d'énergie de 25% minimum, et donc d'obtenir de très bons résultats à des tarifs abordables pour les plus modestes

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- CertiNergy
- NAH, GDF Suez, LMCU, PROCIVIS, Ville de Roubaix, Ville de Tourcoing, Crédit Municipal de Roubaix, GrDF

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Précarité financière globale des ménages (87% de familles insolvables) qui rend difficile le financement des travaux malgré les aides, et pour qui la précarité énergétique n'est qu'une partie d'un problème de fond et les travaux de rénovation une partie de la solution à apporter.
- Sur l'évaluation des résultats et la mise en avant de l'efficacité des travaux, la présence de ménages qui ne se chauffaient pas rendent les résultats chiffrés objectivement peu attrayants, alors que qualitativement ils ont permis à des familles de se chauffer de nouveau.
- Difficile de maintenir l'engagement des ménages dans la durée, ce qui a posé des problèmes pour la réalisation de l'évaluation N+1

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Annoncer dès le démarrage la volonté de réaliser une évaluation l'année d'après pour s'assurer de l'adhésion du ménage

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Qualités relationnelles et d'empathie des accompagnateurs qui permettent d'établir une relation de confiance avec les ménages afin que l'accompagnement soit bien accepté
- Mettre en place un système de gouvernance participative dès le début du projet



# Opération de rénovations de logement social « Les Collines » à Marseille : accompagner les habitants dans leur gestion de l'eau et de l'énergie

**Résumé :** Dans le cadre de plusieurs projets en partenariat avec des bailleurs sociaux, Ecopolénergie a développé une méthode d'intervention pour apporter aux habitants les savoir-faire nécessaires à la prise en main de leur logement rénové, et donc de permettre une réelle maîtrise des consommations d'eau et d'énergie.

## AUTEUR(S)

Aurélien Breuil  
Chargé de projet énergie et habitat  
Aurelien.breuil  
@ecopolenergie.com

Fiche rédigée par :  
Virginie Vieri

## PROGRAMME

**Démarrage :** Depuis 2011  
**Lieu de réalisation :** Marseille, Vitrolles  
**Budget :** N/C

## ORGANISME(S)

Association Ecopolénergie  
Maison Pesquier, Quartier le Pesquier, RD 58  
13120 Gardanne  
<http://www.ecopolenergie.com>  
**Salariés :** 9  
**Bénévoles :** 5  
**Adhérents :** 40



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 08 juillet 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Logement, Énergie, Éducation, Formation

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Breuil, « Opération de rénovations de logement social « Les Collines » à Marseille : accompagner les habitants dans leur gestion de l'eau et de l'énergie », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La méthode développée depuis 2011 s'inscrit dans le cadre de l'opération de rénovation « Les collines » engagée à Marseille par le groupe LOGIREM en partenariat avec Ecopolénergie.

L'action d'Ecopolénergie consiste à accompagner des locataires du parc social dans leur gestion des consommations d'eau et d'énergie, par l'appropriation du mode d'emploi du logement, et la sensibilisation aux gestes et équipements économes.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Rendre autonome le personnel de terrain pour un meilleur accompagnement des locataires en matière de consommation d'eau et d'énergie, et l'acquisition de comportements économes
- Accompagner pendant la durée du projet les locataires sur la gestion des équipements et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

1/ Sensibilisation et accompagnement des locataires

- Enquête sur les usages de l'eau et de l'énergie + relevé des consommations et suivi des consommations d'eau et d'énergie (avant / après travaux). Enquêtes réalisées auprès d'un échantillon de 10 locataires par l'animateur énergie de l'association (soit 10% de l'ensemble des logements : 102 logements dont 5 vacants).
- Organisation d'ateliers thématiques saisonniers : 4 ateliers avec une dizaine de participants en moyenne, sur l'ensemble des ateliers 35 personnes.
- Animation d'une exposition interactive sur les économies d'eau et d'énergie dans un local témoin
- Diffusion de lettres d'informations saisonnières remises avec les quittances
- Edition d'un guide pratique du logement pour présenter les différents équipements installés dans le logement, leur utilité, le meilleur usage qui peut en être fait.

2/ Travail partenarial avec les structures du quartier :

- Organisation d'ateliers collectifs de formation sur la maîtrise de l'eau et l'énergie avec visite de l'exposition interactive, animés par des agents du bailleur social, animateurs de centres sociaux, amicale des locataires.
- Formations spécifiques pour les agents du bailleur sur la gestion des charges d'eau et d'énergie en habitat social.
- Accompagnement des structures dans le montage d'actions en direction de leur public (mise à disposition d'outils pédagogiques, d'animateurs ou de techniciens de l'association...).

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En moyenne, les consommations moyennes d'énergie par logement diminuent de 19% après l'action conjointe des travaux et de l'accompagnement (sur 10 logements)

Témoignages de locataires :

« L'exposition dans le logement témoin était bien car elle a permis d'apprendre des gestes simples à faire chez nous ; [...] », « Avec la conseillère d'Ecopolenergie, j'ai pu changer mon abonnement électrique pour l'adapter à mes nouveaux besoins. », « Ça nous a permis d'avoir des renseignements désintéressés et assez techniques comme l'utilisation et le réglage de la chaudière. »

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Les méthodes participatives mises en œuvre dans ce projet ont permis la mobilisation et la concertation de tous les acteurs de la résidence : les locataires et les agents du bailleur autour du projet.

Mise en œuvre de moyens complémentaires pour toucher le plus de locataires possibles : ateliers, formations, exposition, visites à domicile...

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Groupe Logirem, Fondation Logirem, Fondation de France, ESH (entreprises sociales de l'Habitat).  
Associations amicale des locataires.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE



#### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Manque d'impact des permanences à l'exposition, difficulté à mobiliser les habitants « en grand nombre », au-delà d'un groupe de référents impliqués. Il aurait été préférable d'utiliser ce temps de permanence pour se rendre à domicile et accompagner les habitants dans le réglage des équipements ou la modification de leurs contrats d'approvisionnement gaz/électricité.
- Pour le suivi individuel des locataires : difficulté à disposer d'un échantillon de locataires réellement représentatif de la résidence, ce qui empêche l'extrapolation des résultats individuels.
- Pas d'évaluation quantitative propre à l'accompagnement d'Ecopolénergie, car seul l'impact conjoint travaux + accompagnement peut être évalué, ceux-ci étant concomitants.
- Le passage de l'électricité au gaz pour les premiers locataires ayant reçu les travaux ne s'est pas fait dans les meilleures dispositions. Les locataires n'ont pas reçu toutes les informations liées aux conditions de souscription d'un nouveau contrat gaz et beaucoup ont été victimes d'offres commerciales peu avantageuses. Il est primordial d'assurer l'information avant la mise en oeuvre de certains process.
- Une faible implication de la part des agents de terrain a rendu difficile la diffusion d'informations en direction des locataires et un rôle de relais non assuré qui pénalisera la pérennité des messages à diffuser.

#### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Mise en place d'ateliers thématiques plus réguliers pour répondre aux besoins d'information des locataires ( par exemple : comment lire une facture ? comment changer de contrat d'énergie ?...)

Ce qui a bien fonctionné

- Une chargée de projet Energie & Habitat (salariee Ecopolénergie) a travaillé sur le livret mode d'emploi du logement en collaboration avec une infographiste et un illustrateur (bénévole Ecopolénergie) pour réaliser le livret et le soumettre au comité de relecture (composés d'agents Logirem, de locataires et du personnel Ecopolénergie).
- Les permanences et ateliers thématiques ont été organisés et animés par la chargée de projet Energie & Habitat. Cet espace-temps lui a permis de recueillir les dysfonctionnements constatés par certains locataires lors des travaux et de les faire remonter au chargé d'opérations de Logirem.
- Des lettres d'information créées par Ecopolénergie, relues par le chargé d'opération ou le chargé de développement durable, puis transmis à l'agence pour un boîitage aux locataires avec leurs quittances de charges.
- Un chargé de projet Energie & Habitat a réalisé l'analyse et le suivi des consommations globales et individuelles d'eau et d'énergie (visites à domicile, bilans personnalisés) en appui avec un économiste de flux (salarie Ecopolnergie). Le recueil des données comptables du bailleur (factures d'électricité, régularisation de charges, etc...) a nécessité un travail étroit avec les services comptables de ce dernier. Le travail de relecture des 3 rapports d'évaluations avec le chargé de développement durable du bailleur a permis de les enrichir et de fournir une interprétation de certains résultats.

#### **Améliorations futures possibles :**

La mise en place d'une évaluation des consommations avant travaux. Un accompagnement en amont des travaux pour conseiller sur l'emplacement des équipements (placement de la chaudière, du thermostat...).

#### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Cet accompagnement de proximité apporte des réponses pertinentes :

- aux difficultés à atteindre les niveaux réglementaires de performance énergétiques (label BBC),
- aux besoins de retours d'expériences des acteurs sur les consommations réelles d'un bâtiment après réhabilitation énergétique,
- aux besoins croissants des locataires de réduire et d'optimiser leurs consommations d'eau et d'énergie face à l'augmentation des coûts qui vient impacter leur budget et renforcer les situations de précarité,
- aux questions d'optimisation de la gestion des flux d'une résidence (et notamment les contrats de fourniture d'électricité et gaz),
- au souhait des bailleurs de monter en compétence leurs équipes (de terrain comme administratives) sur la thématique eau/énergie.

Les facteurs de réussite :

- Une participation forte des agents du bailleur
- L'existence d'une association de locataires très impliquée
- La mise en place d'actions qui impliquent les locataires
- La très forte mobilisation de l'amicale des locataires (repérage de ménages pour l'évaluation, aide à l'organisation de l'inauguration du logement témoin, diffusion d'informations écrites et orales en continu sur le projet en direction des locataires, participation au comité de relecture du livret mode d'emploi) et leur intérêt pour le projet. Nos contacts réguliers permettent progressivement de leur apporter des compétences sur la maîtrise des charges.
- Par sa présence sur le terrain, notamment dans l'appartement qui a fait l'objet des mêmes travaux que les occupants, Ecopolénergie a facilité la qualité de réception des travaux.

#### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Sur la base d'études sociologiques sur les comportements et le passage à l'acte liés aux usages de l'énergie, comment s'approprier ces analyses ? Comment objectiver les observations ? Comment transcrire ces études en méthodologie d'actions ?

## **POUR EN SAVOIR PLUS**

<http://www.ecopolenergie.com/precarite-energetique.html>

## Dispositif « MurMur » de Grenoble-Alpes Métropole : favoriser la rénovation thermique des copropriétés

**Résumé :** Dans le cadre de son plan Air Climat, la Métropole de Grenoble a lancé, en 2010, un dispositif d'accompagnement et d'aides financières afin d'inciter les logements collectifs et les copropriétés construites entre 1945 et 1975 à engager des travaux de rénovation thermique. Ce programme, porté par une collectivité locale, vise à réduire les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre en priorité sur le secteur de l'habitat.

### AUTEUR(S)

Sarah Jouve  
Service Habitat  
sarah.jouve @lametro.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2010-2014

**Lieu de réalisation :** Agglomération Grenoble (49 communes, 9 communes partenaires, 12 communes sur lesquelles des travaux

**Budget :** 100000000 €

**Origine et spécificités du financement :** près de 10 millions pour la métro, principal financeur, auquel s'ajoutent l'ANAH, ETAT (FART), communes de l'agglomération (9), fournisseurs d'énergie (GEG, EDF aux titres des CEE, CCIAG), ADEME, Région Rhône Alpes

### ORGANISME(S)

Grenoble Alpes métropole  
Immeuble le Forum, 3 Rue Malakoff  
38000 Grenoble  
<http://www.lametro.fr/>  
**Salariés :** 1000  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 10 juin 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Description du programme incomplète*

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public*

**Bénéficiaires :** *Population urbaine*

**Domaine(s) :** *Urbanisme, Logement, Énergie*

**Pays :** *France, Auvergne-Rhône-Alpes*

**Envergure du programme :** *Locale*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Jouve, « Dispositif « MurMur » de Grenoble-Alpes Métropole : favoriser la rénovation thermique des copropriétés », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En 2007, la ville de Grenoble a mis en place une OPATB (Opération Programmée d'Amélioration Thermique du Bâti), ensuite étendue au niveau intercommunal. Elle concernait quelques copropriétés et proposait des travaux d'isolation. Pour donner suite à ce programme de façon plus complète et en améliorer l'impact, le dispositif MurMur a été mis en place à l'échelle de l'agglomération.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Plus de 4000 logements ont voté un programme de travaux sur 5 ans (objectif initial de 5000 logements)
- Objectif technique : atteindre, après rénovation, la norme BBC (Bâtiment Basse Consommation), soit 96kwh/m<sup>2</sup>.
- Public ciblé : Copropriétés construites entre 1945 et 1975, pour la plupart des « passoires thermiques », propriétaires occupants modestes.
- Inciter les habitants les plus modestes dans les copropriétés à accepter de voter les travaux en réduisant au maximum l'obstacle financier



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Campagne de communication : affiches, flyers, livrets explicatifs, forum... pour informer sur le dispositif. Mise en place d'un numéro unique, qui renvoyait vers l'ALEC de Grenoble, pour les ménages intéressés.
  - Accompagnement assuré par le PACT de l'Isère et l'ALEC de Grenoble, en lien avec le syndic et le conseil syndical, pour répondre aux questions des habitants, accompagner dans le diagnostic thermique et la mise en œuvre des travaux. Réunions publiques pour informer les habitants et favoriser le vote des travaux. Conseil personnalisé depuis le début de la démarche jusqu'au chiffrage définitif des travaux.
  - Trois bouquets de travaux proposés :
    - Offre progressive : isolation de la façade
    - Offre complète : isolation de toutes les parois (toiture, plancher bas, murs)
    - Offre exemplaire : isolation de toutes les parois + menuiseries + ventilations
  - Aides financières :
    - Aides au syndicat : Grenoble-alpes Métropole, Ville de Grenoble, ADEME (uniquement pour les rénovations exemplaires)
    - Aides individuelles : ANAH, FART, Grenoble-Alpes Métropole, communes, éco-prêts, crédits d'impôts développement durable, etc...
- Effort considérable des collectivités pour obtenir un maillage d'aide le plus complet et le plus intéressant possible

Inscription dans le plan Climat. Copilotage entre le service Environnement (en relation avec l'ADEME) et le service Habitat de l'agglomération de Grenoble, soit 1 ETP + 1 référent par ville + 2 ETP pour l'ALEC + 2 ETP pour le PACT + 1 à 2 ETP pour les interlocuteurs ANAH.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Impacts quantitatifs :

- 4467 logements, soit 84 copropriétés, ont voté des travaux de réhabilitation thermique (10 progressives, 14 exemplaires, 60 complètes)
- Aides financières : en moyenne, 3000€ par logement versés par Alpes Métropoles, auxquels s'ajoutent des aides complémentaires pour 25% des propriétaires (couvrant jusqu'à 90% des travaux)
- Reste à charge pour les ménages : entre 1000€ pour les plus modestes et 11500€ pour les plus aisés.
- 176 copropriétés et 9650 logements ont bénéficié d'une information de l'ALEC grâce au numéro mis en place au démarrage du dispositif.
- Un public assez modeste : en moyenne 54,7% de propriétaires occupants dont 21 % de PO modestes et 32 % de PO très modestes (plafonds de ressources de l'Anah)

Impacts qualitatifs :

- Retours positifs des artisans et entreprises : évolution de la mentalité sur les travaux de rénovation thermique, développement de nouveaux marchés, amélioration de la formation, augmentation des opportunités de chantier

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

En France, aucune collectivité n'avait mené une opération d'une telle ampleur. Il s'agit d'un programme très particulier car très adapté au territoire de Grenoble, principalement constitué de copropriétés et notamment (60% du parc collectif).

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Remarque : Le partenariat développé est plus d'un point de vue financier, partenaires indiqués dans « programme »

Opérateurs : Guichet unique d'information, ALEC de Grenoble pour la partie technique, PACT Isère (38) pour l'accompagnement des ménages et des syndicats (marché de prestations pour le PACT Isère)

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

- Evaluation des consommations d'énergie: beaucoup de chauffage individuel (en moyenne 55%), donc difficile d'évaluer les économies réalisées pour chaque ménage.
- Financements : difficultés avec les classes moyennes dont les revenus se situent à quelques centaines d'euros au-dessus des plafonds des aides, qui se retrouvent avec un fort reste à charge et des revenus relativement faibles
- Mobiliser les copropriétés : travail de longue haleine

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Non renseigné

**Améliorations futures possibles :**

Non renseigné

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Partenariat financier serré
- Pilotage et suivi en continu de la part de la collectivité locale
- Bon fonctionnement des opérateurs, travail en lien les uns avec les autres.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe : Bilan de l'opération MurMur

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/222\\_20150610\\_murmur\\_synthy\\_se\\_bilan\\_1\\_def.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/222_20150610_murmur_synthy_se_bilan_1_def.pdf)



# PARTAGE : Programme d'Auto-Réhabilitation Thermique avec Groupe d'Eco-citoyens

**Résumé :** Le projet PARTAGE (Programme d'Auto-Réhabilitation Thermique avec Groupe d'Eco-citoyens) expérimente dans le département de la Loire l'implication des ménages dans les travaux de leur propre logement, afin d'évaluer si cela peut être un levier positif dans la lutte contre la précarité énergétique.

## AUTEUR(S)

Rémy Cognet

Responsable  
accompagnement &  
développement

r.cognet@heliose42.org

Fiche rédigée par :  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** octobre 2014

**Lieu de réalisation :** Arrondissement de  
Roanne

**Budget :** 50500 €

**Origine et spécificités du financement :**  
ADEME (PREBAT), Conseil Général,  
CAF, Fondation de France

## ORGANISME(S)

Héliose

5 avenue Albert Raimond

42270 Saint-Priest-en-Jarez

<http://www.heliose42.org>

**Salariés :** 17

**Bénévoles :** 20

**Adhérents :** 150



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 05 février 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Economie solidaire, Environnement, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Association, ONG*

**Pays :** *France, Auvergne-Rhône-Alpes*

**Bénéficiaires :** *Population rurale*

**Envergure du programme :** *Locale*

**Domaine(s) :** *Participation citoyenne, Logement, Énergie*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Cognet, « PARTAGE : Programme d'Auto-Réhabilitation Thermique avec Groupe d'Eco-citoyens », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Héliose, association sur l'énergie et le climat, est l'Espace Info Energie de la Loire ; Une étude menée en 2012 par Héliose et le PACT Loire a montré qu'environ 34% des ménages se trouvaient en situation de précarité énergétique dans le département en 2008. Le parc de logement étant très ancien, l'intervention sur le bâti est un élément important, mais difficile à mettre en place en raison de son coût important, malgré de nombreuses aides comme le programme Habiter Mieux.

Programme en développement depuis 3 ans et 1er chantier en novembre 2014.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Mettre en œuvre 5 chantiers expérimentaux et participatifs d'éco-réhabilitation de logement individuels
- Privilégier l'utilisation de matériaux écologiques (Fibre de bois, liège, bois, récupération etc...)
- Accompagner des propriétaires et locataires dans l'amélioration thermique et la remise en état de leur logement
- Remobiliser des personnes en situation d'exclusion dans une dynamique sociale positive, à travers une intervention technique, grâce à une implication active

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Identification des ménages par les travailleurs sociaux du département de la Loire ou de la CAF
- Mise en œuvre de travaux : travaux d'amélioration ou d'atténuation thermique, implication des ménages par une sensibilisation aux enjeux énergétiques et sur la qualité de l'air, participation aux travaux en partie en étant accompagné par professionnels et des bénévoles.
- Les chantiers sont accompagnés dans leur dimension technique par des professionnels de La Scierie (voir partenariats)
- Dimension participative et solidaire : en plus de participer aux travaux sur leur propre logement, les ménages s'engagent à consacrer du temps aux autres chantiers
- Financement de l'ingénierie : Conseil Général, CAF, l'ADEME, la Fondation de France
- Financement des travaux : l'ADEME, la Fondation de France, les Petites Pierres en complément des aides de l'ANAH



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En novembre 2014 : 4 familles repérées, dont 2 désistements (temps de mise en œuvre trop long et modalités de l'ARA ne convenaient pas) ; 2 chantiers vont être mis en œuvre

1er chantier (37% d'économies d'énergies prévues) :

- En ARA : isolation de la toiture et de la façade Nord par l'extérieur
- Professionnels : changement des ouvrants, installation d'une VMC et d'un poêle à bois

2ème chantier (sortie de dégradation plus qu'économies d'énergie) :

- ARA : isolation de la toiture
- Professionnels : remise aux normes électricité et chaudière

Dans les deux cas, l'ARA a permis de compléter les dossiers en permettant la mise en œuvre de travaux supplémentaires pour atteindre les 25% d'économies d'énergie minimale exigées pour obtenir les aides du programme « Habiter Mieux ».

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme met en pratique l'Auto-réhabilitation accompagnée. Si cette méthode a déjà fait ses preuves sur le terrain, elle est encore peu généralisée et rencontre des réticences de la part des professionnels et au niveau institutionnel. Des expérimentations contribuant à renforcer la preuve du concept sont donc intéressantes si elles peuvent délivrer des résultats concrets.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- La Scierie : association créée en 2010, au sein d'une ancienne scierie transformée en atelier partagé et en lieu culturel (<http://lascierie.eklablog.fr/>)
- CAF et le Conseil Général de la Loire
- ADEME : le projet fait partie d'un programme PREBAT (qui finance des expérimentations de lutte contre la précarité dans le logement)
- Fondation de France : le projet a été retenue dans le cadre de l'appel à projet amélioration de l'habitat
- Les petites pierres : plateforme de financement participatif permettant d'intégrer une autre dimension citoyenne en plus du bénévolat
- ISONAT : Fournis l'isolation en fibre de bois à un tarif préférentiel
- EffiRéno : Le groupement d'entreprise est mobiliser pour répondre à la partie « Professionnelle » des travaux complémentaires de l'ARA (chauffage ; ventilation, électricité, adaptation...)
- OSL : Observatoire Social de Lyon participe au programme dans sa phase évaluation/recherche

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- Problèmes d'assurance : difficile de faire assurer des bénévoles qui ne font pas partie du foyer, et compliqué d'assurer le rôle d'animateur technique en interne à l'association

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Partenariat avec les entreprises présentent dans « La Scierie » pour l'animation technique des chantiers et l'engagement de l'assurance « décennale »

### Améliorations futures possibles :

- Repérage et mobilisation de 3 autres ménages pour compléter les deux déjà en cours
- Suivre les évolutions des dispositifs de l'ANAH vis-à-vis de l'ARA pour adapter le programme

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Partenariat avec le Conseil Général et la CAF, qui ont participé à initier le projet et ont permis le repérage et l'accompagnement social des ménages

### Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :

- Mise en place d'un fonds à l'auto-réhabilitation accompagné et/ou une bourse aux matériaux.

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://www.padesautoproduction.net/>

<http://www.lespetitespierres.org/projet/luttons-ensemble-contre-la-precarite-energetique-en-roannais->

# Rénovation thermique, sociale et participative contre la précarité énergétique

**Résumé :** Le PACT du Douaisis a réussi à combiner deux dimensions essentielles de la lutte contre la précarité énergétique, souvent cloisonnées : la rénovation du bâti, indispensable pour traiter les causes de la précarité énergétique, et l'accompagnement social, nécessaire pour que le changement soit approprié et pérennisé.

## AUTEUR(S)

Virginie Simon  
Conseillère en Economie Sociale et Familiale  
v.helon @pactdudouais.fr

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** Juillet 2010  
**Lieu de réalisation :** 26 logements d'un quartier de Douai  
**Budget :** 2713943 €  
**Origine et spécificités du financement :** Budget global pour la réhabilitation des 26 logements, subvention de l'État déléguée à la Communauté d'Agglomération du Douaisis : 9 % ; ?subvention FEDER : 7 % ; ?subvention de la Communauté d'Agglomération du Douaisis : 4 % ; ?subvention de la Fondation

## ORGANISME(S)

PACT du Douaisis  
30 Boulevard Delebecque  
59500 Douai  
<https://www.youtube.com/watch?v=2sx3VKk2OxU>  
**Salariés :** 33  
**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Logement, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Association, ONG*

**Bénéficiaires :** *Population urbaine*

**Domaine(s) :** *Logement, Énergie*

**Pays :** *France, Nord-Pas-de-Calais-Picardie*

**Envergure du programme :** *Locale*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Simon, « Rénovation thermique, sociale et participative contre la précarité énergétique », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Un ensemble d'appartement (la cité des Vieux-Corons, à Douais), composé de logements anciens et énergivores, nécessitait une rénovation thermique complète. C'est le PACT du Douaisis qui a pris en charge la maîtrise d'œuvre pour permettre cette réhabilitation. Très vite, au-delà de la réalisation technique des travaux, le PACT a saisi cette occasion pour proposer un accompagnement social, personnalisé et collectif, des familles qui souhaitaient rester dans leur résidence après les travaux.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Rénovation thermique de logements aux normes BBC (Bâtiment Basse Consommation)
- Permettre à chaque famille de réaliser son projet de vie après les travaux (quitter ce logement, l'adapter à ses caractéristiques, etc...)
- Créer une dynamique pérenne de partage, de concertation, et de lien entre les résidents
- Sensibiliser et informer les ménages sur les éco-gestes et l'utilisation optimale des logements rénovés afin que l'investissement technique et la rénovation soient utiles et appropriés



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Chantier de rénovation : relogement temporaire des familles, réalisation des travaux
- Consultation des familles :
- Avant les travaux : définition du projet logement de chaque ménage et accompagnement dans sa réalisation (déménagement définitif, adaptation du logement à un handicap ou au vieillissement, adaptation à un budget particulier, etc...)
- Pendant les travaux, avec les familles qui ont émis le souhait de rester : organisation de réunions mensuelles de suivi de l'évolution du chantier pour informer les ménages et recueillir leur opinion dans une démarche participative
- Deux ateliers :
- « Mon éco-logement » : implication des habitants dans le choix de revêtement, peinture, etc... de leur logement, sensibilisation aux économies d'énergie (mesures de consommation avec watt-mètre, démonstration des travaux sur plans, éco-gestes et éco-logement dans un appartement témoin, etc..)
- « Mon éco-jardin » : projet né de la concertation entre les habitants et de leur volonté de valoriser également les espaces collectifs. Dessin et aménagement avec l'aide d'un technicien, participation à des ateliers avec un jardinier

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Début 2014 : 16 logements rénovés

15 ménages suivis à ce jour,

Retour des consommations auprès de 6 ménages : baisse moyenne de 30 % des consommations en gaz sur une année complète  
L'écoute, l'accompagnement individuel et l'impulsion de la dynamique collective apportent auprès des habitants l'envie du changement et l'appartenance à un groupe

Retour des habitants : se disent satisfaits, l'appropriation et la participation se vérifient dans la création du projet « éco-jardin » qui répond à leur souhait. Amélioration du confort et du bien-être dans les logements rénovés.

( cf fiche sur l'évolution du projet)

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Il s'agit d'une rénovation exemplaire, car le PACT du Douaisis ne s'est pas contenté de réaliser des travaux, mais a voulu y associer les futurs occupants. Souvent, un accompagnement très personnalisé des familles est réalisé mais les moyens manquent pour réaliser des travaux. Ici, les deux dimensions sont combinées, ce qui a permis à des familles en difficulté souvent éloignées des thématiques de l'énergie et de l'environnement, de s'approprier ces sujets et d'être impliqués avant, pendant et après les travaux la rénovation.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Bailleurs : Fondation de France, Solinergy, Conseil Régional du Nord-Pas-de-Calais, Communauté d'Agglomération du Douaisis, Ville de Douai, Conseil Général du Nord, Agence Régionale de la Santé, Fondation Abbé Pierre
- Animations de « Mon éco-jardin » : association « Près du sol », jardins familiaux
- Réalisation d'un film-reportage avec la Fondation Abbé Pierre ( accessible sur le site de la fondation ou sur youtube « vieux corons » : <https://www.youtube.com/watch?v=2sx3VKk2OxU>)
- CCAS et associations de quartier

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Les locataires étaient majoritairement des familles en difficulté (financière, personnelle), en insertion, avec des problèmes quotidiens à gérer très prenants, difficultés à se projeter dans l'avenir, et très éloignées des thématiques de maîtrise de l'énergie
- Réticence et méfiance initiale des habitants suite à une précédente mauvaise expérience de rénovation

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Repérage et mise en avant de « personnes moteurs » parmi les bénéficiaires, dynamiques et prête à s'investir, à même de mobiliser les autres locataires par effet de levier et de mimétisme
- Création de lien et d'une dynamique de groupe grâce à l'organisation de sorties de loisirs en dehors du quartier de résidence

### Améliorations futures possibles :

- Evaluation des résultats et des impacts toujours en cours (jusqu'en 2015)

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Réelle mobilisation des habitants
- Naissance d'une dynamique de quartier
- Prise en compte de la parole des locataires, démarche participative et construite de façon dynamique

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://www.observateurduDouaisis.fr/article/26/09/2012/douai-dorignies-les-vieux-corons--transformes-en-logements-ultramodernes/3871>  
<https://www.youtube.com/watch?v=2sx3VKk2OxU>

# Accompagnement à la réhabilitation en logement social « La Frescoule » : Habitat, énergie et amélioration du cadre de vie

**Résumé :** Dans le cadre de la réhabilitation de logements sociaux, un partenariat entre le bailleur public Logis Méditerranée et deux associations de terrain : PACT 13 et Ecopolénergie, propose d'améliorer les conditions d'habitat des occupants, par des démarches collectives et individuelles dans une dynamique transversale de publics et de thématiques. Accompagnement des ménages sur l'ensemble de la démarche réhabilitation, amélioration du cadre de vie, adaptation au vieillissement, sensibilisation aux économies d'énergie, ...

## AUTEUR(S)

Corinne Ralli

Ingénierie sociale pour l'habitat et l'amélioration du cadre de vie (PACT 13) ;  
Chargé de projet Energie & Habitat (ECOPOLENERGIE)

c.ralli @pact13.fr

Aurélien Breuil

## PROGRAMME

**Démarrage :** Mai 2014 à mai 2017

**Lieu de réalisation :** Vitrolles (13), quartier La Frescoule

**Budget :** 189760 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Fonds propres Logis Méditerranée,  
Fédération des ESH, Collectivités locales

## ORGANISME(S)

PACT 13, ECOPOLENERGIE,  
LOGIS MEDITERRANEE

L'Estello 1, Chemin de Grives

13883 Marseille

<http://pact13.fr>

**Salariés :** N/C

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 03 décembre 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !, Programme récent - doit faire ses preuves*

**Solution(s) :** *Logement, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Logement, Énergie, Budget

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Ralli, « Accompagnement à la réhabilitation en logement social « La Frescoule » : Habitat, énergie et amélioration du cadre de vie », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Dès l'acquisition de la résidence « la Frescoule » (162 logements) en juin 2011, le bailleur social Logis Méditerranée a pris l'engagement de réaliser de lourds travaux de réhabilitation et de requalification, correspondant à une attente des habitants et de la ville. Fort de ses expériences passées en matière de réhabilitation, et de la nécessité de rester « proche » de ses locataires en motivant une concertation avant, pendant et après les travaux, le bailleur a souhaité s'unir des compétences de 2 associations : le PACT13, porteur du projet, pour son action spécialisée dans le logement des personnes défavorisées dont les actions visent à favoriser l'insertion par l'habitat et Ecopolénergie pour son action de promotion des économies d'énergie et de défense de l'environnement pour l'amélioration du cadre de vie des citoyens.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Traiter les situations de sous et sur occupation
- Proposer des solutions adaptées aux locataires vieillissants
- Accompagner les habitants et les acteurs locaux sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie
- Associer les habitants et les commerçants à l'amélioration de leur cadre de vie
- Dynamiser le partenariat local



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

### I - PROXIMITE, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES

- Réalisation d'une campagne d'information de proximité sur l'ensemble de la démarche de réhabilitation, incluant les projets d'accompagnement. Sollicitation d'une démarche participative des locataires du groupe pour avis : par exemple, « nom du lieu ressource » soumis au vote des habitants.
- Mise en place d'un lieu ressource : un local mis à disposition par le bailleur sur le site permet aux associations d'accueillir les locataires : RDV individuels, permanences, ateliers.
- Visites à domicile : adaptation des logements, consommations d'énergie et permutations.
- Lettres d'information locataires : Conception de supports pédagogiques pour diffusion à l'ensemble des locataires du groupe.

### II – PARTENARIAT

- Travail partenarial avec les acteurs du quartier (centre social Calcaïra, association de médiation Adélie, CCAS, établissements scolaires...) : rencontres partenariales, formation à la maîtrise de l'énergie, appui technique et pédagogiques au montage d'actions locales...

### III - SOUS OCCUPATION

- Mise en place d'une méthodologie d'identification et de permutation entre les logements sur-occupés et sous-occupés, en lien avec l'équipe de Logis Méditerranée.
- Travail d'accompagnement individuel préalable aux permutations.

### IV - SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'ENERGIE

- Formation des équipes du bailleur sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie.
- Edition d'un guide pratique du logement pour présenter les différents équipements installés dans le logement et le meilleur usage qui peut en être fait.
- Animation d'ateliers thématiques saisonniers et d'une exposition interactive sur les économies d'eau et d'énergie dans le lieu-ressource.
- Evaluation quantitative (consommations, charges) et qualitative (prise en main des nouveaux équipements, confort dans le logement) de l'impact des travaux.

### V - VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

- Accompagnement des ménages : mise en place de plans d'aide individualisée (aide à domicile, adaptation salle de bains, mutation en bas étage...) en lien avec la réhabilitation et les partenaires compétents : CCAS, caisse de retraite, Conseil Général.

### VI - CADRE DE VIE

- Sensibilisation des locataires aux améliorations envisagées (maquettes, esquisses...) et recueil de leurs avis.
- Mise en place d'une concertation avec les habitants et acteurs locaux : organisation d'ateliers participatifs avec les habitants, formulation de propositions d'aménagement des espaces extérieurs, échanges avec les responsables de la réhabilitation sur ces propositions et retour aux locataires sur les arbitrages.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

A compléter par la suite : ce projet s'inscrit sur 3 ans et sa mise en œuvre opérationnelle n'a débuté que depuis 7 mois, il est précoce de proposer des résultats à ce stade.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Sa transversalité avec une approche globale du logement et de ses thématiques (occupation, vieillissement, consommations d'énergie, cadre de vie), une intervention des partenaires associatifs sur les usages (du logement, des espaces extérieurs...) et une articulation de pratiques et méthodes participatives. Par ailleurs, ce projet propose un accompagnement à plusieurs échelles : celle du locataire et de son logement, celle des locataires de la résidence dans son ensemble, celle du bailleur dans ses pratiques locatives, et celle du quartier et des structures y intervenant.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

PARTENAIRE PRINCIPAL : LOGIS MÉDITERRANÉE

Adresse postale : Résidence Hyde Park

180 avenue Cantini - CS 80006

13295 MARSEILLE CEDEX 08

Site internet : <http://www.logismediterranee.fr/>

A compléter par la suite : Au-delà du partenariat qui constitue le cœur de l'équipe-projet (Logis Méditerranée-PACT 13-Ecopolénergie), des partenariats spécifiques seront développés au fil du programme : centre social Calcaïra, la Maison Départementale de Solidarité, CAF, ADDAP, ADELIES, CCAS, commerçants...

## RETOUR D'EXPIÉRIENCE



**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

A compléter par la suite

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

A compléter par la suite

**Améliorations futures possibles :**

A compléter par la suite

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Se baser sur un diagnostic de départ récent, précis et partagés avec les partenaires
- Mettre en place une coordination rigoureuse et réactive du fait d'un partenariat tripartite
- Favoriser la concertation des forces vives en présence (ville, acteurs locaux), notamment sur les événements communs
- Mettre en place un comité de pilotage représentatif et décisionnaire
- S'assurer de la date effective de la mise en oeuvre des travaux de réhabilitations avant d'aller trop en avant des actions opérationnelles, en assurant un lien permanent entre le service technique de la réhabilitation et les accompagnants socio-énergétiques

A compléter par la suite

**Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

A compléter par la suite

## POUR EN SAVOIR PLUS

### AUTEUR(S)

Corinne RALLI  
PACT 13  
Ingénierie Sociale pour l'habitat et l'amélioration du cadre de vie  
c.ralli@pact13.fr  
04 91 11 64 81

Aurélien BREUIL  
ECOPOLENERGIE  
Chargé de projet Energie & Habitat  
aurelien.breuil@ecopolenergie.com  
09 72 12 60 05

### ORGANISME(S)

Nom : PACT 13  
Adresse postale : L'Estello  
1, Chemin de Grives  
13383 Marseille CEDEX 13  
Site internet : [www.pact13.fr](http://www.pact13.fr)  
Nombre de salariés : 72  
Nombre de bénévoles : 0  
Nombre d'adhérents : 19

Nom : ECOPOLENERGIE  
Adresse postale : Quartier Pesquier – D58  
13120 Gardanne  
Site internet : [www.ecopolenergie.com](http://www.ecopolenergie.com)  
Médias sociaux de l'organisme : [www.facebook.com/ecopolenergiegardanne](https://www.facebook.com/ecopolenergiegardanne)

### ANNEXE :

- Document de communication à destination des acteurs locaux
  - Inauguration du local ressource : invitation, photos et article de presse
-



# Dispositif expérimental d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) : un outil de prévention de la précarité énergétique

**Résumé :** Cette expérimentation menée par Polénergie permet à ses bénéficiaires de faire eux-mêmes une partie de leurs travaux d'amélioration énergétique tout en bénéficiant des différentes aides financières disponibles, notamment le programme Habiter Mieux et le crédit d'impôt, normalement réservées aux travaux réalisés entièrement par des professionnels.

## AUTEUR(S)

Alexandre León  
Chargé de mission  
leon @polenergie.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** Mars 2014  
**Lieu de réalisation :** Ardèche  
**Budget :** 97640 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Fondation de France Région Rhône-Alpes  
Fondation Abbé Pierre Fondation pour un  
Habitat Solidaire

## ORGANISME(S)

Polénergie  
39 rue Jean Mermoz  
07200 Aubernas  
<http://www.polenergie.org/>  
**Salariés :** 14  
**Bénévoles :** 3  
**Adhérents :** 59

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 23 décembre 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : León, « Dispositif expérimental d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) : un outil de prévention de la précarité énergétique », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce programme d'auto-réhabilitation accompagnée s'inscrit dans le cadre de l'appel à projets « éco-habitat », mené par la Fondation de France (voir « En Savoir Plus »). Pour notre association, cela a représenté une opportunité de commencer à travailler concrètement sur ce sujet, qui nous intéresse depuis plusieurs années.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- L'objectif est d'accompagner dans leurs projets de rénovation thermique et énergétique 15 familles répondant aux critères suivants :
- Difficultés à payer leurs factures de chauffage et/ou souffrant d'inconfort thermique.
  - Propriétaires occupants aux revenus modestes (plafonds Anah -Agence Nationale de l'Habitat- 2014) ou propriétaires bailleurs dont les locataires sont en situation de précarité énergétique.
  - Personnes motivées pour réaliser les travaux elles-mêmes (degré de participation à définir au cas par cas).
  - Logement situé en Ardèche.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Polénergie assure l'accompagnement technique, financier et pédagogique des bénéficiaires . Sont notamment travaillées l'articulation avec le PACT, l'Anah et les collectivités, ainsi que les questions des périmètres d'intervention de chacun et des assurances sur les chantiers . Ainsi, un travail préalable est réalisé avec les bénéficiaires et les professionnels pour déterminer précisément quelles tâches parmi celles du chantier vont pouvoir être réalisées, intégralement ou pas, par les bénéficiaires eux-mêmes, et quelles sont les implications et précautions à prendre en matière d'assurance des biens et des personnes.

Les travaux pris en compte sont les suivants :

- Isolation thermique des murs, toitures, planchers bas et des parois vitrées.
- Changement ou installation d'un système de chauffage et/ou de production d'eau chaude sanitaire.
- Ventilation.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le programme a démarré en mars 2014, et à ce jour (décembre 2014), une trentaine de familles ont été rencontrées 12 chantiers devraient démarrer début 2015, 7 autres ont encore besoin que le travail de dimensionnement préalable soit poursuivi pour déterminer leur faisabilité.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité de ce programme tient essentiellement au fait que le schéma expérimenté pour l'auto-réhabilitation repose sur l'intervention d'artisans et d'entreprises du bâtiment, et non sur celle d'organismes spécialisés dans l'accompagnement social et technique. L'objectif poursuivi à travers ce schéma est de contribuer à faire de l'auto-réhabilitation accompagnée un outil parmi les autres de la rénovation énergétique des logements.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Financement du programme :
  - ? Fondation de France,
  - ? Région Rhône-Alpes,
  - ? Fondation Abbé Pierre,
  - ? Fondation pour un Habitat Solidaire.
- Partenariats opérationnels :
  - ? Anah dans le cadre du programme Habiter Mieux.
  - ? Artisans et professionnels du bâtiment.
  - ? Organismes de formation.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Les principales difficultés rencontrées concernent la formalisation de la relation entre les bénéficiaires du dispositif et les artisans, plus particulièrement les questions d'assurance des personnes pendant la durée du chantier et de garantie apportée par les professionnels quant à la qualité des travaux réalisés (notamment la garantie décennale).

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

La meilleure solution que nous avons trouvée pour l'assurance des participants au chantier est celle proposée par l'association des Castors Rhône-Alpes, qui a négocié un contrat auprès d'une grande compagnie d'assurance permettant, sous conditions, de couvrir l'ensemble des participants bénévoles à un chantier d'auto-réhabilitation accompagnée. La question des garanties apportées par les professionnels du bâtiment est encore en chantier au moment de la rédaction de cette fiche.

### **Améliorations futures possibles :**

Nous nous efforçons aujourd'hui de réunir les conditions d'une poursuite de ce dispositif expérimental jusqu'à fin 2016 afin notamment de contribuer à établir un cadre « sécurisé » pour les bénéficiaires et les professionnels (via un modèle robuste de contractualisation de la relation), ainsi qu'à structurer une offre identifiée d'auto-réhabilitation accompagnée dans le département de l'Ardèche, dont le modèle soit reproductible.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Cf. réponse précédente, les deux étant liées dans notre cas.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Berrier, H., « Contribution de l'auto-réhabilitation accompagnée au plan de rénovation énergétique de l'habitat », Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable (2014)

## POUR EN SAVOIR PLUS

Appel à projet éco-habitat :

<http://www.fondationdefrance.org/Nos-Actions/Agir-pour-l-environnement/Environnement/Eco-Habitat-renovation-de-l-habitat-ancien>

Twitter : <https://twitter.com/polenergie>

Google Plus : <https://plus.google.com/112860097268463463414/posts>



## D. Détection & diagnostics sociotechniques



## Devenir acteur de sa consommation d'énergie

**Résumé :** Michamps4b est un réseau social online, qui permet de connaître de façon simple, gratuite et régulière la consommation d'énergie de son logement, pour mieux la réduire, et également de repérer les situations de précarité énergétique.

### AUTEUR(S)

Vincent Berlaumont

Directeur

michamps4b @ymail.com

**Fiche rédigée par :**

Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** Début 2008

**Lieu de réalisation :** Belgique - International

**Budget :** N/C

### ORGANISME(S)

AbacWeb

Vincent Berlaumont, Michamps4b,  
B-6600 Bastogne

B-6600 Bastogne

<http://michamps4b.fr>

**Salariés :** 1

**Bénévoles :** 0

**Adhérents :** 13000



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Particulier(s), Entreprise*

**Bénéficiaires :** *Universel, Entreprise*

**Domaine(s) :** *Moyens de communication, Environnement, Énergie, Budget*

**Pays :** *Belgique*

**Envergure du programme :** *Internationale*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Berlaumont, « Devenir acteur de sa consommation d'énergie », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

2008 : conception de la première maison à énergie positive en Belgique : le site michamps4b.fr est créé pour démontrer l'efficacité d'une telle construction et donner la possibilité aux internautes du monde entier de gérer leurs consommations d'énergie.

2012 : création d'AbacWeb, la société commerciale qui gère la plateforme, et collaboration avec l'Agence Parisienne du Climat et le C.P.A.S. de Bastogne (Centre social).

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Être acteur de sa consommation d'énergie : Notre action apporte aux internautes du monde entier un outil qui permet de mesurer leurs énergies, suivre leur évolution et réduire leur consommation.

Repérer les situations de précarité énergétique : mise en place d'un système capable de détecter la précarité énergétique dans le but de rapprocher l'internaute des organismes sociaux utilisant la plate-forme afin de le sortir le plus rapidement de la précarité énergétique.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

La majorité des services de la plateforme sont gratuits, seules quelques options (à usage d'organismes plutôt que de particuliers) sont payantes :

- Mesure des consommations d'énergie (analyse/expertise, mesure d'impact) dans tous les pays : les personnes relèvent tous les mois les index affichés sur leur compteur, ce qui permet à la plateforme de calculer leurs consommations d'énergie et de créer des outils de suivi de cette consommation (statistiques, graphiques, alertes de date de révision d'une chaudière...)
- Plateforme sociale : lorsque des consommations laissent à penser que l'utilisateur est en précarité énergétique, il est mis en relation avec des organismes sociaux pour lui venir en aide au plus vite.
- Services payants : formation et expertise au service des organismes sociaux qui veulent traiter de cette problématique.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En janvier 2014, plus de 2400 utilisateurs vérifient régulièrement leurs consommations d'énergie, avec une moyenne de 1500 visites par jour. En moyenne, réduction de 10 à 20% de la consommation d'énergie grâce à l'adoption de micro-gestes (suivi grâce aux graphiques de consommation).



## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Cette plateforme est unique au monde car elle permet de mesurer toutes les consommations et production d'énergie (électricité, gaz, renouvelable...) tout au long de l'année, été comme hiver, et offre un lieu de consultation et de suivi simple et centralisé.
- Modèle économique soutenable : la rémunération grâce la publicité sur le site et aux services de formation proposés aux organismes permet de rendre la majorité du service gratuit pour les particuliers.
- Mise en relation public vulnérable / services sociaux : le rôle d'intermédiaire de la plateforme internet, en tant que 'service désincarné', permet de lever les freins de honte, de stigmatisation ou de refus de l'aide.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Mécénat : Ashoka / Rexel
- Collectivités locales
- Professionnels dans la rénovation, l'expertise ou la domotique
- CPAS en Belgique (centre d'action sociale)

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Pas de problèmes ou de difficultés bloquants.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Adaptation aux besoins du client.

### **Améliorations futures possibles :**

Le repérage des personnes en situation de précarité énergétique en 2014 est fonctionnel dans une commune de Belgique : dans les années à venir volonté d'étendre et de mettre en place des partenariats avec d'autres organismes sociaux.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Placer l'utilisateur en position d'acteur et non de spectateur de sa consommation : l'actualisation des données chaque mois permet de le faire participer activement ; les graphiques et statistiques de suivi lui permettent de se rendre compte de l'impact de ses gestes d'économie.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Organisation de conférence et expertise sur le sujet.

## RéFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

<https://www.youtube.com/watch?v=xpnRKTe0UiA>

[https://www.youtube.com/watch?v=KGY\\_0y37Ec8&index=2&list=LLtgGeiAXfUwqTGjKyd\\_U\\_DQ](https://www.youtube.com/watch?v=KGY_0y37Ec8&index=2&list=LLtgGeiAXfUwqTGjKyd_U_DQ)

## POUR EN SAVOIR PLUS

Vidéos :

- <https://www.youtube.com/watch?v=xpnRKTe0UiA>

- [https://www.youtube.com/watch?v=KGY\\_0y37Ec8&index=2&list=LLtgGeiAXfUwqTGjKyd\\_U\\_DQ](https://www.youtube.com/watch?v=KGY_0y37Ec8&index=2&list=LLtgGeiAXfUwqTGjKyd_U_DQ)

Comparer et mesurer sa consommation énergétique avec les gens habitant sur le même territoire :

[http://www.michamps4b.be/statistique\\_consommation\\_menage-France.php](http://www.michamps4b.be/statistique_consommation_menage-France.php)

Médias sociaux de l'organisme : Twitter/Facebook/Google+

- <https://twitter.com/michamps4b>

- <https://www.facebook.com/michamps4B?fref=ts>

- <https://plus.google.com/communities/107873416294576504982>

## Action Médiation Bailleur : pour faciliter les rapports entre propriétaires et locataires

**Résumé :** Dans le département du Rhône, des acteurs du domaine de l'énergie et de l'habitat ont réalisé en 2013 et 2014 une « recherche-action » concernant la médiation entre les propriétaires bailleurs privés et leurs locataires en situation de précarité énergétique. Le programme a cherché à évaluer si cet accompagnement permettait d'inciter les bailleurs à engager des travaux.

### AUTEUR(S)

Muriel Fusy

Responsable du Pôle Habitat Privé de l'ALE de Lyon & Directrice Régionale de la FAPIL

muriel.fusy @ale-lyon.org

Solène Bihan

Fiche rédigée par :  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** De janvier 2013 à décembre 2014

**Lieu de réalisation :** Département du Rhône (69)

**Budget :** 84000 €

**Origine et spécificités du financement :** ANAH, en tant que partenaire du PUCA, dans le cadre du PREBAT

### ORGANISME(S)

ALE Lyon / HESPUL / FAPIL

14, place Jules Ferry

69006 Lyon

<http://www.ale-lyon.org/>

**Salariés :** N/C

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Appréciation(s) du comité :** A généraliser !, Innovant !

**Solution(s) :** Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Fusy, « Action Médiation Bailleur : pour faciliter les rapports entre propriétaires et locataires », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce projet a été lauréat de l'appel à projet PUCA-PREBAT et a bénéficié d'un financement de l'Anah. Il est né pour répondre à un problème récurrent et bloquant dans l'aide à la mise en place de travaux de rénovation énergétique : les locataires sont en précarité énergétique dans leur logement, car le pouvoir de décision appartient au propriétaire, dont les travaux ne sont pas toujours la priorité.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Objectif spécifique : Créer des outils de médiation entre les locataires occupants le logement et leur propriétaire bailleur privé permettant de faciliter la mise en œuvre de travaux de rénovation énergétique et visant à maintenir un niveau de loyer accessible pour le locataire.  
Objectif général : influencer les législateurs pour qu'ils prennent en compte cette problématique et fasse évoluer les lois en ce sens (par exemple, le décret décence).

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Terrain : 40 visites à domicile pour effectuer un diagnostic énergétique, qui doit prendre en compte l'état des rapports entre locataires et bailleurs
- Réflexion sur des cas concrets : analyse de 10 cas dans lesquels une médiation a été tentée et évaluation des résultats et des facteurs externes (ex : influence du réseau de conseil du propriétaire)



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Au regard des situations rencontrées dans le cadre de la recherche-action, deux constats ont été particulièrement forts et nous conduisent à vouloir poursuivre le projet :

- Le premier constat est que la question de la méconnaissance des droits et devoirs aussi bien du côté du propriétaire bailleur que du locataire est un frein majeur à la réalisation de travaux de lutte contre la précarité énergétique. Les locataires considèrent que le propriétaire bailleur leur doit un logement en bon état et bien isolé. Les propriétaires quant à eux peuvent être réticents à réaliser des travaux, estimant que ce sont les locataires qui ont de mauvais usages du logement.
- Le second constat est que les propriétaires ont des profils divers et que pour les convaincre il faut utiliser des arguments adaptés à leur besoins et centres d'intérêts.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme est original car il s'attaque à un problème pour lequel il existe aujourd'hui peu de solutions. La plupart des programmes et aides financières de lutte contre la précarité énergétique se concentrent sur les propriétaires occupants ou sur le parc locatif public. Cette expérimentation vise à réintégrer un segment délaissé - le parc locatif privé social de fait - en créant de nouveaux outils adaptés à ses spécificités.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Il s'agit d'un programme concerté entre le domaine de l'énergie et le domaine du social, qui s'est construit en partenariat entre 8 organismes de la région lyonnaise : l'Agence Locale de l'Energie de l'agglomération lyonnaise, HESPUL, la FAPIL Rhône-Alpes (Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement), l'ALPIL (Association Lyonnaise d'Insertion par le Logement), Régie Nouvelle- Habitat et Humanisme (Agence Immobilière à vocation sociale), l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement), PACT (Protection Amélioration Conservation Transformation de l'habitat) et l'OSL (Observatoire Social de Lyon)... Chacun apporte ses compétences dans son domaine (énergie, logement, juridique, social, sociologique, diagnostics...).

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Sur le statut de médiateur : un médiateur par définition doit être neutre, ce qui a été difficile pour certaines associations impliquées en raison de leurs valeurs d'engagement et de défense de leur public.

Limites d'une action de médiation : lorsqu'une des deux parties est de mauvaise foi, la médiation peut ne pas porter ses fruits et il ne reste plus que la solution juridique.

Indicateurs : il est difficile de trouver des indicateurs objectifs et concrets, que ce soit pour défendre la nécessité de faire des travaux ou pour définir une relation d'intersubjectivité entre bailleur et locataire.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Sur le statut de médiateur : dans certains cas, le terme de « conseiller » a été préféré par les acteurs associatifs.

Sur les limites de la médiation : pour lever le plus de freins possibles et parce que la précarité énergétique est un phénomène multidimensionnel, il est apparu la nécessité de mener une action combinée sur 3 leviers : une ingénierie de travaux désintéressée, des aides financières adaptées, et la résolution des conflits locataire/ bailleur ou l'apport d'une meilleure information.

Sur les indicateurs : il existe des indicateurs concrets comme le DPE (Diagnostic de Performance Energétique), la température de confort, l'état de détérioration du logement... mais qui restent parfois difficile à faire valoir lorsque les propriétaires accusent les locataires de faire un mauvais usage du logement.

### **Améliorations futures possibles :**

La recherche-action étant à présent terminée, il s'agit non plus de l'améliorer mais plutôt de poursuivre en mettant en oeuvre des actions concrètes.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Comme pour beaucoup d'autres programmes, le facteur de réussite principal qui est mis en avant est le partenariat et la complémentarité des compétences de chacun.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Nous pourrions par exemple explorer le sujet de la médiation bailleur privé/locataire sous l'angle de la psychologie sociale, dans le cadre d'une recherche appliquée ou d'une recherche-action.

Les objectifs seraient de définir les particularités psycho-sociales des propriétaires bailleurs afin de concevoir des outils de sensibilisation adaptés pour faciliter le passage à l'acte de travaux.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Compte twitter : <https://twitter.com/ALEAggloLyon>

# Prêt d'outils de mesure de la performance énergétique de votre domicile

**Résumé :** L'ALEC Nancy Grand Territoire propose l'emprunt gratuit d'outils de mesure de la performance énergétique et du confort des logements pour aider les particuliers à faire des économies d'énergie grâce à un diagnostic personnalisé

## AUTEUR(S)

Pierre Brouillard

Directeur

pierre.brouillard  
@alec-nancy.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** Décembre 2012

**Lieu de réalisation :** Communauté Urbaine du Grand Nancy, Communauté de Communes des Pays du Sel et du Vermois

**Budget :** N/C

## ORGANISME(S)

Agence Locale de l'Énergie et du Climat - Nancy Grands Territoires.

154 rue Jeanne d'Arc

54000 Nancy

<http://www.alec-nancy.fr/>

**Salariés :** 6

**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 13 mai 2015

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France

**Bénéficiaires :** Population urbaine, Population rurale

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Brouillard, « Prêt d'outils de mesure de la performance énergétique de votre domicile », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'ALEC Nancy Grands Territoire rencontre 2 000 personnes par an. L'équipe a effectué un petit sondage auprès des visiteurs sur la mise à disposition d'outils de mesure. Les retours ont montré le grand intérêt montré par le public pour ce service de manipulation et d'utilisation de ces outils à domicile.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Sensibiliser et informer sur les enjeux éco-énergétiques par un moyen original et ludique
- Etre en mesure d'établir un pré-diagnostic à partir de données enregistrées
- Mettre en place un service impliquant, déclencheur d'actions
- « Produit d'appel » permettant de mieux faire connaître les activités de l'ALEC

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Achat de matériels de mesure : caméra thermique, anémomètre, enregistreur QAI, mesure de CO, hygromètre matériaux, kit éco-watt, mesure de champs électromagnétique, thermomètre de surface, wattmètre
- Mise en place d'une procédure de prêt simplifiée, d'une durée de 3 jours
- Accompagnement en deux temps :
  - Avant le prêt : inscription à un atelier d'une heure et demie de démonstration et de formation à l'utilisation du matériel par un conseiller de l'ALEC,
  - Après le prêt : entretien avec un conseiller pour établir un diagnostic basé sur les données enregistrées.
- Communication auprès de la presse locale



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 250 prêts depuis la première période hivernale 2012.
- Très fort phénomène de bouche à oreille : on en parle au voisin
- Cette action permet l'instauration d'un accompagnement personnalisé avant et après l'emprunt, et l'établissement d'un diagnostic sur des éléments scientifiques et non pas sur le ressenti de la personne
- L'emprunt installe l'utilisateur dans une dynamique d'actions concrètes pour remédier à ses problèmes de performance énergétique
- Très bonne satisfaction des utilisateurs
- Retombées presse

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce service d'emprunt gratuit, de formation aux outils et d'entretien d'analyse permet à l'ALEC de conseiller les personnes sur des pistes d'amélioration à partir de données fiables sans avoir à pénétrer dans leur domicile. C'est un service impliquant qui permet une très bonne approche pour informer et sensibiliser sur les économies d'énergie.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- ADEME,
- Région Lorraine,
- Conseil Général 54,
- Communauté Urbaine du Grand Nancy,
- Communauté de Communes du Sel et Vermois

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Coût de l'assurance du matériel élevé
- Gestion des emprunts, le matériel étant parfois rendu en retard

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Pour contourner le point bloquant du coût de l'assurance, l'ALEC a décidé de ne pas assurer le matériel et a mis en place une procédure simplifiée : l'emprunteur signe une convention et laisse un chèque de caution. Les dommages éventuels causés sur les appareils seront couverts par la responsabilité civile de l'emprunteur. A ce jour aucun dommage ne s'est produit, les personnes se montrant très respectueuses dans la manipulation du matériel.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Investissement dans un matériel de qualité
- Souplesse dans l'organisation du travail pour pouvoir recevoir les personnes au moment où elles rendent le matériel
- Simplifier la procédure d'emprunt
- Nécessité de former les conseillers ALEC à l'utilisation du matériel, pour qu'ils soient en mesure d'animer les ateliers

## POUR EN SAVOIR PLUS

Un budget : 12 066 euros d'achat de matériel - caméra thermique FLIR E30bx : 2 865 €TTC (1 caméra achetée en 2012, 2 supplémentaires en 2013) - anémomètre : 55 €TTC - enregistreur de T°C et de QAI : 2 215 €TTC - mesure de CO : 135 €TTC - hygromètre matériau : 230 €TTC - kit écowatt : 95 €TTC - mesure de champs électromagnétique : 600 €TTC - thermomètre de surface : 21 €TTC - wattmètre : 20 €TTC



# Le Pôle Habitat de CRESUS Nord-Pas-de-Calais : lutter contre la précarité énergétique liée à l'habitat grâce à l'accompagnement

**Résumé :** L'association CRESUS Nord-Pas-de-Calais (NPDC) accompagne depuis 2010 des ménages modestes des territoires en diffus\* de la métropole de Lille souhaitant réaliser des travaux d'économie d'énergie, afin de lutter contre la précarité énergétique liée à l'habitat. Cet accompagnement se traduit par la réalisation d'un diagnostic financier et énergétique

## AUTEUR(S)

Fatiha Chaïm

Chargée de projet

cresusnpdc @free.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2010

**Lieu de réalisation :** Territoires en diffus de Lille Métropole Communauté Urbaine

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
ANAH, LMCU, PROCIVIS, Villes de Roubaix, Tourcoing, Wattrelos, Crédit Municipal de Roubaix, GRDF, Fondation habitat solidaire, Entreprises opérantes

## ORGANISME(S)

CRESUS NPDC

39 rue du Fontenoy

59100 Roubaix

<http://cresusnpdc.fr>

**Salariés :** 11

**Bénévoles :** 15

**Adhérents :** 17



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 03 novembre 2014

**Solution(s) :** Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Budget

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais-Picardie

**Envergure du programme :** Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Chaïm, « Le Pôle Habitat de CRESUS Nord-Pas-de-Calais : lutter contre la précarité énergétique liée à l'habitat grâce à l'accompagnement », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Crésus pôle habitat a mis en place un dispositif ECOGAZ en 2010 afin de d'accompagner les propriétaires occupants dans le secteur diffus pour réaliser des travaux d'économie d'énergie. Crésus a été agréé par la préfecture du Nord et devenu en 2011 Opérateur dans le cadre du programme "Habiter Mieux".

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Apporter aux ménages bénéficiaires des mesures d'aide à l'amélioration de leur logement (au minimum 50 familles par an). Les ménages sont identifiés de la manière suivante :
  - Porte à porte, flyer, dépliants, bouches à oreilles,
  - Journée portes ouvertes de CRESUS,
  - Ambassadeurs du dispositif constitués de propriétaires occupants ayant bénéficiés de l'aide aux travaux par CRESUS
  - Semaine du développement durable
  - Panneaux publicitaires sur les façades des maisons accompagnées par CRESUS
- Associer les familles au démarrage du dispositif et les faire s'engager dans une démarche d'optimisation des objectifs de performance énergétique ; obtenir une participation active aux ateliers collectifs de sensibilisation aux économies d'énergie
- Repérer les anomalies de consommation et limiter l'effet rebond grâce à une étude d'évaluation un an après la livraison des travaux



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Présentation du mode opératoire (opérationnel depuis septembre 2009) :

L'accompagnement au montage et à la réalisation de projets de rénovation thermique s'opère conformément à notre agrément d'Assistant à Maîtrise d'Ouvrage :

- Aide à la définition/ élaboration du projet
- Montage Technique, administratif et financier des dossiers
- Coordination et réception des travaux
- Suivi post travaux N+1 des opérations livrées pour évaluer et pérenniser les gains énergétiques réalisés

Cela se traduit vis-à-vis du ménage par un accompagnement à la gestion financière (ex : solvabilité du ménage pour contracter un prêt, apport de solutions financières en cas d'insolvabilité), une étude thermique du logement (DPE), une analyse techniques et des solutions proposées en adéquation avec le projet souhaité du Maître d'ouvrage, ainsi qu'une sensibilisation aux ECOGESTES et une explication des équipements installés.

Animation des ateliers:

19 ateliers ont été animés généralement par Crésus (14 personnes par atelier), une moyenne une vingtaine de ménages touchés

- Etude des factures de consommation d'énergie, animé par CRESUS
- Compréhension des équipements utilisés
- Santé et sécurité animé par Crésus
- Appropriation des Eco gestes animé par Crésus

Suivi et évaluation des consommations réelles sur factures après travaux à N+1 :

Un outil EXCEL a été créé, qui permet de comparer les consommations réelles des énergies sur facture (pétrole, fioul, gaz , électricité, propane) avant travaux, afin d'identifier l'étiquette énergie du logement avant travaux et après travaux.

---

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Résultats encourageants qui semblent être optimisés par l'accompagnement :

- 352 ménages accompagnés
- 129 chantiers ont été réalisés et suivis
- 53 dossiers seront à livrer en 2015
- 170 orientations vers d'autres partenaires et/ou abandon

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le suivi individuel personnalisé (du cas par cas) est très important, et non un accompagnement à la chaîne

Ce programme permet de mettre en avant l'importance de l'accompagnement des ménages et de la dimension sociale, et le fait qu'une intervention technique seule, décontextualisée et sans sensibilisation sur l'utilisation du logement et la thématique de l'énergie, a des résultats beaucoup moins efficaces.

L'originalité de ce programme réside dans la mise en place d'un système de gouvernance axé sur les ménages : forte dimension participative qui contribue à l'engagement des ménages (très fort taux de participation sur les ateliers).

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- ANAH, LMCU, Crédit Municipal Fondation habitat solidaire
- les professionnels du bâtiment
- Fournisseurs gaz : GDF SUEZ
- Distributeur gaz : GRDF
- CAF
- PROCIVIS (Marque commune des SACICAP et de leurs filiales, engagement social pour l'accession à la propriété)
- CertiNergy\*: Combles Eco Energie et Pact Energie Solidarité (isolation à 1€)
- Villes de Roubaix, Tourcoing, Wattrelos
- Fondation: Fondation Abbé Pierre

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE



**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- La solvabilité des ménages par rapport au reste à charge travaux : la capacité financière des ménages à participer aux frais des travaux est parfois inexistante, beaucoup de ménages insolvables
- Changement de projet initial (ex : type de travaux) du maître d'ouvrage.
- Complexité réglementaire et administrative des aides publiques d'amélioration de l'habitat
- Le temps écoulé pour finaliser le projet (18 mois à 2ans)

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Demande de subventions complémentaires afin de réduire la part à charge du maître d'ouvrage: les partenaires sollicités : fondation Abbé Pierre, PROCIVIS, CertiNergy, GRDF Caf, GDF Suez
- Réalisation des travaux en plusieurs phases

**Améliorations futures possibles :**

- Mise en place d'un guichet unique : traitement des dossiers et financements des subventions octroyés pour réaliser des travaux.
- Des mesures d'aides à la pierre de plus en plus favorables aux ménages modestes

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Le suivi individuel de proximité doit être assuré de manière régulière.
- Favoriser l'implication du ménage dans le processus (mise en Confiance/ échange/ communication)

**Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Toute structure engagée dans une démarche de réhabilitation thermique ou de sensibilisation poussée pour agir en prévention  
Mise en place d'une « outilhèque » ou « produitheque » des matériaux de construction respectant les normes écologique/RGE  
Animer des ateliers pour conseiller les maîtres d'ouvrage sur le choix des matériaux utilisés

## POUR EN SAVOIR PLUS

\*Secteur diffus : Opérations d'acquisition ou de construction d'un logement réalisées par des accédants à la propriété eux-mêmes, en dehors de programmes immobiliers effectués par les promoteurs immobiliers

\* Synergie Habitat combine deux programmes d'aide aux travaux pour une meilleure efficacité : Habiter Mieux, et CertiNergy. CertiNergy propose l'isolation de la toiture et des combles pour un prix de 1€ pour 70m<sup>2</sup>. Il s'agit de travaux simples à réaliser et peu onéreux, qui permettent d'obtenir des gains d'économie d'énergie de 25% minimum, et donc d'obtenir de très bons résultats à des tarifs abordables pour les plus modestes.

---



## Un dispositif « Ressources » pour aider les travailleurs sociaux à mieux appréhender la précarité énergétique

**Résumé :** Les travailleurs sociaux sont de plus en plus confrontés aux situations de précarité énergétique, alors qu'ils n'ont aucune formation dans le domaine de l'énergie. CRESUS Nord-Pas-de-Calais, association de lutte contre le surendettement, a créé un dispositif afin de les sensibiliser, les former au pré-diagnostic, à l'orientation et à la prévention des situations de précarité énergétique.

### AUTEUR(S)

Claire Sautret  
Responsable du Pôle  
d'Ecologie Sociale  
cresusnpdc @free.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2011  
**Lieu de réalisation :** Nord Pas de Calais  
**Budget :** 75000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Conseil Général du Nord, Conseil  
régional, ADEME

### ORGANISME(S)

CRESUS Nord Pas de Calais  
39 rue du Fontenoy  
59100 Roubaix  
<http://cresusnpdc.fr>  
**Salariés :** 15  
**Bénévoles :** 15  
**Adhérents :** 50



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Professionnels

**Domaine(s) :** Énergie, Éducation, Formation, Coopération

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais-Picardie

**Envergure du programme :** Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Sautret, « Un dispositif « Ressources » pour aider les travailleurs sociaux à mieux appréhender la précarité énergétique », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

CRESUS est une association de lutte contre le surendettement. Face à l'augmentation du nombre de dossier contenant des impayés, (40% d'augmentation de la demande sociale en 2013 dans nos deux Pôles d'Accès aux Droits, tous les dossiers présentent depuis 2010 des problématiques d'impayés d'énergie) CRESUS a voulu développer des actions de prévention plutôt que de se limiter à la gestion curative. Une des actions mise en œuvre consiste à fournir aux intervenants sociaux des connaissances et des outils pour mieux maîtriser cette thématique émergente.

CRESUS Nord Pas de Calais est identifié par le Département du Nord, la Région et l'ADEME comme tête de réseau sur la question de la formation et l'accompagnement des acteurs sociaux du département sur le thème de la précarité énergétique.

Depuis trois ans, CRESUS NPDC en partenariat avec le Département du Nord, la Région et l'ADEME, mène une action de sensibilisation-formation des acteurs sociaux sur le thème de la prévention de la précarité énergétique. Cette formation est intégralement financée par les trois partenaires cités ci dessus.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- « Monter en qualification » les acteurs sociaux confrontés à la précarité énergétique et augmenter leur capacité à la détecter et la traiter
- Démultiplier le nombre de professionnels qualifiés sur la précarité énergétique, sur le territoire du Nord Pas de Calais
- Favoriser les initiatives locales en créant et en animant une dynamique de réseau



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'Espace Ressource est une boîte à outils constitués d'ateliers « école », d'un réseau d'ambassadeurs, de l'animation d'un réseau de professionnels, d'une plate forme web dédiée aux professionnels formés, d'une sensibilisation-formation de 4 demi-journées et d'un accompagnement post-formation.

Pour la formation :

- Organisation d'une réunion avec les représentants des Espaces Infos Energie, du Plan de Lutte contre les Exclusions, du Programme d'Intérêt Général, du Plan Climat, les délégataires de l'aide à la pierre... pour présenter la démarche. Chaque intervenant présente son action et la façon dont la précarité énergétique concerne son activité, puis les responsables intéressés se portent volontaires pour s'associer à la mise en œuvre de l'action de formation sur leur territoire. Ils proposent à l'équipe de CRESUS un listing des professionnels de leur réseau à inviter à la réunion plénière.
- Organisation d'une réunion plénière de présentation de l'association CRESUS, de l'Espace Ressource Précarité énergétique ainsi que le programme de sensibilisation-formation. La date de la première demi-journée de sensibilisation-formation (pour un groupe de 12 personnes) est fixée avec les personnes intéressées présentes dans le but de s'accorder avec les emplois du temps professionnels de chacun.
- Diffusion du programme de la formation aux partenaires non présents et constitution des groupes des sessions.
- Envoi d'un questionnaire préalable à la formation aux professionnels inscrits pour déterminer les attentes et les besoins spécifiques des acteurs sociaux inscrits. Chaque formation sera adaptée aux besoins réels des professionnels, il ne s'agit pas d'un modèle unique plaqué sur chaque territoire.
- Formation : voir le programme complet dans la rubrique 'En savoir plus'

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Depuis le début de l'action, 193 acteurs sociaux ont été formés. Ils sont issus de UTPAS (46), associations (62), centre socio-culturel (1), DTPAS (2), Communauté de commune (9), centre social (36), Mairie (2), CCAS (26), Mission locale (3), CAF (5), autre (1). Nous sommes intervenues sur 7 territoires : Roubaix-Tourcoing, le Valenciennois, la Porte du Hainaut, le Douaisis, le Cambrésis, la Flandre Intérieure, l'Avesnois. Nous terminons 2014 par une intervention sur le secteur de la Flandre Maritime et Lille. Ainsi nous aurons initié la mobilisation des acteurs sur tous les territoires du département.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'action de l'Espace Ressource intègre la thématique aux spécificités des territoires et des structures formées en s'adaptant aux besoins de chacun. Nous intervenons aussi bien au niveau technique que méthodologique. Nous développons et renforçons les savoirs être et faire par de la méthodologie d'animation, de projet et de recherche-action.

Ainsi l'Espace Ressources est force de soutien des actions entreprises par le maillage et le travail en réseau que chacun développe et s'approprié.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Le partenariat est spécifique à chaque territoire.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Dans le contexte actuel de transformation profonde du secteur social où les structures se voient placer dans un processus de marché concurrentiel, il est difficile pour certaines d'entre elles de partager les outils développés par les professionnels après la formation. La difficulté de trouver des financements et l'obligation d'obtenir des résultats freinent parfois la mutualisation et les échanges de pratiques. L'essaimage sur l'ensemble du département par l'association demande du temps et de l'investissement. Le contexte local de chaque territoire influence le délai de mise en œuvre de notre action.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

La souplesse du programme qui permet de prendre en compte les difficultés individuelles et/ ou collectives rencontrées. La multi compétence de l'équipe opérationnelle qui peut apporter également des solutions concrètes.

### **Améliorations futures possibles :**

La poursuite du développement et de l'animation du réseau pour en garantir sa pérennité

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Questionnaire avant la formation afin de connaître les attentes et besoins des travailleurs sociaux
- Questionnaire post formation de satisfaction nominatif, qui s'est révélé indispensable pour rectifier le contenu de la formation et l'adapter selon le retour des participants

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Proposition : La méthodologie de recherche - action au service des acteurs de la précarité énergétique sur un territoire

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://www.cerdd.org/-bonnes-pratiques-climat-en-nord> (Thématique : Précarité énergétique)

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/69\\_20140708\\_bp8\\_espace\\_ressources\\_cresus\\_npdc\\_vfinale\\_1.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/69_20140708_bp8_espace_ressources_cresus_npdc_vfinale_1.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/70\\_20140708\\_cresus\\_plaquette\\_espace\\_ressources\\_janv2013.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/70_20140708_cresus_plaquette_espace_ressources_janv2013.pdf)

## Le projet ACHIEVE en France : les visites à domicile comme outil de lutte contre la précarité énergétique

**Résumé :** ACHIEVE est une expérimentation européenne de lutte contre la précarité énergétique, dont l'objectif est la comparaison des bonnes pratiques en Europe et l'évaluation de l'impact d'actions de visites à domicile. Le CLER a coordonné l'ensemble des partenaires européens du projet, et Croix-Rouge insertion- IDEMU a déployé le projet sur un territoire d'expérimentation (Plaine Commune)

### AUTEUR(S)

Julie Solenne

Responsable énergie et précarité

julie.solenne @croix-rouge.fr

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** Mai 2011 - avril 2014

**Lieu de réalisation :** Plaine Commune (Communauté d'Agglomération en Seine-Saint-Denis)

**Budget :** 203800 €

**Origine et spécificités du financement :** Intelligent Energy Europe, Fondation de France, Fondation Abbé Pierre, EDF, Budget du projet sur 3 ans pour Croix-Rouge insertion IDEMU

### ORGANISME(S)

IDEMU - Croix Rouge Insertion

17 rue des Ursulines

93200 Saint Denis

<http://www.idemu.org>

**Salariés :** 30

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 16 mars 2015

**Appréciation(s) du comité :** **A généraliser !**

**Solution(s) :** **Coordination des actions, Précarité énergétique**

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Solenne, « Le projet ACHIEVE en France : les visites à domicile comme outil de lutte contre la précarité énergétique », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

ACHIEVE, né suite à un appel à projet de Intelligent Energy Europe, est une action européenne composée de plusieurs pays (Allemagne, Bulgarie, Slovaquie, Royaume-Uni et France), visant à développer des solutions concrètes de lutte contre la précarité énergétique, et menée pendant trois ans. Au départ, deux grands constats : le manque de coordination entre les nombreux dispositifs et acteurs intervenant dans ce domaine, et la diversité de profil des publics concernés, ce qui nécessite des visites à domicile des ménages pour agir correctement et de façon personnalisée.

Au sein du projet ACHIEVE, chaque pays a décliné une expérimentation pour tester des réponses possibles à ces constats (Voir « En Savoir Plus »)

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Réaliser un diagnostic territorial, faire un état des lieux et identifier les acteurs à mobiliser pour repérer les ménages en précarité énergétique
- Former à un nouveau type de métier pour intervenir au domicile des ménages identifiés
- Accompagner, conseiller les ménages, installer des équipements économes et les orienter vers des solutions de long-terme



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Analyse des bonnes pratiques en Europe et choix d'un modèle de projet mené par CARITAS en Allemagne. Territoire pilote en France : Communauté d'Agglomération de « Plaine Commune » en Seine-Saint-Denis. Durée : mai 2011 – avril 2014

Méthodologie d'intervention :

- Recrutement et formation de chargés de visite (en insertion professionnelle ou en service civique) : formation de 60 heures par IDEMU-Croix Rouge Insertion sur les aspects techniques et thermiques, mais aussi sur la communication et la psychologie auprès d'un public précaire
- Repérage des ménages via les travailleurs sociaux principalement, mais également le tissu associatif local et ERDF
- Visite à domicile (VAD) avec installation de matériel économe : 2 visites
- 1ère visite : diagnostic socio-technique (relevé de données sur la consommation et pratiques du ménage)
- 2ème visite : 2 semaines après : installation d'équipements économes sur mesure, remise d'un rapport avec un plan d'économies réalisable (sur la base des équipements présents, des factures et d'éco-gestes)
- Orientation des ménages vers des solutions plus pérennes, adaptées à chaque situation, grâce à une identification préalable des acteurs du territoire
- Evaluation du projet : réalisé par un cabinet externe sur la base d'une enquête téléphonique auprès de 87 ménages et d'un entretien auprès de 7 ménages

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

500 ménages identifiés (à 60% par des travailleurs sociaux) et 353 visites à domicile réalisées.

Profil majoritaire : chauffage électrique, locataires du parc privé, famille monoparentale, Taux d'Effort Énergétique moyen de 17%

Bilan des interventions : en moyenne, 11 équipements remis par ménage, soit un investissement de 68€ pour des économies moyennes de 172€

Estimation de l'impact des éco-gestes : 116€ d'économies en moyenne (calculé sur la base de la consommation théorique avant/après la mise en place des éco-gestes choisis par le ménage)

80% des ménages interrogés estiment que les visites ont permis de faire baisser leur facture (en moyenne de 27%)

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité de ce projet réside dans son échelle européenne et sa visée comparative entre les expérimentations de 5 pays différents. La volonté de créer un « métier » nouveau (chargé de visite à domicile) est également un aspect innovant. La méthodologie créée par ce projet est aujourd'hui généralisée à une échelle nationale dans le cadre des SLIME (voir améliorations futures possibles).

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Partenaires financeurs : Intelligent Energy Europe, Fondation de France, Fondation Abbé Pierre, EDF

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Mobilisation des travailleurs sociaux : les travailleurs sociaux transmettaient peu de repérages au début car ils avaient des réticences à communiquer des informations sensibles et confidentielles sur les ménages qu'ils accompagnent
- Repérage des ménages hors champ de l'action sociale : les associations locales ont eu des craintes de mal orienter ou identifier, malgré les actions de sensibilisation, et des difficultés face à la charge de travail supplémentaire que cela représentait
- Absence de portage politique : nécessité de réaliser un gros travail de mobilisation pro-actif par les « petites portes », qui prend beaucoup plus de temps

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Mobilisation des travailleurs sociaux : instauration d'un climat de confiance via des réunions d'équipe et des sensibilisations. Un élément important a été la décision de transmettre le rapport (avec autorisation des ménages) aux donneurs d'alerte : cela a permis de mieux les impliquer en leur fournissant plus d'informations sur leur public.

### Améliorations futures possibles :

La méthodologie mise au point par le programme ACHIEVE a servi de cadre à celle utilisée aujourd'hui par le programme national des SLIME (Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie) porté par le CLER, destiné à accompagner les dispositifs locaux de lutte contre la précarité énergétique en se concentrant sur le repérage et le conseil personnalisé aux ménages modestes, via des visites à domicile. L'objectif est de dupliquer localement ce type de projet de visites à domicile en fournissant la méthodologie et les outils à des collectivités locales.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Un portage politique
- Dynamique de mise en place des partenariats : avoir une connaissance du territoire, une implantation, une connaissance des acteurs et de leur rôle
- Mobilisation et mise en réseau des partenaires : aspect chronophage mais à ne pas négliger, travail de (re)sensibilisation constant en raison du turn-over important chez les travailleurs sociaux et structures associatives
- Être prêt à consacrer un temps important pour chaque bénéficiaire (entre 1 et 2 journées de travail)

Pour plus d'informations, consulter le rapport final (rubrique « En Savoir Plus »)

## POUR EN SAVOIR PLUS

Le site internet du projet ACHIEVE : <http://www.achieve-project.eu/>

Présentation du retour d'expérience : voir annexe

Rapport final téléchargeable :

[http://www.achieve-project.eu/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=29%3Afr-evaluation&Itemid=6&lang=fr](http://www.achieve-project.eu/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=29%3Afr-evaluation&Itemid=6&lang=fr)





# Mission Saturnisme de Montreuil : Etudier le lien entre la santé et la précarité énergétique

**Résumé :** La Mission Saturnisme de Montreuil a été créée pour prévenir les risques sur la santé liés au plomb présent dans certains logements. Depuis quelques années, la dimension de la précarité énergétique et de ses conséquences sur la santé y est également traitée.

## AUTEUR(S)

Yves Buisson

Responsable de la Mission Saturnisme

yves.buisson @montreuil.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** Mai 2012

**Lieu de réalisation :** Montreuil

**Budget :** 55000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Pris sur le budget de la Mission Saturnisme (340 000€)

## ORGANISME(S)

Mairie de Montreuil, mission saturnisme

Centre administratif Opale, 3 rue de Rosny

93100 Montreuil

<http://www.montreuil.fr/sante/hygiene-sante-habitat/lutte-contre->

**Salariés :** 2

**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 16 mars 2015

**Appréciation(s) du comité :** Impacts élevés !

**Solution(s) :** Logement, Précarité énergétique, Santé

**Opérateur(s) :** Établissement Public

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Population urbaine, Enfants de moins de 5 ans

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Santé, Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Buisson, « Mission Saturnisme de Montreuil : Etudier le lien entre la santé et la précarité énergétique », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La mission Saturnisme de Montreuil lutte contre les risques liés à la présence de plomb dans les peintures de nombreux logements de la ville. Une action portant sur la précarité énergétique a été intégrée au sein de cette Mission Saturnisme suite à différents constats :

- Les familles suivies dans le cadre de la prévention du saturnisme signalaient régulièrement d'autres problèmes d'habitat (froid, moisissure, etc..) et souhaitaient une prise en charge de ce problème, en considérant leur expertise d'usage.
- La pérennité des travaux de recouvrement du plomb est directement corrélée à la qualité thermique de l'immeuble. En cas de dégradation rapide, les peintures au plomb sont de nouveau découvertes.
- Des structures comme le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) ou la Fondation Abbé Pierre sollicitaient la mise en place d'un projet de lutte contre la précarité énergétique à Montreuil depuis la tenue d'une table ronde en 2010 sur ce sujet.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Public cible : ménages avec enfants traités pour des pathologies potentiellement corrélées à la précarité énergétique (Asthme, rhinites et autres pathologies respiratoires, aspergillose, irritations oculaires et dermatologiques, dévalorisation psycho-sociale)

- Objectif immédiat :

- Trouver des solutions de prévention secondaire lorsque la situation investiguée montre une corrélation entre la santé et la précarité énergétique, identifier dans l'environnement les causes des pathologies
- Mettre les familles à l'abri des logements intractables : adjoindre les résultats aux dossiers de demandes de relogement des familles et/ou à l'arrêt d'insalubrité et/ou au dossier DALO
- Objectif de long terme : mener une étude épidémiologique suffisamment probante pour promouvoir une intégration des questions de qualité thermique du bâti dans les critères d'insalubrité (qui sont contraignants et obligent le propriétaire à agir)



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Repérage des ménages :
- Majorité de demandes spontanées d'habitants (39) et/ou familles déjà suivies pour la prévention du saturnisme (39) ; orientation par des médecins ou des soignants (27).
- Evaluation de la précarité énergétique par les agents de la Mission : croisement du TEE (Taux d'Effort Energétique, réévalué à 8%)\*, du déclaratif (sensation de froid) et de l'ancienneté du logement, visites à domicile
- Travail de prélèvement des moisissures présentes dans les logements par les agents de la Mission et d'analyse par le LHVP : transmission des résultats aux ménages. Ceux-ci peuvent les communiquer à leur médecin traitant et lui demander un avis médical par écrit sur la corrélation entre les pathologies de la famille et les résultats d'analyse des moisissures.
- Prévention : Une grosse partie des logements étant en trop mauvais état pour faire l'objet de travaux selon l'Agence Locale de l'Energie de Montreuil (MVE), la Mission saturnisme intervient en essayant de diagnostiquer et réduire les ponts thermiques (allèges de fenêtres, planchers hauts de caves non isolés,...), et en sensibilisant les ménages sur les bonnes pratiques (aération, nettoyage des moisissures au vinaigre blanc en prohibant l'eau de javel, etc...)

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Fin 2014 : 94 logements investigués, 77 résultats d'analyse retournés du laboratoire

- 100% de moisissures allergisantes
- 94% à potentiel irritatif, 88% à potentiel toxique, 30% à potentiel infectieux
- Sur 51 dossiers, 20 au-dessus de 10% de TEE et 26 au-dessus de 8%, et 7 dossiers en dessous de 3,2% (ce qui indique forcément une situation de privation).
- Les résultats sont communiqués au SCHS, en vue de leur prise en compte dans les rapports d'insalubrité.
- Un premier dossier « j'écorénove – j'économise » est en cours d'instruction avec l'ALE vers l'ANAH

Après des médecins traitants : 55% (42 ménages) se sont prononcés sur une corrélation entre les conditions de logement et l'état de santé de la famille, dont 35 % en citant nommément les moisissures, lorsque les résultats du laboratoire leur ont été transmis.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La particularité de cette action réside dans le fait de corréler la précarité énergétique et la santé, et dans la volonté de démontrer que ce n'est pas uniquement un problème social, environnemental ou de budget. La démarche de santé communautaire, qui cherche à rendre les ménages acteurs du projet, est également intéressante.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Réseau RAPPEL,
- Partenariat opérationnel : Agence Locale de l'Energie MVE, CCAS et service communal d'hygiène et de santé (SCHS), Atelier Santé Ville, CMS, PMI (CG)
- Réflexions menées avec la Fondation Abbé Pierre et le Réseau Villes-Santé OMS sur les liens entre santé et habitat
- Inscription de l'action dans l'Agenda 21 et le Plan Climat Energie Territorial (PCET) afin de faire le lien entre santé et environnement

## RETOUR D'EXPÉRIENCE



**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Enclencher des travaux : si une procédure d'insalubrité n'est pas lancée, il est très difficile de déclencher des travaux et de convaincre le propriétaire
- Hésitation des médecins à s'engager de façon affirmative sur la corrélation entre santé et état du logement, mais évolution positive des pratiques
- Enquête sociale sur la précarité énergétique : difficile d'évaluer les niveaux de ressources réels de certains ménages et leurs facteurs car il s'agit d'informations touchant à l'intimité des personnes
- Aujourd'hui les protocoles de prélèvement de moisissure ne sont pas réglementés, donc pas harmonisés, ce qui pose problème pour obtenir des résultats comparables entre eux et en tirer des conclusions robustes scientifiquement.

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Partenariat opérationnel avec les consultations de PMI et les CMS
- Etablir une relation de confiance avec les ménages suivis pour obtenir des informations sur leur situation (démarche coopérative en santé, dite « santé communautaire »)
- Mise en place de visites à domicile avec l'ambassadeur de l'énergie de l'Agence Locale de l'Energie de Montreuil pour intervenir du mieux possible sur les logements où les travaux ne sont pas possibles

**Améliorations futures possibles :**

- Demande d'aides financières à l'Agence Régionale de la Santé
- Acquisition d'une caméra thermique et d'un appareil de mesure de la qualité de l'air afin de préciser les diagnostics et les rendre plus fiables
- Intégration de la dimension de la précarité énergétique dans l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) et le PNRQAD de la communauté d'Agglomération Est-Ensemble : il est visé que les quelques centaines de logements qui seront traités verront leur qualité thermique améliorée
- Création d'un poste de conseil médical en environnement intérieur avec Est-Ensemble
- Renouvellement du partenariat avec l'Ecole de l'asthme de Montreuil du CHI (qui avait dû fermer pour des raisons budgétaires) pour un travail de suivi des conditions de logement des enfants asthmatiques
- Croisement des demandes d'aide au Fonds de Solidarité Logement et au CCAS : nécessaire mais compliqué à mettre en œuvre au niveau technique et au niveau du respect de la confidentialité des données.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Implication et considération des personnes bénéficiaires dans le projet
- Le relogement a été le meilleur facteur d'amélioration de la situation des ménages

**Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

- Recherche de prévalence de pathologies corrélées aux situations de mauvaise qualité thermique du bâti
- Etudes sur la pathogénéité des moisissures, sur les méthodes de mesure (prélèvements, air, poussières)

---

## RéFéRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ville de Montreuil « lutter contre la précarité énergétique dans le logement », actes de la table ronde du 20/10/10, P 31 à 35  
Host S., Grange D., Mettetal L., Dubois U. « Précarité énergétique et santé : état des connaissances et situation en Île-de-France » ORS ÎdF 2014

---

## « Energie et Précarité Rhône » : la pérennisation réussie d'une opération expérimentale

**Résumé :** Lancée en 2007 sur le département du Rhône à l'initiative du PACT Rhône et de l'Espace Information Energie HESPUL, l'expérimentation « Energie et Précarité Rhône » de lutte contre la précarité énergétique a obtenu de très bons résultats (mis en valeurs par une démarche d'évaluation volontariste) en termes d'amélioration du confort des ménages et d'économies d'énergie. Aujourd'hui pérennisée, elle est relayée dans la région par des collectivités locales.

### AUTEUR(S)

Delphine Agier  
Directrice adjointe  
dagier @pact-habitat.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2007  
**Lieu de réalisation :** Rhône  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :** variable selon les années depuis 2007, Financements réguliers ou ponctuels de la Région, du Département, de la Fondation Abbé Pierre, et de communautés de communes volontaires.

### ORGANISME(S)

PACT du Rhône  
51 avenue Jean Jaurès, BP 7114  
69301 Lyon (Cedex 07)  
<http://www.pact-rhone-alpes.org/>  
**Salariés :** 30  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 11 mai 2015

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Agier, « « Energie et Précarité Rhône » : la pérennisation réussie d'une opération expérimentale », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le réseau des PACT est engagé dans le maintien et l'accès au logement digne pour les personnes vulnérables. Afin de faire face à la précarité énergétique croissante des ménages, le PACT du Rhône a lancé en 2007, en partenariat avec HESPUL et avec le soutien du Département du Rhône, une action expérimentale dans le but de « Comprendre pour mieux traiter ». Ce sont les résultats favorables de cette expérimentation (voir Résultats et impacts) qui ont permis de donner naissance à une action de lutte contre la précarité énergétique pérenne et évaluée de façon exemplaire.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Evaluer, prévenir et traiter les situations de précarité énergétique dans le département du Rhône

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Repérage des ménages propriétaires occupants et locataires du parc privé en difficulté pour se chauffer convenablement et payer leurs factures énergie. Les ménages sont en habitat collectif ou individuel, en milieu urbain ou rural, dans le département du Rhône. Les ménages sont identifiés par :
  - le PACT à travers ses différentes missions,
  - les Espaces Info-Energie HESPUL et ALE,
  - l'Anah et le repérage pour son programme « Habiter Mieux »,
  - les travailleurs sociaux du Département
  - les CCAS, les fondations et les associations qui œuvrent auprès des ménages démunis.
- Mise en œuvre de l'action : diagnostic socio-technique + accompagnement pédagogique (sur les usages de consommations) et aux travaux (montage financier) + accompagnement social et budgétaire + médiation avec les propriétaires



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Résultats : depuis 2007, plus de 30 ménages en moyenne par an dont la moitié environ réalise un programme de travaux
  - Création du concept de « relogement énergétique » lorsque les coûts incompressibles du logement sont insoutenables : Ressource - (loyer + charges + charges énergétiques), le maintien dans l'actuel logement n'est pas envisageable durablement, plutôt que de trouver des solutions non pérenne pour que le ménage puisse payer ses factures, il est préférable d'aider le ménage à trouver un autre logement (aide aux démarches que ce soit un locataire ou un propriétaire)
  - Pérennisation de l'action sur le même triptyque (diagnostic + sensibilisation + travaux) grâce au soutien financier renouvelé de la Région Rhône-Alpes, et selon les années au soutien du Département et de plusieurs Communautés de Communes. En effet, le PACT propose cette action sur tous les territoires du Rhône afin de pouvoir répondre aux besoins des ménages de façon la plus homogène possible.
- Evaluations :
- En 2010, une évaluation des résultats et des impacts de la phase expérimentation a pu être réalisé par les sociologues d'OSL grâce au soutien du PUCA (entretiens auprès des ménages).
  - En 2014, un partenariat entre le PACT et l'INSA de Lyon dans le cadre d'un MASTER Recherche a permis la réalisation d'une évaluation qualitative auprès de 18 ménages ayant effectué des travaux : mise en avant de l'importance de l'amélioration du confort thermique et de vie (13 ménages sur 18), des économies financières réalisées bien que difficiles à évaluer, des effets sociaux complémentaires (santé, lien social, estime de soi), la difficulté d'appropriation des nouveaux appareils installés et de l'effet intégrateur des aides (les ménages aidés se sentent intégrés au droit commun et au développement durable) : pour plus de détails, voir l'annexe

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Il s'agit d'une opération expérimentale qui a réussi à se pérenniser et à dépasser la difficulté que rencontre la plupart des expérimentations : intégrer des actions exceptionnelles dans le quotidien des structures sans fonds ou ressource humaines supplémentaires. Elle peut, à ce titre, apporter des enseignements utiles sur les facteurs clé de pérennisation d'une expérimentation afin que celle-ci ait un réel impact sur la durée.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Sur la partie opérationnelles et le repérage : l'Espace Info Energie Hespul, l'ADIL, l'Agence Locale de l'Energie
- Sur l'évaluation : OSL pour l'expérimentation, l'INSA pour l'action pérennisée
- Sur les financements :
- Expérimentation : Département du Rhône, Fondation de France, Fondation Abbé Pierre, ADEME,
- Pérennisation : la région Rhône-Alpes via son fonds d'atténuation de la précarité énergétique, les collectivités locales (Est lyonnais, Vallée du Garon, Pays de l'Ozon, Haute-Vallée d'Azergues, CCSB), EDF, ANAH

## RETOUR D'EXPERIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Sur l'évaluation : difficile d'isoler les économies financières concrètes car les ménages gardent peu de trace de leurs factures et le délai pour ressentir un réel impact est long ; biais des conditions météorologiques
- Choix du bouquet de travaux : arbitrage difficile entre un bouquet de travaux global et efficace mais cher, et un bouquet de travaux plus réduit, plus abordable mais aux bénéfices moindres. Décalage entre les prévisions des ménages et les exigences des aides parfois mal vécu.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Pour l'évaluation : laisser un délai (au moins un hiver complet) entre la fin des travaux et le nouveau contact permet de mieux évaluer l'impact avec du recul.
- Création du concept de « relogement énergétique » pour faire face aux situations où l'intervention sur le bâti est inenvisageable et où l'accompagnement aux économies d'énergie seul ne suffit pas

### Améliorations futures possibles :

Non renseigné

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Prise en compte du long terme : cette expérimentation a réussi le défi de la pérennisation notamment grâce à une approche réfléchie, un diagnostic et un état des lieux préalable qui ont permis de proposer une action vraiment adaptée aux besoins (ex : évolution de la cible)
- Importance de l'évaluation : l'expérimentation, aussi bien que les premières années de l'action pérennisée, ont fait l'objet d'évaluations aussi bien qualitatives que quantitatives, qui permettent de mettre en valeur les impacts et promouvoir l'utilité sociale auprès des financeurs
- Partenariat : il s'agit d'une action multi-partenariale qui implique tous les acteurs concernés par la précarité énergétique afin de proposer une réponse la plus globale possible sur les différents aspects du problème.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe : enquête post-travaux

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/213\\_20150513\\_enquete\\_post\\_trvx\\_ag\\_pact\\_vf.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/213_20150513_enquete_post_trvx_ag_pact_vf.pdf)

# SLIME – Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie

**Résumé :** Le SLIME vise à massifier le repérage des ménages en précarité énergétique. Il est mis en œuvre par une trentaine de collectivités locales. Les ménages sont identifiés par un réseau de donneurs d'alerte. Ils bénéficient ensuite d'un diagnostic sociotechnique à leur domicile, et sont orientés vers des solutions adaptées (aide à la rénovation, tarifs sociaux de l'énergie, conseils budgétaires, etc).

## AUTEUR(S)

Bouchra Zeroual  
Responsable de projets  
bouchra.zeroual @cler.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** Janvier 2013  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget :** 2000000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Collectivités locales

## ORGANISME(S)

CLER (Réseau pour la transition énergétique)  
47 avenue Pasteur  
93100 Montreuil  
<http://www.lesslime.fr>  
**Salariés :** N/C  
**Bénévoles :** 220  
**Adhérents :** 11



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 18 juin 2015

**Appréciation(s) du comité :** Impacts élevés !

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Établissement Public, Association, ONG

**Pays :** France

**Bénéficiaires :** Population urbaine, Population rurale

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Budget

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Zeroual, « SLIME – Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le CLER, Réseau pour la transition énergétique a coordonné le projet européen Achieve (2011-2014) qui a permis la réalisation de visites au domicile de ménages en précarité énergétique en France et plus de 1900 en Europe. Il s'est également appuyé sur une analyse comparée de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique, rédigée par des sociologues de l'énergie qui préconise la réalisation systématique d'une visite au domicile du ménage en précarité énergétique. Fort de ces retours d'expériences, en tant que coanimateur du réseau RAPPEL, le CLER a proposé de déployer le programme SLIME, avec une coordination nationale et l'éligibilité aux certificats d'économies d'énergie.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

L'objectif d'un SLIME est d'intervenir rapidement et massivement auprès des ménages en difficulté dans leur gestion de l'énergie. Le dispositif SLIME cherche à :

- identifier les ménages en situation de précarité énergétique par l'organisation d'une chaîne de détection?
- aider ces ménages à réduire leurs consommations et leurs factures d'énergie et d'eau?
- organiser la chaîne des acteurs à même de proposer des solutions au cas par cas

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Une collectivité qui pilote un SLIME met en œuvre les actions suivantes.

- sensibiliser et impliquer les « donneurs d'alerte » locaux en leur proposant une procédure simple de signalement
- effectuer des visites à domicile pour identifier les ménages concernés, et leur fournir gratuitement des conseils et des petits équipements d'économies d'eau et d'énergie
- orienter les ménages vers des solutions durables et locales leur permettant de sortir de la précarité énergétique
- mobiliser et impliquer les acteurs du territoire, grâce à un animateur SLIME désigné par la collectivité



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Fin 2014 : 22 collectivités ont piloté un SLIME. Il s'agit de :

- Conseils généraux : Gers, Lot, Bas-Rhin, Jura, Aude, Pas-de-Calais, Hérault
- Communautés d'agglomération : Cap Calais, Pays de Romans, Pays de Montbéliard
- Communautés de communes : Lamballe Communauté, Lodévois-Larzac, Montagne Noire
- CCAS : Liffré et Saint-Etienne
- Communauté urbaine : Brest Métropole Océane
- Villes : Bordeaux, Ganges, Loos-en-Gohelle, Montfermeil, Saint-Etienne
- Conseil Régional de la Réunion

En 2015, le Conseil général du Maine et Loire et la Ville des Mureaux démarreront également un SLIME.

Ces dispositifs représentent une dépense totale de 2,7 millions d'euros pour lutter contre la précarité énergétique. Fin 2013 : près de 500 ménages ont reçu une visite à domicile. Au total, ce sont près de 7000 visites à domicile qui sont programmées sur la période 2013/2014.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le SLIME s'est construit à partir de dispositifs existants. Sa méthodologie n'est pas donc pas originale, même si son efficacité est éprouvée. En rendant uniquement les collectivités locales éligibles au programme, le CLER a souhaité s'assurer que le SLIME dépasse le stade de dispositif de visites à domicile mais peut devenir un véritable outil d'animation territoriale pour la lutte contre la précarité énergétique.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Au niveau local, les collectivités travaillent avec de nombreux acteurs, qui diffèrent selon les territoires et qui peuvent être : les CCAS, les structures porteuses d'espace info énergie, les opérateurs logement de l'Anah, les associations de consommateurs, les acteurs de l'auto-réhabilitation...

Au niveau national, le CLER anime un comité de suivi qui réunit l'ADEME, la DGEC, l'ANAH, la Fondation Abbé Pierre (qui soutient également les SLIME localement), l'Assemblée des départements de France, l'Association des Régions de France et 2 sociologues de l'énergie.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

Les collectivités peuvent rencontrer des difficultés à chaque étape du SLIME (identification, diagnostic sociotechnique, orientation). Concernant l'identification, les travailleurs sociaux (1ers donneurs d'alerte mobilisés) manquent de temps et parfois d'intérêt pour le sujet. Sensibiliser une diversité de donneurs d'alerte est un travail fastidieux et répétitif, auquel les animateurs doivent consacrer beaucoup de temps, de pédagogie et d'énergie. Le secteur de la santé, par exemple, est difficile à atteindre, alors que ces intervenants sont en contact avec les ménages visés par le programme. Le diagnostic sociotechnique est une activité nouvelle à développer et à professionnaliser à grande échelle, afin que les collectivités et leurs partenaires puissent s'appuyer sur des compétences identifiées.

Pour l'orientation, il s'agit de mettre en lien le ménage avec la solution préconisée. La principale difficulté n'est pas l'identification des solutions, mais leur rareté, leur inadéquation aux situations sur certains territoires.

Du point de vue du CLER, nous oeuvrons pour que de plus en plus de collectivités adhèrent au SLIME. Outre la motivation des collectivités à y participer (le programme est mis en oeuvre de façon volontaire), le principal levier est financier. La valeur des certificats d'économie diminue fortement (environ 20% des dépenses des collectivités remboursé via le programme en 2014 contre 30% fin 2012). Le taux de valorisation des CEE est presque 4 fois plus faible pour le SLIME comparé à d'autres programmes, alors que le programme s'adresse aux ménages les plus vulnérables.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Les premières réponses apportées par le CLER sont :

- l'organisation d'un séminaire annuel pour donner un espace de retour de bonnes pratiques et de partage d'expériences aux collectivités et partenaires opérationnels.
- la conception et la diffusion d'une formation nationale sur le diagnostic sociotechnique. 29 formateurs sont en capacité de former les chargés de visites partout en France
- la mise à disposition d'un logiciel de suivi et de gestion des visites à domicile (en cours de démarrage)
- l'interpellation de la Direction générale énergie climat pour une meilleure valorisation des CEE produits dans le cadre du SLIME
- la formalisation des retours d'expériences, d'une évaluation qualitative et quantitative et des modalités concrètes de mise en oeuvre au moyen d'un site web (avec boîte à outils) et d'un guide de démarrage papier

### Améliorations futures possibles :

- Proposer un module de sensibilisation à la précarité énergétique à destination des donneurs d'alerte
- Développer des partenariats de diffusion avec les structures en lien avec les collectivités (associations de collectivités par exemple)

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Le levier financier lié aux certificats d'économies d'énergie
- Une méthodologie complémentaire (et non supplémentaire) aux dispositifs existants
- Mise à disposition d'une hot line pour monter son dispositif
- Souplesse de la méthodologie qui permet aux collectivités d'adapter le dispositif à son contexte local et aux actions existantes
- Présence d'un comité de suivi (cf paragraphe 6) qui réunit des experts de la question de la précarité énergétique et aide à construire une vision stratégique pour le développement du SLIME

### Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :

La mobilisation des donneurs d'alerte : nous le faisons de manière un peu intuitive, avec des outils et des arguments, qui doivent être adaptés aux différents publics. Nous avons besoin de trouver les arguments selon les types de donneurs d'alerte, la bonne posture de la part de l'animateur (pendant les temps de sensibilisation), identifier la fréquence, la méthode pour que les donneurs d'alerte s'approprient le SLIME.



---

## RéFéRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Beslay C., Gournet R., Zélem M.-C, Huzé M.-H, Cyssau R. « Analyse socio-technique comparée des dispositifs de réductions des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées » Programme PREBAT ADEME-PUCA. (2010)

---



## E. Initiatives organisationnelles, de réseaux et co-construction

## Agir en réseau contre la précarité énergétique : l'exemple du CCAS d'Angers et de l'association Alisée

**Résumé :** Afin d'avoir une action plus pertinente dans la lutte contre la précarité énergétique sur le territoire d'Angers, l'association Alisée et le CCAS de la ville ont créé et animent un réseau informel réunissant toutes les structures en contact avec des publics en précarité énergétique.

### AUTEUR(S)

Anne-Claire Chiron  
Responsable Territoriale (49)  
acc @alisee.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** Janvier 2012  
**Lieu de réalisation :** Angers (49)  
**Budget :** N/C

### ORGANISME(S)

Association ALISEE  
Maison de l'Architecture, des Territoires et du Paysage - 312, avenue René Gasnier  
49100 Angers  
<http://www.alisee.org>  
**Salariés :** 18  
**Bénévoles :** 35  
**Adhérents :** 160



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 16 mars 2015

**Appréciation(s) du comité :** A généraliser !

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Développement territorial, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG, Établissement Public

**Pays :** France, Pays de la Loire

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Énergie, Gouvernance, Logement

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Chiron, « Agir en réseau contre la précarité énergétique : l'exemple du CCAS d'Angers et de l'association Alisée », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Déterminé à faire face à la situation de crise économique et à en amortir les effets, le CCAS de la ville d'Angers renforce en 2012 son programme d'actions auprès des foyers en situation de précarité énergétique.

Ce programme inscrit dans le cadre du Plan Climat Territorial d'Angers Loire Métropole, et mené en partenariat entre le CCAS de la Ville d'Angers et l'association ALISEE, a plusieurs ambitions :

- agir auprès des angevins fragilisés notamment en réduisant leurs factures énergétiques
- créer et animer un réseau d'acteurs locaux

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Mutualiser les connaissances et capitaliser les expériences / mieux se connaître
- Coordonner les actions déjà mises en place
- Créer et fédérer des actions s'il en manque
- Améliorer l'accompagnement des familles en précarité énergétique
- Constituer une veille afin de recenser ce qui peut se mettre en place

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Organisation et animation de groupes de travail thématiques (par exemple sur la réalisation d'un guide répertoire des acteurs et de leurs missions en lien avec les publics précaires, en cours de rédaction).
- Stand d'informations à des événements selon les opportunités
- Organisation et animation d'un atelier annuel de la solidarité sur la lutte contre la précarité énergétique dédié à toute personne en lien avec des publics fragiles et vulnérables.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En 2014, organisation de 2 groupes de travail avec 3 réunions par groupe réunissant environ une dizaine de membres participant. Exemple développé d'action :

L'atelier de la solidarité du 15 novembre 2013 à la Maison Pour Tous de Monplaisir à Angers se découpait en deux temps :

? Premier temps en plénière sur « Comment identifier les ménages en situation de précarité énergétique ? Se poser les bonnes questions » par Anne-Claire CHIRON d'Alisée afin de mieux appréhender les problématiques des publics concernés par la précarité énergétique et avoir des éléments pour repérer et se poser les bonnes questions

? Deuxième temps divisé en 4 groupes de travail afin de réfléchir collectivement à la même question « Comment agir de façon complémentaire sur les volets social, économique et technique, afin de répondre à l'urgence et proposer des solutions pérennes à terme ? ». Près de 70 participants à cet atelier de la solidarité dont : 39 % de travailleurs sociaux, 26 % d'associations, 14 % de bailleurs sociaux, 12 % de collectivités, 3 % de fournisseurs d'énergie, ...

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le réseau n'est pas une structure officielle. Une co-gouvernance est assurée par l'association Alisée et le CCAS d'Angers. Le réseau s'appuie sur le volontariat des structures participantes. Une démarche de décision collective et participative est en cours d'établissement afin de définir les grands axes et orientations du réseau via 4 réunions par an d'un comité de pilotage – groupe projet.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Le réseau est composé d'acteurs aux compétences complémentaires sur les volets social, technique et financier et concernés directement ou indirectement par la précarité énergétique. Il rassemble des institutions (CAF, Maison des Solidarités, CCAS...), des collectivités (Conseil Général 49, Angers Loire Métropole, Ville d'Angers, ...), des associations (Alisée, CLCV, régie de quartiers d'Angers, Secours catholique, Agence Locale de l'Energie et du Climat, ...), des bailleurs sociaux (Groupe Podeliha, Angers Loire habitat, ...), des fournisseurs d'énergie (EDF service Solidarités, GDF Suez, ...), ...

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

Afin de rendre le réseau pérenne et efficient dans son action, plusieurs points seraient à améliorer :

- Concevoir des outils permettant l'échange d'informations en continu au sein du réseau
- Formaliser le réseau, le valoriser et le faire connaître et officialiser le portage par les structures membres du réseau
- Mise en place d'une veille statistique
- Elargir le réseau à l'échelle du territoire d'Angers Loire Métropole voire au niveau du Département et au niveau des acteurs
- Communiquer sur le réseau avec notamment une intégration sur le site Internet des partenaires (lien à créer), la réalisation de flyers (à destination des structures sociales, de l'OPAH, ...), ...

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

Ce réseau permet de :

- créer du lien entre les différents acteurs professionnels du territoire,
- mieux se connaître,
- apporter des réponses plus complètes et globales face aux situations de précarité énergétique en prenant en compte les champs du domaine social, technique et financier.

Il est important de mutualiser le réseau avec les dispositifs existants pour davantage de cohérence et de lien. Il est également nécessaire de donner de l'envergure au réseau par une formalisation avec l'ensemble des responsables et élus des structures partenaires (notion d'implication et de contribution) et par la rédaction d'une charte donnant le cadre de ce réseau.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexes :

- Programme de l'atelier de solidarité « Repérer et agir auprès des ménages en précarité énergétique »
- « Comment identifier les ménages en précarité énergétique ? Se poser les bonnes questions », présentation Alisée
- Synthèse des groupes de travail



# Energie Solidaire : le Micro-don pour lutter contre la précarité énergétique

**Résumé :** Les Amis d'Enercoop planifient le financement de projets locaux de lutte contre la précarité énergétique via une plateforme de micro-don permettant aux utilisateurs du réseau Enercoop d'arrondir le règlement de leur facture à l'euro supérieur.

## AUTEUR(S)

Kevin CHAPLAIS

Directeur

contact  
@lesamisdenercoop.org

Fiche rédigée par :  
Jonas Fourrier

## PROGRAMME

Démarrage : 2008

Lieu de réalisation : France

Budget : N/C

Origine et spécificités du financement :  
Recours au financement participatif

## ORGANISME(S)

Les Amis d'Enercoop

10, rue Riquet

75019 PARIS

<http://www.lesamisdenercoop.org/>

Salariés : 1

Bénévoles : N/C



## COMITE DE LECTURE

Appréciation(s) du comité : **Innovant !, Programme récent - doit faire ses preuves**

Solution(s) : **Précarité énergétique**

Opérateur(s) : Association, ONG

Pays : France, Île-de-France

Bénéficiaires : Universel

Envergure du programme : Nationale

Domaine(s) : Énergie, Environnement

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : CHAPLAIS, « Energie Solidaire : le Micro-don pour lutter contre la précarité énergétique », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (0)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Après s'être engagé pour la transition énergétique, notamment par son action de plaidoyer dans la lignée des valeurs de la coopérative de distribution d'énergie Enercoop, l'association Les Amis d'Enercoop est résolue à participer activement à la lutte contre la précarité énergétique. Pour ce faire, elle a rejoint le réseau RAPPEL et développe actuellement un ambitieux projet : Energie Solidaire.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

L'objectif du programme est de contribuer financièrement à des actions locales de lutte contre la précarité énergétique, préexistantes ou en projet. Loin de supplanter les aides existantes, ce financement viendrait en complément des mécanismes existants.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Mise en place d'une campagne de financement participatif à l'automne pour lancer le projet
- Constituer une base de micro-financeurs parmi les utilisateurs du réseau Enercoop en partenariat avec une plateforme de Micro-don
- Monter un fonds de dotation chargé de redistribuer les micro-dons à des acteurs locaux de lutte contre la précarité énergétique (à l'image de la plateforme Energie Partagée pour les projets d'économie d'énergie et d'énergie renouvelable)
- Repérer des initiatives locales de lutte contre la précarité énergétique afin de leur allouer les dons collectés
- Informer les entreprises locales de distribution de l'existence (ELD) du mécanisme et les inviter à s'y joindre

## RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

La campagne de financement du programme ne sera pas lancée avant octobre, et la mise en place du programme ne sera effective qu'en 2017. Il est donc trop tôt pour mesurer l'impact potentiel du projet

## ORIGINALITE DU PROGRAMME

L'originalité du programme réside dans la possibilité de faire un don par un système de générosité embarquée.



## PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

A compléter

---

### RETOUR D'EXPERIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Le projet a d'emblée suscité l'intérêt des acteurs du secteur. En conséquence, aucune difficulté notable ne s'est présentée jusqu'à présent.

**Améliorations futures possibles :**

Une fois le projet lancé, inviter d'autres acteurs, en particulier les entreprises locales de distribution, à se joindre au projet.

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Le succès préalable des autres programmes, docteur Watt et Energie Partagée, a permis aux Amis d'Enercoop d'acquérir de l'expérience ainsi que la reconnaissance des acteurs du secteur.



# Mieux lutter localement contre la précarité énergétique grâce à la coordination : l'exemple d'Aubervilliers

**Résumé :** Afin de renforcer l'action de lutte contre la précarité énergétique, les acteurs de la ville d'Aubervilliers organisent une « COORDINATION – ECOGESTES ».

## AUTEUR(S)

Valérie Marquès  
Chargée de mission pour  
l'Inclusion Bancaire et  
Énergétique  
valerie.marques  
@mairie-aubervilliers.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** Avril 2014  
**Lieu de réalisation :** Aubervilliers  
**Budget :** 0 €

## ORGANISME(S)

CCAS d'Aubervilliers  
6 rue Charron  
93300 Aubervilliers  
<http://www.aubervilliers.fr/rubrique116.html>  
**Salariés :** 1  
**Bénévoles :** N/C



**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 11 mai 2015

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Bénéficiaires :** *Professionnels*

**Envergure du programme :** *Locale*

**Domaine(s) :** *Énergie, Coopération*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Marquès, « Mieux lutter localement contre la précarité énergétique grâce à la coordination : l'exemple d'Aubervilliers », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Pour de nombreux acteurs travaillant pour la lutte contre la précarité énergétique sur la Commune et la communauté d'agglomération, il est apparu opportun de mettre en œuvre une coordination afin de mutualiser les connaissances et les outils, mais aussi de développer des projets au plus près des besoins du public concerné.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Assurer une coordination et un développement des actions menées à Aubervilliers : éviter les doublons, dupliquer les projets selon les besoins réels du territoire, partager les outils
- Mieux connaître le sujet et réfléchir ensemble aux actions locales à développer à moyen et long terme pour lutter contre ce phénomène croissant.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Organisation d'une réunion de concertation, tous les deux mois, avec l'ensemble des acteurs qui œuvrent dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et des Eco-gestes.

Ces acteurs sont les différents services de la mairie d'Aubervilliers ou de la Communauté d'Agglomération de Plaine Commune, des associations locales, la régie de quartier, les centres sociaux, les correspondants solidarité EDF et GDF-Suez, ERDF, le service social d'Aubervilliers, des bailleurs sociaux, la CAF, l'ALEC (Agence Locale de l'Énergie), des élus locaux... présents de façon plus ou moins régulière.

2012 : 4 réunions ; 2013 : 4 réunions ; 2014 : 5 réunions ; 2015 : 4 réunions

Ces réunions impulsées par le chargé de mission agenda 21 de la Ville, sont organisées par la chargée de mission pour l'inclusion bancaire et énergétique du CCAS.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Entre avril 2012 et septembre 2015, 17 réunions organisées, réunissant entre 5 et 16 personnes (10 en moyenne).

- 2012 : organisation de la semaine du développement durable, bilan et participation à la fête de quartier, échanges sur les difficultés et projets futurs, présentation des Petits Débrouillards (nouveau partenaire) et d'un projet d'atelier éco-gestes mobile avec l'Office Public de l'Habitat (OPH).

- 2013 : participation de l'ALEC (Agence Locale de l'Energie) créée en juin 2012, présentation d'un dispositif d'aide à la rénovation thermique EDF/SIPPEREC, information sur les actions en cours de chacun, difficultés pour mobiliser le public. Proposition d'associer des structures de quartier et d'améliorer la communication, évocation et proposition du projet d'atelier de bricolage, reprise par l'ALEC d'actions abandonnées par d'autres structures, présentation du projet SLIME, synthèse systématique des projets communs...

- 2014 : présentation du projet éco-gestes itinérant inter-bailleurs sociaux, organisation de la semaine du développement durable, présentation Agenda 21 et bonnes pratiques administration communale, présentation des outils et formations de l'ALEC (dont Club Climat Bailleur pour mutualiser les expériences réussies), présentation du projet bricolage citoyen, présentation Plan Climat Energie Territoire, présence correspondants EDF et GDF. Synthèse systématique des projets communs...

- 2015 : présentation du Plan Climat Energie Territoire, de la participation à la COP 21, du projet de logement témoin de la Régie de quartier, de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique de l'ALEC Plaine Commune, du 2ième carnaval Eco-gestes d'un centre social, des propositions du groupe de travail FSE/précarité énergétique de l'UDCCAS 93, création d'un groupe de travail sur le volet santé de la précarité énergétique et d'un second sur l'observatoire départemental de la précarité énergétique, veille juridique relative à la loi sur la transition énergétique notamment...

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La coordination des actions sur un territoire fait souvent défaut : l'originalité de ce programme est donc de la mettre en œuvre de façon concrète et régulière, par des rencontres physiques entre les acteurs de terrain. Cela encourage l'échange et la confiance, et permet de créer des dispositifs moins isolés les uns des autres et qui font donc plus sens.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Elus, Social, Santé, Agenda 21, Rénovation Urbaine, distributeurs et réseaux d'acheminement d'énergie et d'eau, opérateurs d'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat, Syndicats, associations, bailleurs...

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

La faible présence des élus et l'absence d'habitants en situation de précarité énergétique.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Utilisation de l'agenda numérique et projet de constitution d'un groupe d'habitants volontaires auxquels nous proposerions une formation.

### **Améliorations futures possibles :**

Impliquer des élus et habitants

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Un centre social de la Ville présent aux réunions de coordination élabore et met en œuvre des actions de développement durable et éco-gestes. Nous avons organisé deux semaines du développement durable avec plus de facilité que lorsqu'il n'y avait pas de coordination.

L'ensemble des acteurs présents sont impliqués dans le projet de plateforme de lutte contre la PE de l'ALEC Plaine Commune. Les nouveaux acteurs s'insèrent plus rapidement dans le réseau local.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Est-ce que la précarité énergétique peut être traitée comme toute autre forme de précarité ? Quelle est l'ampleur de la mortalité précoce qu'elle engendre ? Quel coût sur le secteur santé génère-t-elle ? L'investissement dans la rénovation du bâti permettrait-il à long terme de réduire le coût des conséquences sur la santé de la PE ?



# La plateforme de lutte contre la précarité énergétique du CCAS de Grenoble

**Résumé :** La plateforme de lutte contre la précarité énergétique de Grenoble réunit tous les acteurs publics et privés du territoire travaillant dans ce secteur, et permet au public concerné d'avoir un seul référent centralisant toutes les compétences nécessaires.

## AUTEUR(S)

Arthur Lhuissier  
Directeur de l'intervention et  
de l'observation sociale  
arthur.lhuissier  
@ccas-grenoble.fr

Fiche rédigée par :  
Emeline Brun

## PROGRAMME

**Démarrage :** Septembre 2012  
**Lieu de réalisation :** Grenoble  
**Budget :** 182000 €

## ORGANISME(S)

CCAS de Grenoble  
28 Galerie de l'Arlequin  
38100 Grenoble  
<http://www.grenoble.fr/85-le-ccas.htm>  
**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Entreprise, Association, ONG*

**Pays :** *France, Auvergne-Rhône-Alpes*

**Bénéficiaires :** *Universel*

**Envergure du programme :** *Locale*

**Domaine(s) :** *Protection sociale, Énergie, Budget*

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Lhuissier, « La plateforme de lutte contre la précarité énergétique du CCAS de Grenoble », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le CCAS de Grenoble travaillait déjà en partenariat avec Gaz et Electricité de Grenoble (GEG), mais désirait aller plus loin. En 2011, une étude de l'Agence Nationale des Solidarités Actives (ANSA) sur les acteurs de la précarité énergétique à Grenoble a montré que de nombreuses actions existaient, mais qu'elles étaient cloisonnées et n'apportaient qu'une réponse partielle au problème. Le CCAS a donc voulu apporter une réponse globale en coordonnant les actions de tous les acteurs.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Objectif général : améliorer la connaissance des publics et situations énergétiques pour assurer un meilleur suivi et s'assurer de toucher les bonnes personnes grâce à la création d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique.

Objectif spécifique de repérage, orientation et suivi organisé autour de 3 axes : réduire/contenir la consommation d'énergie ; apporter des solutions pour payer les factures ; augmenter les revenus des ménages (aide ponctuelle, orientation vers des aides sociales).

Objectif 2013 : accompagner 300 ménages.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Repérage. Soit la personne est signalée par un professionnel membre du réseau, soit elle appelle un numéro de téléphone dédié à la plateforme. Le public est orienté vers la plateforme par le Conseil Général (35%), le CCAS (27%) et le Pôle Habitat Social Grenoble (10%), très peu par le GEG ou les bailleurs sociaux.
- Diagnostic détaillé (composition/ressources du ménage, état/consommation du logement, dettes, ressenti), réalisé par le CCAS et l'ADIL. Il peut être approfondi par une visite à domicile.
- Plan d'action. Le dossier est étudié par une commission pluridisciplinaire (ADIL, CCAS, PACT, Conseil Général, Caf de l'Isère, SOLENI) qui propose les meilleures solutions (travaux, aides financières, conseils juridiques...).



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Juin 2012 - juin 2013 : 101 ménages suivis par la plateforme ont bénéficié de visites à domicile, d'un accompagnement budgétaire ou de conseil juridiques.
- 3 occupants propriétaires ont eu recours au fonds d'aide pour améliorer le confort thermique de leur logement
- Meilleure connaissance du public, des logements et des problématiques :
- \* 64% cumulent les 3 dimensions de la précarité énergétique (ressenti, bâti, consommation) et 80% ne bénéficient pas des tarifs sociaux à l'énergie (TPN et TSS).
- \* Fourchette de revenu : entre 500 et 2000€ mensuels. Dépenses énergétiques généralement inférieures à 200€.
- \* 95% vivent en appartement et 86% sont locataires.
- \* 45% des logements concernés sont anciens (construction entre 1945 et 1975)
- \* 58% limitent leur chauffage pour contenir la facture.
- \* Les dépenses énergétiques représentent 5 à 10% du budget pour près de 50% des ménages, et entre 10 à 15% pour 29% des ménages.
- \* Les impayés concernent l'électricité et le gaz pour 59% des ménages, le loyer pour 21%, l'eau pour 18%
- \* 80% des ménages ne bénéficient pas des tarifs sociaux du gaz et de l'énergie

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La commission pluridisciplinaire qui suit et recherche des solutions pour chaque dossier est composée des référents techniques de la plateforme (ADIL, CCAS, PACT, Conseil Général, Caf de l'Isère, SOLENI). La coopération et les différentes compétences de chacun permettent d'apporter une réponse globale et complète au problème de précarité énergétique. Acteurs complémentaires dans quatre domaines : social et budgétaire, juridique et technique.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Plateforme réunit tous les acteurs œuvrant dans ce domaine : CCAS de Grenoble, la Direction du logement de la Ville de Grenoble, l'ADIL, le Conseil Général de l'Isère, la CAF de l'Isère, le PACT Isère, l'entreprise d'insertion SOLENI, Gaz et électricité de Grenoble, la Régie des Eaux de Grenoble, la Compagnie de Chauffage de Grenoble et les bailleurs sociaux.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

Peu de sollicitation du fonds d'aide destiné à soutenir financièrement les ménages qui veulent faire des travaux (3 en 1 an), car souvent, le coût total des travaux, même avec des aides, dissuade les ménages d'en effectuer.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

L'évolution des critères d'attribution des aides de l'ANAH (aide aux travaux de rénovation thermique de l'Etat) permet à un plus large public d'en bénéficier. Les propriétaires seront alors plus susceptibles de solliciter un complément d'aide de la plateforme énergétique de Grenoble.

### **Améliorations futures possibles :**

Mettre en place une meilleure communication à propos du fonds d'aide

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Concertation et coordination de tous les acteurs luttant contre la précarité énergétique sur le territoire concerné.
- Commission de travail interdisciplinaire permettant d'unir les compétences de tous et évitant d'apporter une réponse partielle au problème.
- Mutualisation des ressources financières.

## Préca Energie 33 : un réseau de lutte contre la précarité énergétique en Gironde

**Résumé :** Depuis 2009, le CREAQ anime le réseau Préca Energie 33, réseau de lutte contre la précarité énergétique en Gironde. En quelques années, ce réseau a su s'inscrire dans le paysage local et est devenu une vraie ressource sur cette thématique.

### AUTEUR(S)

Nathalie Duviella  
 Chef de projet  
 nathalie.duviella @creaq.org

**Fiche rédigée par :**  
 2009-01-01

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009  
**Lieu de réalisation :** Département de la Gironde  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :**  
 Budget variable, financeurs principaux : ADEME, ANAH (phase expérimentale, 2009-2011), CG33 (2012-2013)

### ORGANISME(S)

CREAQ  
 5 rue de Tauzia  
 33800 Bordeaux  
<http://www.creaq.org>  
**Salariés :** 9  
**Bénévoles :** 12  
**Adhérents :** 30



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Professionnels

**Domaine(s) :** Énergie, Coopération

**Pays :** France,  
 Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes

**Envergure du programme :**

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Duviella, « Préca Energie 33 : un réseau de lutte contre la précarité énergétique en Gironde », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le CREAQ, dans le cadre de ses actions en faveur des ménages en précarité énergétique, s'est rendu compte de la faible visibilité et lisibilité des acteurs et dispositifs sur le territoire girondin. Ce constat l'a conduit à inscrire un axe « dynamique de réseau » au sein de sa réponse à l'appel à projet du PREBAT en 2008. Ce projet PREBAT a été retenu et le réseau a continué son activité après cette phase expérimentale.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Les objectifs du réseau sont les suivants :

- Devenir un centre ressource pour tout professionnel : travailleur social, agent des collectivités, artisans, fournisseurs d'eau/d'énergie ...
- Sensibiliser le territoire aux enjeux de la vulnérabilité énergétique et hydrique des ménages
- Faire remonter les questions et problématiques pour rendre compte et accompagner au mieux les politiques publiques.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Organisation et animation des Matinées du réseau (rencontres thématiques)
  - Travail de veille informative, diffusion via site internet dédié [www.preca-energie.org](http://www.preca-energie.org)
  - Participation du réseau à des instances locales et nationales.
  - Formation sensibilisation des différents acteurs
  - Accompagnement des collectivités locales
  - Animation de démarches SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie et de l'Eau)
- Outils : site internet, Matinées du réseau, Rencontre annuelle, fiches Outils, fiches Retours d'expérience



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Les Matinées du réseau sont devenues des temps incontournables dans la vie du réseau. elles permettent une culture commune, une diffusion des bonnes pratiques et outils, la rencontre de professionnels entre eux .... Chaque année, nous en proposons 6 à 8, avec en moyenne 15 personnes (nombre limité pour préserver une qualité d'échanges). Y participent aussi bien les travailleurs sociaux que les collectivités, ce sont les deux profils les plus représentés.
- La formation des travailleurs sociaux (5 sessions de 3 jours – 60 stagiaires) a débouché sur un projet innovant liant la lutte contre la précarité énergétique et le théâtre, le tout autour de l'intergénérationnel .
- Le réseau a fortement promu les dispositifs SLIME et a débouché sur la mise en œuvre du dispositif Allô Energie sur Bordeaux . Ce dernier vise la massification du repérage des ménages en précarité énergétique et apporte une solution adaptée à chaque situation en trois volets : comportemental, mise à disposition d'équipements économes en eau et énergie et orientation vers les solutions adaptées (aides à la pierre, accompagnement social, aide juridique ...). Au-delà, le projet repose sur une dynamique partenariale forte. Les donneurs d'alerte peuvent être aussi bien des travailleurs sociaux que des aides à domicile que les associations caritatives ....

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce réseau est le premier créé à l'échelle d'un département. Cette échelle nous a paru évidente : territoire à échelle humaine, concordance des aides à la pierre et à la personne, inscription lisible de partenaires tels que CAF, ANAH, ... qui travaillent aussi à l'échelle des départements.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Partenariat fort avec l'ADEME Aquitaine
- Partenariats de confiance avec : ANAH, FSL, CAF, certaines collectivités comme le CG33, la CUB, la CALI, les mairies de Bordeaux et Pessac, mais aussi les fournisseurs d'énergie et d'eau

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Bbeaucoup de temps a été passé et est encore passé sur la recherche des financements. De plus en plus, nous autofinçons l'activité du réseau (par le biais de prestations et non plus seulement de subventions) et n'avons aucune visibilité sur comment continuer à proposer certaines activités comme les Matinées, l'accueil des professionnels, les interventions dans des colloques ....

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Une collectivité a adhéré au réseau. Nous réfléchissons à la manière de développer cette possibilité.

### **Améliorations futures possibles :**

Elles sont de deux natures :

- o Développement de la dynamique de réseau sur d'autres territoires, en gardant bien une animation départementale et propre à chaque nouveau département mais avec un portage par notre structure
- o Assise des financements

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Le territoire d'action est une vraie plus-value.
- Le réseau doit être visible et lisible, d'où notre attache particulière à proposer régulièrement les Matinées du réseau.
- Avoir des partenaires financiers présents dans le temps est bien évidemment un gage fort de réussite.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

La précarité énergétique vue par les décideurs : des paroles à l'action !

## Lutter contre le surendettement par une détection prescriptive et un accompagnement coordonné en Co-création avec les établissements financiers.

**Résumé :** Les conseillers de la plateforme de prévention du surendettement CRESUS, aident les établissements financiers à détecter leurs clients fragiles, puis après transmission les accompagnent pas à pas en leur proposant des conseils budgétaires et des solutions de rééchelonnement de leur dettes, afin d'éviter l'exclusion sociale et l'enfermement dans des situations d'endettement durables et lutter contre le surendettement.

### AUTEUR(S)

Maxime Pekkip  
Chargé de mission  
m.pekkip  
@cresus-partenaire.org

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009  
**Lieu de réalisation :** France  
**Budget :** 500000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
90% du financement par les établissements financiers sur la base d'une convention et d'une facturation par transmission

### ORGANISME(S)

CRESUS  
25, rue de Lausanne - B.P. 8  
67064 Strasbourg  
<http://www.cresus-partenaire.org>  
**Salariés :** 12  
**Bénévoles :** 60



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Finance, Énergie, Budget

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Pekkip, « Lutter contre le surendettement par une détection prescriptive et un accompagnement coordonné en Co-création avec les établissements financiers. », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La plateforme de prévention du surendettement CRESUS (Chambres Régionales du Surendettement Social) a été créée en 2009, en partant du constat qu'avec un diagnostic complet effectué par des professionnels et une détection en amont par les établissements financiers, on pouvait briser la spirale du surendettement. La plateforme de prévention du surendettement CRESUS a été créée en 2009 avec LBPF et LASER COFINOGA et compte maintenant 25 partenaires qui ont transmis et détecté plus de 14000 bénéficiaires.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Détecter les clients fragiles le plus tôt possible avant que la situation soit irrémédiablement compromise
- Apporter un accompagnement administratif, économique, juridique et social, et un soutien aux ménages endettés jusqu'au remboursement complet des crédits en cours
- Éviter les ruptures sociales, familiales et économiques et les situations d'exclusion définitives
- Proposer une alternative concrète et impliquer les acteurs économiques dans une démarche socialement responsable bénéficiant à leurs clients en difficulté
- Créer une base de données afin de mieux connaître les origines du surendettement et améliorer la maîtrise du risque



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Vers les bénéficiaires

Trois types d'accompagnement :

- ACCOMPAGNEMENT : le bénéficiaire est pré-endetté, dans une situation de fragilité économique, et bénéficie d'écoute et de conseils budgétaires.
- ACCOMPAGNEMENT ET MEDIATION : le bénéficiaire est mal-endetté, il a plusieurs crédits en cours, et bénéficie du rééchelonnement de ses dettes et de conseils budgétaires.
- SURENDETTEMENT : le bénéficiaire est surendetté et ne peut plus faire face même avec des rééchelonnements, il bénéficie d'un accompagnement lors du dépôt de dossier de surendettement à la Banque de France.

Vers les partenaires

- Reporting qualitatifs et quantitatifs
- Réalisation d'études spécifiques
- Formation des salariés
- Ajustement des méthodes de détection en faisant l'inventaire des bonnes pratiques et en affinant en fonction des typologies

---

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Phase pilote 2010/2013 - 10.000 DOSSIERS TRAITÉS DONT 30 % Clôturés. 43% des bénéficiaires font l'objet d'un dossier de surendettement ou d'une demande de délais de grâce, 14 % d'une médiation, 43% d'un accompagnement budgétaire suffisant à leur rétablissement. Seul 2% des bénéficiaires font l'objet d'une réactivation après rétablissement constaté.

2011 (2 conseillers + back office)

2012 (6 CONSEILLERS = BACK OFFICE)

2013 (12 conseillers + back office + cluster de formation) 5.000

Croissance prévue :

2014 (24 conseillers + back office + cluster 10.000 dossiers)

2015 (48 CONSEILLERS + back office + CLUSTER 25.000 dossiers)

2016 (96 conseillers + back office + cluster de formation) réduire de 33% LE SURENDETTEMENT EN FRANCE) 50.000 DOSSIERS

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La prescription par les établissements financiers est une innovation majeure dans ce programme. De plus le surendettement provient le plus souvent d'une mauvaise connaissance des systèmes bancaires. Il existe une carence réelle d'accompagnement personnel et sur le long terme, par des professionnels du milieu, pour les personnes endettées, qui sont souvent livrées à elles-mêmes et courent le risque de se retrouver dans une situation d'exclusion non seulement financière, mais aussi éventuellement sociale.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Nous avons une trentaine d'établissements partenaires prescripteurs (LBPF, Laser Cofinoga, BNPPF, CACF, BFM, Malakoff Médéric)  
Nous bénéficions également du soutien de fondation (Fondation Macif, Cetelem...) ainsi que de programmes de mécénats de compétences (ALLIANZ SE, Mac Kinsey,...)

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Il est avancé un nombre de 12 millions de clients fragiles en France, la véritable gageure a été de trouver un processus évitant de nous faire submerger par la demande tout en grandissant et en expérimentant à chaud. Il n'est pas possible de s'improviser comme acteur dans un domaine novateur sans expérimentation préalable, afin de créer toutes les méthodes et charter le processus. Par ailleurs, notre champ d'action impliquait de lever des problématiques CNIL et relevant du secret bancaire.

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

En passant des conventions basées sur la prescription et un nombre maximum de transmission par an, nous avons pu adapter nos volumes et expérimenter progressivement. Par ailleurs la mise en place d'une charte signée par le bénéficiaire nous a permis de lever les principaux obstacles législatifs.

**Améliorations futures possibles :**

- Création de partenariats pour créer d'éventuelles aides en nature pour les bénéficiaires en précarité énergétique (logement et mobilité)
- Extension du réseau et traitement d'un plus grand nombre de dossier (+64% dans le Nord Pas de Calais en 2013)
- Création d'antennes dans les DOM-TOM
- Création d'un fichier positif

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Organisation :

- Prise en charge uniquement par prescription par les salariés de nos partenaires formés par nos soins.
- Création de d'outils en interne en concertation avec les partenaires
- Création d'un logiciel de gestion et de suivi en Cloud, permettant un reporting en temps réel et une extraction statistique en temps réel
- Audit, formation et recensement des bonnes pratiques auprès des partenaires.
- Financement sur la base de conventions fixant un engagement de transmission avec facturation à l'unité en cas de dépassement.
- Création d'une base actuariale à des fins de recherche et de développement

Méthode d'entretien :

- Bilan/diagnostic complet, déclaratif puis au réel
- Ecoute active
- Amener à la prise de conscience de la gravité de la situation
- Obtenir l'accord de la personne à recevoir une formation sur la gestion de son budget
- Démontrer l'intérêt de réaliser et de suivre un budget
- Formuler des recommandations avec outils et méthode et s'assurer qu'elles sont suivies

Moyens mis en place :

- Création d'un réseau de référents auprès de tous les établissements et autres parties prenantes, afin de pouvoir agir en médiation (environ 400 par an), tout en nous faisant connaître par les organismes.
- Développement d'une offre produit pro bono pour nos bénéficiaires (Micro-crédit, assurance, mobilité, services bancaires..) en collaboration avec les partenaires ou d'autres acteurs (Renault, Nickel, Bankin')
- Création d'un Pool d'intégration et cursus de formation en interne et en externe.
- Elaboration de procédures uniques et standardisation documentaire en interne et en externe.
- Participation active aux projets touchant au sujet (Médias et documentaires, Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté, Club initiative, action de lobbying...) et participation de bénéficiaires « témoins » à ces actions
- Création d'une base de supports audio et documentaire à des fins d'information, de formation ou de recherche.
- Publication de diverses études : typologique, impact, précarité énergétique, détention bancaire,... Et diffusion auprès des parties prenantes.

**Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

- Etude et recherche sur les typologies et parcours du surendettement
- Statistiques et actuariat
- Etude d'impact de notre structure et le surendettement

Nous nous tenons par ailleurs à la disposition de tout chercheur désirant avoir accès à notre base de connaissance.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 :

[http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/62\\_20140708\\_comment\\_l\\_association\\_cry\\_sus\\_combat\\_le\\_surendettement\\_sociy\\_ty\\_.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/62_20140708_comment_l_association_cry_sus_combat_le_surendettement_sociy_ty_.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/63\\_20140708\\_annexe1\\_et\\_2.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/63_20140708_annexe1_et_2.pdf)

Annexe 3 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/64\\_20140708\\_exemplederreporting.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/64_20140708_exemplederreporting.pdf)

Annexe 4 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/65\\_20140708\\_khel.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/65_20140708_khel.pdf)



# Réseau Régional Energie & Précarité Provence Alpes Côte d'Azur : RREP

**Résumé :** Créé en 2008 par Ecopolénergie et le Loubatas, le RREP vise à : - Renforcer la coopération entre les acteurs de la précarité énergétique - Assurer la capitalisation des retours d'expériences - Promouvoir la prise en compte de la précarité énergétique dans les politiques publiques. Depuis 2013 il est animé par Ecopolénergie et le GERES.

## AUTEUR(S)

Virginie VIERI  
Animatrice RREP  
reseaurep @gmail.com

## PROGRAMME

**Démarrage :** Depuis 2008  
**Lieu de réalisation :** PACA  
**Budget :** 0 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Période du budget : 2013 / 2015 :  
127615€ - ADEME 40% ; Conseil régional 40% ; Participation financière porteurs de projets 1% ; Participation financière des participants à la journée annuelle 2% ; EDF Energie efficace 8% ; Reunica 5% ; GDF Suez 4%

## ORGANISME(S)

Association Ecopolénergie  
Maison Pesquier, quartier le Pesquier RD 58n  
13120 GARDANNE

<https://sites.google.com/site/reseauregionalenergieprecarite/>

**Salariés :** 9

**Bénévoles :** 5

**Adhérents :** 40



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Bénéficiaires :** Professionnels, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Gouvernance, Énergie, Coopération, Biens essentiels

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : VIERI, « Réseau Régional Energie & Précarité Provence Alpes Côte d'Azur : RREP », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Créé en 2008 par les associations Ecopolénergie et Louabatas, le réseau s'est constitué sur la base d'un appel à projet ADEME- PREBAT-PUCA-ANAH et dans la mouvance du réseau national RAPPEL.  
Depuis 2012, le réseau est co animé par Ecopolénergie et le GERES.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Missions du réseau :

- Renforcer la coopération entre les acteurs de la précarité énergétique et créer une culture commune
- Assurer la capitalisation des retours d'expériences pour favoriser les actions de terrain
- Promouvoir la prise en compte de la précarité énergétique dans les politiques publiques

Les objectifs opérationnels :

- Observer et diffuser les actions de lutte contre la précarité énergétique en PACA
- Mettre au service de ses membres des outils opérationnels et collaboratifs
- Accompagner les initiatives locales sur la définition de plans d'action de lutte contre la précarité énergétique

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Centre de ressources : fiches méthodes, annuaire des acteurs, cartographie des projets...
- Vie du réseau : journée annuelle, flash info RREP, newsletter
- Animation et accompagnement : journées techniques, assistance à la rédaction d'appels à projets, appui aux dynamiques locales.
- Site web <https://sites.google.com/site/reseauregionalenergieprecarite/>



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Implication des politiques publiques locales : l'Ademe et la Région ont rejoint le financement du Réseau en 2011 (soit 3 ans après sa création).

Inscription de la lutte contre la précarité énergétique dans le SRCAE.

Les comités de pilotages et autres instances du réseau permettent la mise en commun des politiques de différents services des mêmes collectivités.

Plus de 700 membres inscrits sur la liste de diffusion (Hausse de 46% des inscriptions entre 2008 et 2014).

Plus de 700 participants aux rencontres annuelles depuis 2008 (10 rencontres)

7 Diagnostics de territoire, 1 Etat des lieux de la Précarité énergétique en PACA, 1 guide pour Agir contre la précarité énergétique en PACA.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

1er réseau à cette échelle pour cette thématique.

Portage associatif et consortium avec un laboratoire de recherche anthropologique.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Partenaires financiers : entre 2008 et 2010 : PUCA ANAH ADEME, entre 2010 et 2013 : Fondation de France, Agence de l'eau, Région PACA, Ademe, DREAL, MEDDE. Depuis 2013 : Région PACA, Ademe, EDF, GDF Suez, groupe de prévoyance Réunica.

Partenaires techniques : Louabatas, centre de recherche Norbert Elias, depuis 2010 : Geres.

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Les modes de gouvernance ont dû être revus pour permettre aux membres et acteurs de la région PACA de mieux comprendre le fonctionnement de ce réseau.

Mobilisation des acteurs de terrain : comment mieux les connaître ? Comment les inciter à mieux se faire connaître ?

Comment favoriser le développement d'actions ?

Renouvellements trop rapprochés dans le temps des demandes de financement pour l'animation du réseau (chronophage au détriment du temps à consacrer au maintien de la dynamique).

La principale difficulté de ce réseau est de répondre à des exigences de production, d'opérationnalité des actions, la mise en relation des professionnels est difficile à évaluer et à valoriser. Par ailleurs, les enjeux politiques liés à cette problématique limitent les marges de manœuvre de l'animation du réseau.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Gouvernance : mise en place d'un référentiel du fonctionnement du RREP et mise en place d'instances stratégiques et techniques dont les rôles sont bien définis.

Financements : autres sources de financements issues du privé mais la problématique de la pérennité financière du RREP reste la même.

Pour la mobilisation des acteurs : mise en place de journées techniques et de comité de veille avec visées opérationnelles.

Création d'outils favorisant la connaissance des acteurs et actions (en cours de finalisation)

### **Améliorations futures possibles :**

Une participation plus active (participation technique et financière) des conseils généraux favoriserait le développement d'actions.

Un accompagnement du réseau pour favoriser l'intégration des ménages modestes et très modestes dans les plateformes de la rénovation.

Etablir plus de liens avec les acteurs de la santé.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Une charte du fonctionnement du réseau écrite et partagée entre tous les partenaires. Des objectifs opérationnels identifiés et réalisables.

Un travail partenarial entre les différentes collectivités et entre les services logement/ énergie/ social/

La création d'un comité de veille (ou autre) qui détermine des notes d'opportunité pour structurer des appels à projets permet de s'assurer que la dynamique de réseau sert à faire émerger des projets qui seront financés.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Sujets de recherche déjà traités dans le cadre de ce projet : définitions des précarités énergétiques.

Les apports de la recherche pour faire avancer les acteurs de terrain.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/71\\_20140708\\_plaquette\\_de\\_pry\\_sentation\\_du\\_rrep.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/71_20140708_plaquette_de_pry_sentation_du_rrep.pdf)



## Projet ESTHIA

**Résumé :** Le projet ESTHIA, mené en partenariat entre des Agences Locales de l'Energie et la FAPIL de la région Rhône-Alpes, a pour objectif d'inciter les bailleurs privés à réhabiliter leurs logements et à les louer à des tarifs sociaux, en leur offrant des aides financières aux travaux. Il vise aussi à sensibiliser les locataires sur les économies d'énergie lors de leur entrée dans le logement.

### AUTEUR(S)

Solène Bihan  
Déléguée Régionale  
solene  
@fapil-rhonealpes.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009-2011  
**Lieu de réalisation :** Région Rhône-Alpes  
**Budget :** 49000 €  
**Origine et spécificités du financement :** PREBAT

### ORGANISME(S)

Fapil Rhône-Alpes Fédération Associations et Acteurs pour Promotion et Insertion par le Logement  
9 rue Mathieu Varille  
69007 Lyon  
<http://www.fapil-rhonealpes.org>  
**Salariés :** 3  
**Bénévoles :** 2  
**Adhérents :** 25

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Innovant !*

**Solution(s) :** Logement, Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :**

**Domaine(s) :** Logement, Énergie

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)  
Pour citer un texte publié par RESOLIS : Bihan, « Projet ESTHIA », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le projet ESTHIA, lauréat 2008 de l'appel à projets du PREBAT 1 sur la lutte contre la précarité énergétique, a été mené de 2009 à 2011. Il réunissait les associations du secteur social de la Fapil en Rhône-Alpes et les Agences locales de l'énergie de l'agglomération Lyonnaise, Stéphanoise et Grenobloise dans le but d'effectuer une recherche action et expérimenter des réhabilitations de logements locatifs à faibles loyers et charges.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Cibler des logements diffus (logements répartis dans toute la ville, dans l'habitat collectif, répartis dans la Ville et les réhabiliter afin d'en limiter au maximum les consommations d'énergie et les charges
- Mobiliser le parc des bailleurs privés, et les inciter à mettre sur le marché des logements à bas loyers et à faibles charges en contrepartie d'aides majorées
- Loger un public fragile, en insertion, intégré à la démarche
- Mobiliser et développer les compétences de réseaux complémentaires (travailleurs sociaux, ALE, associations d'insertion par le logement...) pour assurer des suivis sociaux, opérationnels et techniques adaptés et formateurs

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Mobilisation et réhabilitation de 30 logements sur Lyon, St Etienne et Grenoble avec une amélioration énergétique de minimum 2 niveaux d'étiquette DPE (Diagnostic de Performance Energétique) et conventionnement social du logement.
- Réalisation d'un guide à destination des monteurs d'opération (FAPIL, PACT)
- Sensibilisation des locataires à l'entrée du logement sur les gestes économes en énergie (Visite dans le logement, remise d'une fiche sur les économies d'énergie (geste économe et utilisation des équipements du logement)
- Présentation des résultats à différentes instances traitant de la précarité énergétique (PREBAT, colloque sur la double précarité énergétique de l'ORHL Rhône-Alpes)



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Mobilisation de 32 logements, construits avant 1975 (date de la 1ère réglementation thermique) : 23 à Lyon, 4 à Saint-Etienne et 3 sur Grenoble. Avant les travaux, les étiquettes DPE étaient situées entre D et G. Après les travaux, les DPE des logements se situent entre B et D, soit des performances thermiques nettement améliorées. En moyenne, les travaux ont permis une baisse théorique de la consommation de 75%.
- Pour les locataires : le programme ESTHIA a permis de mettre en location des logements rénovés à neuf à un prix accessible à des foyers modestes. Les travaux réalisés ont entraîné une réduction des charges, mais c'est le couple travaux + loyer modéré qui permet de réellement lutter contre la précarité énergétique. Après les travaux, 29 ménages avaient un Taux d'Effort Énergétique (le coût des factures d'énergie comparé aux revenus totaux) de moins de 10%.
- Le projet ESTHIA a démontré la possibilité d'agir sur les logements diffus (répartis dans la ville) loués à des locataires fragiles pour en améliorer la qualité énergétique tout en gardant un niveau de loyer accessible au locataire occupant.
- Le projet a été l'occasion de sensibiliser les propriétaires, les acteurs publics locaux et les locataires sur les économies d'énergie et la lutte contre la précarité énergétique.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le programme ESTHIA a permis d'engager une dynamique de travail commune entre les associations du logement d'insertion et les agences locales de l'énergie pour travailler sur une thématique complexe : la précarité énergétique chez les locataires du parc privé.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Le projet ESTHIA a été soutenu par l'ADEME, l'ANAH et le PUCA dans le cadre de l'appel à projets PREBAT ainsi que par la fondation Abbé Pierre, la Fondation de France, la Fondation Première Pierre, la Région Rhône-Alpes.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Des logements souvent spécifiques (situation, « m<sup>2</sup> froids ») et des amplitudes de travaux déterminantes (cycle de vie du logement) d'où la difficulté de créer un modèle unique de réhabilitation.
- Un engagement des propriétaires bailleurs (conventionnement) difficile
- Des politiques locales de l'habitat variables selon les agglomérations et des modes d'instructions complexes et souvent longs
- Une trésorerie difficile à assouplir (délais d'obtention des aides)
- Des états de marché locatif déterminants (rapport entre le prix de marché et le prix de loyer conventionné)
- Une gestion du logement et des modes de vie à intégrer dans le bilan de charges (frais de maintenance)

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Création d'un guide de réhabilitation adapté pour répondre à toutes les configurations de logement
- Des travaux lourds qui permettent de bien traiter la performance thermique
- Des arguments incitatifs et moteurs pour les propriétaires (aides, patrimoine, durabilité, entrée sociale, etc.)
- Des travaux performants de plus en plus normés (aides) et appliqués par la maîtrise d'œuvre (transmission + marché) qui ont permis de mieux faire comprendre aux propriétaires leurs obligations
- Des monteurs d'opération « facilitateurs », très sensibles à la formation et mobilisés,
- Une gestion locative facilitée par les associations de la Fapil et plus durable

### Améliorations futures possibles :

Le programme ESTHIA s'est achevé fin 2011. Un nouveau projet « Action Médiation Bailleur » a pris la suite pour rechercher et approfondir des argumentaires auprès des propriétaires bailleurs et les convaincre de réaliser des travaux de rénovation énergétique.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

Les aides de l'Anah ont été modifiées en juillet 2013 et permettent aujourd'hui d'aider les propriétaires souhaitant faire des travaux de réhabilitation énergétique (taux de subvention pour les travaux et prime FART).

Des formations partagées avec les entreprises d'artisanat ou du BTP seraient intéressantes à mettre en place sur les aspects énergétiques et sociaux.

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://www.fapil-rhonealpes.org/nos-actions/innovation-sociale/lutter-contre-la-precarite-energetique>

<http://www.ale-lyon.org/accompagnements-de-projets/lutter-contre-la-precarite/le-programme-esthia.html>

# Partenariat entre la caisse de retraite AG2R et un PACT pour un meilleur accompagnement préventif des personnes en situation de précarité énergétique

**Résumé :** Le projet a pour but d'associer une caisse complémentaire de retraite à la lutte contre la précarité énergétique grâce à la prise en compte des personnes demandant une aide financière pour régler leurs factures énergie. Un programme global (social, financier, technique) permet de faire le point sur leurs besoins d'amélioration en matière d'habitat et d'efficacité énergétique.

## AUTEUR(S)

Anne Le Bail  
 Chef de projet OPAH2D2E  
 anne.lebail  
 @pact75-92-95.org

## PROGRAMME

**Démarrage :** Septembre 2010  
**Lieu de réalisation :** Ile de France  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :**  
 AG2R

## ORGANISME(S)

PACT75-92-95 & PACT77  
 29 rue Tronchet  
 75008 Paris  
<http://www.pact75-92-95.org>  
**Salariés :** 130  
**Bénévoles :** 0  
**Adhérents :** 32



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 15 juin 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Exclusion et isolement, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Seniors, Population urbaine, Population rurale

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Protection sociale, Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Le Bail, « Partenariat entre la caisse de retraite AG2R et un PACT pour un meilleur accompagnement préventif des personnes en situation de précarité énergétique », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La caisse de retraite AG2R, suite au nombre croissant de demandes de prise en charge de factures énergie, et souhaitant apporter une réponse préventive plutôt que curative sans avoir en interne les compétences pour y répondre, s'est tournée vers le PACT. Un projet expérimental s'est créé avec le PACT 77 et 75 pour tenter d'apporter une réponse globale et collaborative à ce problème.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Apporter des réponses aux dysfonctionnements mis en évidence et développer des actions de prévention.

Montrer qu'une analyse croisée entre social et technique entraîne des interventions moins onéreuses : il y a une combinaison de fait qui font que les gens ont froid et n'utilisent pas les équipements de la bonne façon.

Montrer qu'il est possible d'arriver à un meilleur confort thermique sans engager de gros travaux (gros rideaux, changer les meubles de place).

Pas d'objectifs chiffrés, il s'agit de traiter les demandes relayées par AG2R.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Repérage par AG2R : lorsque la caisse de retraite reçoit des demandes concernant le prix et les aides de l'énergie, elle pose des questions ciblées aux personnes, et, selon les réponses, les oriente vers le PACT

- Prise de contact : le PACT prend contact avec les personnes repérée pour évaluer la pertinence d'un accompagnement

- Visite à domicile & diagnostic sociotechnique : prise de RDV puis visite à domicile effectuée par un technicien et un travailleur social qui effectuent un diagnostic énergétique et un entretien individuel. A la fin de cette visite, un document est signé par les trois parties pour valider les conclusions.

- Accompagnement : pour qu'un accompagnement personnalisé soit mis en place, la personne doit devenir acteur de son changement et faire elle-même la demande auprès du PACT, en fonction des recommandations qui lui ont été faites lors de la visite.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

En Seine et Marne qui a mené à terme le plus de dossiers, il a été dénombré :

- 49 signalements (38 occupants et 6 locataires)

- 22 visites réalisées

- 9 projets de travaux : isolation partielle ou totale des combles, remplacement des radiateurs, de la chaudière, des menuiseries, poêle à granulés, chauffe-eau, VMC,

Recherche de financements : pour 8 des 9 projets travaux.

Coût moyen des travaux : 12 000€ TTC – reste à charge moyen : 4000€

Accompagnement aux éco gestes, à la lecture des factures énergétiques, ...

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- Repérage des ménages en situation de précarité énergétique via une caisse de retraite

- Polyvalence, personnalisation, solutions adaptées à chaque type de personne et de ses caractéristiques,..

- Volonté de montrer la complémentarité entre les domaines technique et social, nécessaire pour apporter une réponse pertinente et globale. Un travailleur social ne saura pas intervenir sur les aspects purement énergétiques, tandis qu'un intervenant technique ne saura pas venir en aide au ménage pour d'autres problèmes plus graves, la précarité énergétique n'étant souvent qu'un symptôme de difficultés structurelles.

- Grâce à la disponibilité financière de AG2R, il a été possible pour la première fois d'aller vers des actions expérimentales, qui ont apporté une réponse adaptée à des situations particulières. Il y a eu la volonté de décomposer au maximum le temps consacré et le coût de l'accompagnement de chaque ménage (environ 1 200€/ménage), pour démontrer que la précarité énergétique ne se compte pas qu'en travaux.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- AG2R, la caisse de retraite à l'initiative du projet

- PACT 77 et PACT 75 pour porter l'accompagnement aux personnes

- Financeurs : AG2R. Conseil général 77.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Pour le 77 :

Certaines des demandes concernaient seulement un conseil par des personnes qui n'étaient pas forcément concernées par la précarité énergétique

Difficulté à fournir le préfinancement des subventions

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Pour les ménages demandeurs ne relevant pas de la précarité, AG2R a accepté que les visites soient réalisées quand cela paraissait pertinent afin d'éviter que les ménages ne tombent en situation de précarité énergétique.

### **Améliorations futures possibles :**

Mieux cibler la communication du projet pour toucher un public concerné par la précarité énergétique. Aujourd'hui, avec le nouveau programme habiter Mieux, facilité à financer et donc à réaliser des travaux, même auprès de ménages modestes, donc potentiellement dans cette situation.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Être réactif aux demandes

Qualité et transversalité de la visite à domicile

Être en mesure de proposer des financements adéquats

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

1 - Etablir pour les personnes concernées les relations habitat/santé.

2 - Engager une enquête sociologique sur l'impact des actions engagées (visite suivie ou non de travaux)

3 – réaliser des visites pour mesurer et vérifier la réalité du confort thermique après travaux

## Un regroupement de consommateurs pour bénéficier de tarifs énergétiques avantageux

**Résumé :** Power4you est issu d'une coopérative belge qui permet aux consommateurs de se regrouper pour négocier des prix de groupe avec les fournisseurs d'énergie, leur permettant ainsi de réaliser des économies conséquentes sur leur facture énergétique, et d'obtenir de meilleurs avantages et une meilleure écoute que dans le cas d'une action isolée.

### AUTEUR(S)

Marc Vandercammen  
Administrateur délégué  
info @power4you.be

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2007  
**Lieu de réalisation :** Belgique  
**Budget :** 200000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Investissement de base (6500€) et commissions du fournisseur d'énergie partenaire

### ORGANISME(S)

Power 4 you  
Rue Brunehaut, 17  
7022 Mesvin  
<http://www.power4you.be/>  
**Salariés :** 2  
**Bénévoles :** 6  
**Adhérents :** 48000



**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 26 mai 2014

**Appréciation(s) du comité :** Impacts élevés !

**Solution(s) :** Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Entreprise, Association, ONG

**Pays :** Belgique

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Environnement, Énergie, Économie, Budget

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Vandercammen, « Un regroupement de consommateurs pour bénéficier de tarifs énergétiques avantageux », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En 2002 est entrée en vigueur la libéralisation du marché de l'énergie en Belgique. Malgré cela, les prix n'ont pas baissé et un fournisseur gardait le monopole. Le CRIOC (Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs) et les associations de consommateurs ont voulu mettre en place une structure permettant aux consommateurs de profiter des avantages de cette libéralisation, ce qui a donné naissance à une coopérative : Trade4you, et au projet Power4you.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Négocier des prix à la baisse
- Négocier une offre énergétique qui protège l'environnement (en privilégiant les énergies vertes), dans une optique de développement durable
- Permettre d'éviter les tensions de marché et faciliter le changement de fournisseur d'énergie
- Permettre aux gens d'avoir une réflexion critique sur leur consommation et favoriser les démarches d'économie d'énergie avant la recherche du prix le plus bas possible

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Négociation d'un prix de groupe pour les consommateurs et les associations bénéficiaires
- Mise en place de conditions pour les fournisseurs afin de protéger le consommateur : impossibilité de rompre le contrat, tout échange doit donner lieu à un écrit, offrir des avantages, tarifs fixes pour l'électricité...
- Médiation : En cas de conflit, obligation pour le fournisseur de traiter avec le CRIOC. La démarche est gratuite pour le consommateur (s'il s'avère dans un litige judiciaire que le consommateur est en tort, les frais sont couverts).
- Cafés-énergie : Sur demande de municipalités intéressées, Power4you se déplace dans des locaux mis à disposition pour aller présenter son action aux habitants et évaluer les économies potentielles à réaliser en étudiant leurs factures d'énergie.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Clients : 48 000 ménages en 2014, ainsi que des associations (22) et des municipalités.
- Economies moyennes réalisées : environ 100€ par an pour le gaz et l'électricité, grâce aux prix négociés, par rapport aux factures des années précédentes
- Bénéfices : le fournisseur versant à Power4you une commission (en contrepartie de l'assurance d'avoir un grand groupe de clients sur une durée assurée), les bénéfices dégagés ont permis de venir en aide financièrement aux ménages les plus modestes (investissement de départ : 6500€, budget annuel aujourd'hui : 200 000€).

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Power4you a été la première offre permettant aux consommateurs de se réunir et ainsi avoir plus de poids face aux fournisseurs d'énergie. En appliquant concrètement le principe « l'union fait la force », cette action permet non seulement de rééquilibrer le rapport de force entre consommateurs et fournisseurs, mais incite également ces derniers à améliorer leurs pratiques en posant des conditions au partenariat.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Avec les fournisseurs d'énergie : tous les 2-3 ans, lancement d'un appel d'offres et sélection du fournisseur qui propose les meilleurs avantages financiers et de service
- Associations de consommateurs : les consommateurs peuvent profiter des prix négociés par le biais des associations de consommateurs adhérentes à la coopérative.
- Comités d'entreprise, municipalités, associations de propriétaires : face au succès de Power4you, l'offre a été étendue et est également proposée par ces autres intermédiaires.

## RETOUR D'EXPIRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Ressources humaines : étant la première initiative du genre, il a été difficile de former les salariés de Power4you à un service qui requiert à la fois des compétences de vente et une sensibilité pour le social.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Mise en place de formation spécialisée
- Enthousiasme et investissement personnel des personnes impliquées

### **Améliorations futures possibles :**

Élargissement du type d'activités proposées : micro-crédit, négociation de prix sur d'autres domaines que l'énergie (ex : fournitures de bureau). Ces activités sont déjà en place et Power4you a l'intention de continuer à s'étendre horizontalement.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Timing : avoir la bonne idée au bon moment : l'offre répondait à un besoin réel qui se faisait de plus en plus ressentir.
- Fort taux de réponse de la part du public : réponse à un besoin insatisfait par absence d'offre pertinente et montée de la conscience de devoir agir collectivement pour être en mesure de négocier avec les fournisseurs d'énergie.
- Transposition du programme : tentative de s'étendre en France peu probante en raison de la difficulté de monter une coopérative et du manque d'unité des associations de consommateurs françaises. Elle a donc été abandonnée au profit d'une extension horizontale des activités en Belgique.



## Le réseau ECO-HABITAT : Accompagner des foyers très vulnérables dans leur projet d'amélioration de leur habitat.

**Résumé :** Afin de lutter contre la précarité énergétique, le Réseau Eco-Habitat développe un dispositif d'accompagnement des ménages rencontrant des difficultés financières, en Picardie, dans leur projet de rénovation énergétique de leur logement. L'objectif est d'apporter des solutions là où les problèmes ne peuvent être surmontés par les usagers eux-mêmes, grâce à une action transversale de médiation et de coordination entre les acteurs de terrain concernés par la précarité énergétique et la rénovation thermique.

### AUTEUR(S)

Franck Bileau  
Directeur  
reseau.ecohabitat @free.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** Septembre 2014  
**Lieu de réalisation :** Picardie  
**Budget :** 182000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Préfecture de Région (Picardie) : 2014 ;  
ADEME Picardie : 2015-2016-2017 ;  
Conseil Régional de Picardie :  
2015-2016-2017 ; Fondation Macif : 2014  
; Secours Catholique : 2014-2015 ; Autres  
fondations.

### ORGANISME(S)

Réseau ECO HABITAT  
589 avenue Octave Butin  
60280 Margny-lès-Compiègne  
<http://www.reseau-ecohabitat.com>  
**Salariés :** 2  
**Bénévoles :** 25

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 16 juin 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !, Programme récent - doit faire ses preuves*

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Picardie

**Bénéficiaires :**

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Coopération

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Bileau, « Le réseau ECO-HABITAT : Accompagner des foyers très vulnérables dans leur projet d'amélioration de leur habitat. », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

La précarité énergétique est un problème en hausse en Picardie. Des associations caritatives, comme le Secours Catholique, apportent des aides financières, qui permettent de soulager le problème de façon ponctuelle, mais pas d'en régler les causes. En zone rurale comme la Picardie, le principal levier d'action pour maîtriser la facture d'énergie est la rénovation thermique. Des structures existent, mais qui ne sont pas uniquement orientées vers les publics en grande précarité, qui rencontrent de nombreuses obstacles pour en bénéficier : complexité des dispositifs, multiplicité des interlocuteurs, etc. C'est pour pallier à ces besoins que Réseau Eco-Habitat a été créé, afin d'agir de façon complémentaire aux dispositifs déjà en place.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Nombre de ménages à toucher pendant la phase d'expérimentation :

- 25 familles en difficulté financière, accompagnée au cours de l'année 2015
- 50 familles accompagnées pour l'année 2016,
- 75 familles accompagnées en 2017.

Objectifs opérationnels :

- Mise en place d'un dispositif de coordination des acteurs pour faciliter le montage de dossiers de demandes d'aides d'un public très modeste, ne pouvant accéder seul aux dossiers d'aides financières.
- Organiser et coordonner un réseau de bénévoles formés pouvant identifier et accompagner les foyers dans leur projet de rénovation énergétique
- Mise en œuvre d'une méthodologie d'accompagnement (de projets de travaux) capitalisée et dupliquée sur l'ensemble du territoire de la Picardie



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

07 avril 2014 : Constitution de l'association,

Avril – Juillet 2014 : Etudes opérationnelles. Identifications des partenaires et recherches de financements.

Septembre 2014 : mise en place du réseau des acteurs. Identification des partenaires. Formation des premiers bénévoles.

Expérimentation :

Janvier 2015 : repérage et accompagnement des 15 premiers ménages en précarité énergétique.

1er semestre 2015 : Constitutions des dossiers financiers. Recherches de solutions. Démarrage de l'expérimentation.

L'accompagnement d'une famille s'organise de la façon suivante :

- Repérage : Réseau Eco-Habitat propose des formations à des équipes de bénévoles d'associations caritatives pour identifier les ménages en précarité énergétique pouvant bénéficier d'aides financières.
- Proposition d'accompagnement : l'accompagnement repose avant sur la capacité et la motivation des personnes. Les démarches engagées doivent être décidées par elles uniquement : le bénévole s'engage à ne pas prendre de décision pour la famille, qui est entièrement libre de ses choix à chaque étape du processus (choix des travaux, des entreprises, des matériaux, etc.). Le rythme des entretiens et rencontres dépendent exclusivement des disponibilités et proposition de la famille : c'est l'accompagnateur qui s'adapte à la famille, et non l'inverse.
- Accompagnement : un bénévole de terrain coordonne les actions pour aider la famille à constituer un dossier, rassembler les pièces justificatives, entrer en relation avec des entreprises, faciliter la recherche de subventions complémentaires, effectuer un devis et identifier le type de travaux le plus pertinent, jusqu'à la réalisation effective de la rénovation.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Résultats provisoires (action mise en œuvre depuis moins d'un an).

Familles accompagnées :

- Chantiers réalisés : 3
- Chantiers en cours de réalisation : 15
- Situations accompagnées : 36

Constitution du réseau :

- Repérage : 70% des situations apportées par le Secours Catholique, 30% par le pôle solidarité d'EDF ou des opérateurs de l'habitat qui ont besoin d'un appui pour l'accompagnement social.
- 25 bénévoles formés et spécialisés sur le repérage et l'accompagnement des familles vulnérables en précarité énergétique

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- La participation des ménages au cœur du dispositif : les familles deviennent actrices de la transformation de leur cadre de vie. Réseau Eco-Habitat propose une démarche participative, où le projet est construit avec la famille et ne lui est jamais imposé, afin d'assurer une meilleure appropriation des travaux effectués et un comportement énergétique adapté par la suite.
- Approche collective : la précarité énergétique est un domaine transversal, qui touche à beaucoup de domaines de compétence (social, bâtiment, énergie, etc.), qui ont l'habitude de travailler de façon cloisonnée. Le Réseau Eco-Habitat propose une approche de création de liens entre les acteurs de terrain afin de construire une culture commune de la rénovation énergétique.
- Agir sur les causes plutôt que sur les symptômes : en permettant aux ménages modestes d'accéder aux dispositifs existants et d'exercer leurs droits, le Réseau Eco-Habitat privilégie une démarche qui rompt avec la logique caritative, essentielle mais trop ponctuelle, et propose une action afin de supprimer le problème énergétique de l'habitat et permettre aux familles de rééquilibrer durablement leur budget.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Association caritative : Secours Catholique, Fondation Abbé Pierre
- Partenaires Opérateurs : Nous nous appuyons sur les opérateurs agréés de l'amélioration de l'habitat : Page 9, Citémétrie, Aisne habitat, CDH 60, Apremis
- Partenaire Financiers : ANAH, Collectivités, Caisse d'Épargne, dans le cadre du micro-crédit, Conseil Régional, ADEME, MACIF
- Fournisseurs d'Énergie : EDF, SICAE, GDF
- Fédérations du Bâtiment : CAPEB et FFB (pour mise en relation avec des entreprises locales si nécessaire).
- Accompagnement technique : ENEA Consulting, SENS

## RETOUR D'EXPÉRIENCE



**Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Les aides financières publiques sont incertaines sur le long terme, et peuvent changer,
- La constitution du réseau d'acteurs dépend du bon vouloir des structures et de leur capacité à coopérer,
- L'engagement des bénévoles peut être fragile, à renouveler dans le temps,

**Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

En cours

**Améliorations futures possibles :**

- Travailler avec des caisses de retraites qui pourraient prendre en charge une partie des travaux pour les personnes retraitées pour éviter coût sur la santé
- Améliorer la coordination des acteurs en termes de gestion de projet et de calendrier : harmoniser le calendrier plutôt que devoir gérer les calendriers particuliers de chaque structure
- Modéliser le montage financier : travail de formalisation à faire entre les différents acteurs pour simplifier les démarches et proposer un outil unique

**Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Les politiques publiques orientées sur la transition énergétique sont incitatives pour l'amélioration de l'habitat des personnes fragiles
- L'appui d'un large réseau de bénévoles permet d'accompagner de nombreuses personnes à faible coût,
- L'indépendance de notre structure, et la constitution d'un réseau d'acteurs à tous les niveaux, permet de décloisonner les champs de compétences et d'apporter des réponses concrètes.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexes :

- Evaluation : indicateurs utilisés
- Exemple de situation accompagnée
- Revue de presse
- Schéma
- Présentation du réseau

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/220\\_20150610\\_ecohabitat\\_exemple\\_de\\_situation\\_accompagny\\_e.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/220_20150610_ecohabitat_exemple_de_situation_accompagny_e.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/221\\_20150610\\_ecohabitat\\_evaluation\\_et\\_indicateurs.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/221_20150610_ecohabitat_evaluation_et_indicateurs.pdf)

Annexe 3 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/223\\_20150616\\_eco\\_habitat\\_revue\\_de\\_presse.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/223_20150616_eco_habitat_revue_de_presse.pdf)

Annexe 4 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/224\\_20150616\\_eco\\_habitat\\_schy\\_ma.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/224_20150616_eco_habitat_schy_ma.pdf)

Annexe 5 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/225\\_20150616\\_ecohabitat\\_pry\\_sentation\\_ry\\_seau\\_eco\\_habitat.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/225_20150616_ecohabitat_pry_sentation_ry_seau_eco_habitat.pdf)

---



## F. Prêts de matériel, formations & mécénats de compétences

# Guide SCALP/SQY, un outil local et collaboratif pour lutter contre la précarité énergétique

**Résumé :** Le Guide SCALP (Système Collaboratif d'Accompagnement à la Lutte contre la Précarité énergétique) est un outil participatif à destination des professionnels (collectivités, bailleurs, travailleurs sociaux ou travailleurs en contact avec les ménages, copropriétés). Complété et mis à jour par les acteurs locaux, il apporte des réponses précises, rapides et adaptées aux territoires pour accompagner les ménages en précarité énergétique.

## AUTEUR(S)

Sébastien Mellé  
Chargé de Mission Energie  
Climat  
sebastien.melle  
@energie-sqy.com

## PROGRAMME

**Démarrage :** 16 novembre 2012  
**Lieu de réalisation :**  
Saint-Quentin-en-Yvelines  
**Budget :** N/C

## ORGANISME(S)

ALEC Saint Quentin en Yvelines  
6 rue Haroun Tazieff  
78114 Magny-les-Hameaux  
<http://www.energie-sqy.com>  
**Salariés :** 8  
**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 15 juin 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Innovant !*

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Association, ONG*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Bénéficiaires :** *Professionnels*

**Envergure du programme :** *Locale*

**Domaine(s) :** *Énergie, Coopération*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Mellé, « Guide SCALP/SQY, un outil local et collaboratif pour lutter contre la précarité énergétique », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le programme est né d'un constat : la nécessité d'apporter aux professionnels accompagnant les ménages en difficulté des réponses sur les questions liées à l'énergie, consultables facilement sans nécessité de compétences supplémentaires. Les besoins principaux identifiés étaient : apporter une réponse rapidement aux ménages (principalement) et les renvoyer vers une structure locale et appropriées.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le guide SCALP/SQY poursuit plusieurs objectifs parallèles :

- Permettre aux acteurs en contact avec les ménages d'apporter une première réponse ciblée et immédiate
- Orienter les ménages vers la structure (service ou association) compétente suivant le problème rencontré
- Informer chacun des publics du guide des actions et obligations que peuvent ou doivent mettre en œuvre chacun d'entre eux (notamment les collectivités et les bailleurs)
- Répertoire les problématiques spécifiques et les solutions locales apportées
- Mettre en réseau les acteurs de proximité concernés par la thématique précarité énergétique

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- identifier les structures et personnes ressources parmi un réseau de partenaires
- Constitution et évolution du contenu :
  - o Rédaction sous formes de fiches thématiques et pratiques
  - o Lorsqu'une structure a une question précise, elle l'envoie à une adresse-ressource, qui se charge de rédiger une fiche thématique contenant la réponse à la question, une bibliographie et les contacts des structures compétentes
  - o Lorsqu'une nouvelle fiche est créée, elle est envoyée à toutes les structures inscrites, avec le sommaire mis à jour. Chaque structure est libre de l'imprimer ou de l'ajouter à son guide si la question l'intéresse.
  - o Généralisation sur d'autres territoires : le guide répond à des questions spécifiques mais qui peuvent concerner chaque territoire. Il peut s'adapter au contexte local en modifiant les contacts des structures compétentes pour chaque problème selon le territoire.
- Diffusion (lors de formations et sensibilisations de travailleurs sociaux, forum avec les collectivités, les bailleurs, les copropriétés).



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Chaque utilisateur est autonome dans son usage du guide. Pour l'instant, 5 fiches ont été issues de questions qui sont remontées directement de questions d'acteurs de terrain. Il est difficile d'évaluer la mise en œuvre et l'impact, si ce n'est par la participation des structures, qui permet d'évaluer l'intensité de son usage. L'activité est modérée pour l'instant, mais il est envisagé de mettre en place un questionnaire de satisfaction pour recueillir l'avis des utilisateurs.

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le guide SCALP|SQY fonctionne de manière participative. Il a pour objectif d'être le plus exhaustif possible, et chaque utilisateur y contribue. C'est donc un outil évolutif, au plus proche de la réalité du territoire où il est utilisé. Son utilisation participative permet à chaque acteur et territoire de se l'approprier, et lui confère donc un certain potentiel de généralisation.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Le guide s'appuie sur un réseau de partenaire « ressources » : il s'agit des structures conseil locales : Espace Info>Energie, ADIL, PSP SQY, ARS, IPS SQY (Institut de Promotion de la Santé), PACT 78.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

- La réactivité des partenaires ressources est une des clés du bon fonctionnement du guide. Elle est parfois difficilement garantie.
- Difficile d'évaluer l'utilisation réelle du guide

### **Améliorations futures possibles :**

- Diffuser le guide sur d'autres territoires pour multiplier les partenaires et les publics touchés (Créer une adresse-ressource par territoire pour gérer la mise à jour locale du guide)
- Développement d'une interface internet qui permettrait aux usagers de mieux s'approprier l'outil
- Développement d'outils de diffusion personnalisés

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

La mise en œuvre d'un guide SCALP| sur un territoire est relativement aisée. Le porteur de projet doit d'abord fédérer un réseau de structures actives localement auprès des différents publics. L'adaptation du contenu du guide se fait simplement.

## POUR EN SAVOIR PLUS

<http://energie-sqy.com/professionnels/lutte-contre-la-precarite-energetique.html>

---

## Accompagnement technique des travailleurs sociaux sur le thème de l'énergie et de la précarité énergétique

**Résumé :** Le CEDER a créé des formations sur les consommations d'énergie, à destination des travailleurs sociaux de plus en plus confrontés à cette thématique. Après une première phase expérimentale, ces formations se sont pérennisées à travers des échanges durables entre le CEDER et les travailleurs sociaux.

### AUTEUR(S)

Laëtitia Pellerey

Responsable de projet  
Précarité Énergétique et  
Maîtrise de l'énergie (en  
poste jusque fin mai 2014)

ceder @ceder-provence.org

Fiche rédigée par :  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009

**Lieu de réalisation :** Haut Vaucluse

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Financé dans le cadre du programme EIE  
PACA : ADEME, Région PACA, Conseil  
Général du Vaucluse

### ORGANISME(S)

CEDER Centre pour  
l'Environnement et le  
Développement des Énergies  
Renouvelables

15, avenue Paul Laurens

26110 Nyons

<http://www.ceder-provence.fr/>

**Salariés :** 10

**Bénévoles :** 48

**Adhérents :** 81



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 15 juin 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Domaine(s) :** Énergie

**Pays :** France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Envergure du programme :** Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Pellerey, « Accompagnement technique des travailleurs sociaux sur le thème de l'énergie et de la précarité énergétique », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Face à l'augmentation du coût de l'énergie, les travailleurs sociaux sont de plus en plus sollicités pour des problèmes liés aux factures d'énergie. Comme il s'agit d'un domaine pour lequel ceux-ci ne sont pas forcément qualifiés, il a semblé essentiel au CEDER de leur fournir une formation et des outils pour accompagner efficacement les ménages en difficulté énergétique.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Fournir aux travailleurs sociaux les informations nécessaires pour savoir traiter les questions énergétique : lecture des factures , connaissance des acteurs vers qui rediriger le public selon le problème rencontré, etc...

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Définition des besoins en formation et en permanence par les travailleurs sociaux des centres médico-sociaux, puis mise en place de sessions d'accompagnement. Organisation de sessions d'informations et de sensibilisation portant sur la lecture des factures, la mesure des consommations, etc... Formation générale sur 1 journée : 1 demi-journée avec les pôles solidarités EDF & GDF Suez Provence, 1 demi-journée animée par CEDER Provence.
- Mise en place de permanences sur l'énergie durant lesquelles les travailleurs sociaux sont appuyés par un professionnel de l'énergie
- Création et animation de stands de permanence dans les Centres Médico-Sociaux pour toucher un public qui n'aurait pas fait de lui-même la démarche de demander des informations sur l'énergie. Face à l'aspect chronophage de l'intégration de la thématique de l'énergie dans la charge de travail déjà lourde des travailleurs sociaux, les conseillers énergie ont fait la démarche de se déplacer dans les centres médico-sociaux pour se mettre à disposition des travailleurs sociaux lors de permanences et intervenir auprès du public.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Création d'une « culture énergie » chez les travailleurs sociaux : compréhension des factures énergétiques, meilleure appréhension des mesures de la consommation (kWh, ratios, etc...). Le CEDER a ainsi constaté que de moins en moins de ménages leur sont envoyés pour des problèmes de sur-consommation, car les travailleurs sociaux ont acquis les connaissances pour traiter cette question : ils savent désormais qu'un montant élevé de facture énergétique n'est pas forcément lié à une haute consommation mais peut être dû à un problème de bâti ou de coût de l'énergie .
- Une évaluation qualitative a été menée en décembre 2011 (voir annexe 1) pour mesurer la satisfaction des travailleurs sociaux ayant suivi la formation. Sur les 78 travailleurs sociaux formés et consultés, 35% ont répondu à l'évaluation.
- \* 96% estiment que les informations transmises lors de la formation leur ont été utiles
- \* Mais les outils distribués, comme le CDrom (qui compilait des annexes, des documents techniques, des plaquettes), se sont révélés peu utilisés, non par manque d'intérêt, mais de temps.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le traitement de la précarité énergétique est complexe, car il s'agit d'une problématique transversale qui concerne les professionnels de plusieurs domaines. Ceux-ci ne sont pas habitués à travailler ensemble et, individuellement, ne possèdent pas toutes les compétences permettant d'apporter une réponse globale au problème. Les travailleurs sociaux sont souvent les premiers à être en contact avec les ménages en difficulté. Leur permettre de se former sur les questions énergétiques représente un préalable indispensable à la constitution d'une réponse commune.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Financeurs : Unité Territoriale du Haut Vaucluse (UTHV), Service Solidarité Logement du CG84, ADEME, Conseil Régional PACA et la Fédération Caisse d'Epargne PACA Corse.
- Les quatre Centres Médico-Sociaux du territoire

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Lourde charge de travail des travailleurs sociaux qui rend difficile l'insertion d'une nouvelle problématique dans les dossiers qu'ils ont déjà à traiter
- Mobilisation du public ciblé difficile : parmi les personnes rencontrées par les travailleurs sociaux lors des permanences, 22 personnes se sont effectivement présentées sur les 39 RDV pris (bilan de la 1ère année)

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Recontacter les particuliers quelques jours avant le rendez-vous pour les mobiliser d'avantage : assez efficace, mais lourde charge de travail.

### **Améliorations futures possibles :**

- Elargir les formations à d'autres énergies : lors de l'évaluation (voir annexe 1), un grand nombre de travailleurs sociaux ont exprimé le souhait d'être formé également sur la thématique des consommations d'eau
- Rendre plus facile d'accès les supports d'informations sur les gestes d'économie en les traduisant en plusieurs langues ou en privilégiant le support de l'image pour les personnes ne maîtrisant pas bien le français ou l'écrit : pose le problème du choix de la langue, du choix du message, des images, etc...
- Piste de développement : donner aux EIE un accès aux informations des plateformes solidarité des fournisseurs historiques : aujourd'hui, les règles liées à la confidentialité des données n'autorisent pas les fournisseurs d'énergie à transmettre des informations sur leurs clients, sauf à des travailleurs sociaux ou à des médiateurs sociaux .

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Définition du contenu de la formation par les travailleurs sociaux eux-mêmes, selon leurs besoins, qui permet une meilleure participation et une meilleure appropriation de l'information délivrée
- Intervention des pôles solidarités EDF & GDF Suez : il s'agit des personnes avec qui les travailleurs sociaux ont l'habitude de travailler par téléphone : pouvoir les rencontrer, mettre un visage sur le nom et humaniser le collaborateur a permis d'adoucir certaines tensions et de faciliter la suite de la collaboration.
- Pérennisation : Evolution de la formation : au fil des années, elle s'est pérennisée sous la forme de petits modules délivrés sur le lieu de travail des travailleurs sociaux, pendant des réunions, afin de réduire l'aspect chronophage pour eux de ces formations.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 :

[http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/27\\_20140506\\_evaluation\\_qualitative\\_action\\_d\\_accompagnement\\_des\\_travailleurs\\_sociaux.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/27_20140506_evaluation_qualitative_action_d_accompagnement_des_travailleurs_sociaux.pdf)

Annexe 2 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/28\\_20140506\\_programme\\_de\\_formation\\_pour\\_les\\_travailleurs\\_sociaux\\_ceder.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/28_20140506_programme_de_formation_pour_les_travailleurs_sociaux_ceder.pdf)



## Expérimentation et mise en place d'un nouveau savoir-faire : Coach en Maîtrise De l'Energie.

**Résumé :** La lutte contre la précarité énergétique est complexe car c'est un problème transversal, qui concerne des domaines habituellement cloisonnés. Maîtriser ce sujet demande donc une véritable « expertise ». ECO CO2, une start-up fondée par un ancien salarié d'EDF, a repris une expérimentation d'EDF pour généraliser la transmission d'un savoir-faire consacré à la précarité énergétique.

### AUTEUR(S)

Jacques Allard  
Fondateur et directeur de  
ECOCO2  
jacques.allard @ecoco2.com

### PROGRAMME

**Démarrage :** Janvier 2006 (EDF), octobre  
2009 (Eco CO2)  
**Lieu de réalisation :** Allier, Ile de France  
**Budget :** 150000 €

### ORGANISME(S)

ECOCO2  
62 Route des Fusillés de la  
Résistance  
92000 Nanterre  
<http://www.ecoco2.com/demarche/demarchemde.php>  
**Salariés :** 7  
**Bénévoles :** 0



**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 07 juillet 2014

**Appréciation(s) du comité :** A généraliser !

**Solution(s) :** Précarité énergétique

**Opérateur(s) :** Entreprise

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Professionnels

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Énergie, Éducation, Formation

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Allard, « Expérimentation et mise en place d'un nouveau savoir-faire : Coach en Maîtrise De l'Energie. », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'offre de formation actuellement proposée par ECOCO2 est née d'une expérimentation menée en 2006-2007 par EDF, dans le département de l'Allier, en partenariat avec le Conseil Général. L'expérimentation visait à instaurer la possibilité de mener des actions de prévention au sein de l'outil curatif qu'est le FSL (Fonds de Solidarité au Logement), en permettant à des familles de se faire accompagner et aider lors de leur première demande d'aide au FSL.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

L'objectif général de l'expérimentation d'EDF était d'évaluer la pertinence de former des professionnels de l'action sociale aux thématiques de la maîtrise de l'énergie, ainsi que le potentiel de généralisation et les conditions d'exportabilité d'actions similaires. De façon plus spécifique, l'expérimentation avait pour objectif d'accompagner de façon personnalisée 10 familles demandeuses d'aide au FSL pour mesurer l'impact de la pédagogie et de la sensibilisation sur leur consommation d'énergie.

Aujourd'hui, la formation « Coach en Maîtrise de l'Energie » d'ECOCO2 a pour objectif de sensibiliser et former les travailleurs sociaux des CCAS, les conseillers en Economie Sociale et Familiale en France métropolitaine aux questions de l'énergie dans une optique de prévention.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Face à l'absence de perspective de pérennisation ou de généralisation de l'expérimentation, malgré ses bons résultats, une start-up s'est fondée afin de reprendre les actions mises en œuvre et de les poursuivre, notamment la transmission d'un « savoir-faire précarité énergétique » aux professionnels de l'action sociale grâce à une formation :

- Rappel du contexte général (énergies fossiles et énergies renouvelables, gaz à effet de serre, changement climatique, engagements européens : la règle des trois 20)
- Le rôle et les actions du coach en énergie, la démarche EcoCO2 : sensibiliser, évaluer, agir, mesurer
- Les actions de sensibilisation : présentation des outils ludiques (cartes Watty™, jeu T'es au courant ?™)
- Prise en main et utilisation des outils de la mallette du coach (thermomètre, débitmètre, aérateurs...)
- Les outils d'évaluation informatiques (le diagnostic comportemental, le diagnostic électrique, le diagnostic eau, l'e-DPE)
- L'établissement du plan d'actions
- Les mesures : relevé d'index, comparaison avec des consommations standard
- Prise en main et utilisation du jeu T'es au courant ?™ et mise en situation d'animation d'une partie de jeu



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Si ECO CO2 a voulu poursuivre les activités initiées par l'expérimentation menée par EDF et le CG, c'est parce que les résultats de celle-ci étaient assez concluants : 10 familles suivies, retour chiffré pour 6 familles, consommation d'énergie en baisse de 15% à 74%, 40% en moyenne. Economies financières entre 22 et 56 euros par mois, jusqu'à 683 euros par an. Sur les 4 familles qui avaient déjà fait une demande au FSL, aucune n'a réitéré de demande l'année suivante.

ECO CO2 est aujourd'hui organisme de formation et a développé son activité de sensibilisation au-delà de la précarité énergétique, notamment avec le programme Watty à l'école, labellisé par le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie. Plus de 3000 enfants et/ou foyers ont été touchés par ses actions.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme est un bel exemple de la façon dont une expérimentation peut se généraliser et se pérenniser. De plus, il est original est innovant par les outils qu'il emploie, notamment le jeu de société T'es au courant. Le caractère innovant d'un tel outil s'observe dans la réticence qu'ont les travailleurs sociaux au premier abord à investir du temps dans un « jeu » dans lequel ils ne voient pas de solution immédiate aux problèmes urgents qu'ils ont à traiter, mais qui s'avère ensuite être un excellent moyen de sensibilisation, à même d'éviter l'apparition de nouveaux problèmes urgents.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

L'expérimentation a été faite dans le cadre d'un partenariat entre EDF, le Conseil Général de l'Allier, le FSL, les travailleurs sociaux, et Edelia, une filiale d'EDF qui a fourni les dispositifs de suivi de consommation.

Coach en Maîtrise de l'Energie : la mise en œuvre des supports pour la formation et du jeu de société se fait avec l'appui d'une jeune créatrice de chez Rose&Vert

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Difficulté dans la poursuite et l'évaluation de l'expérimentation, dues à des changements internes et organisationnels à EDF, qui ont nui à la régularité du suivi.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Création de la société Eco CO2.

### **Améliorations futures possibles :**

Faire connaître le jeu et les actions de formation, par exemple en les intégrant dans le dispositif du programme « SLIME » porté par le Comité de Liaison Energies Renouvelables (CLER).

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Création d'une start-up, structure plus souple et plus à même de poursuivre une action spécifique une fois que celle-ci s'est révélée efficace  
- Qualité de communication et d'empathie du Coach énergie  
- Utilisation du jeu de société « T'es au courant ». Il en ressort que c'est un excellent outil pour sensibiliser sans stigmatiser car le jeu permet de dédramatiser et égayer une thématique peu attractive. Le jeu a aujourd'hui été industrialisé et mis en vente en raison du succès qu'il rencontrait.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Formation Coach en maîtrise de l'énergie :

[http://ecoco2.com/info/formation\\_coach\\_en\\_maitrise\\_de\\_l\\_energie.php](http://ecoco2.com/info/formation_coach_en_maitrise_de_l_energie.php)

Jeu de société T'es au courant :

<http://www.tesaucourant.com/fr/la-boutique/Produit/17/1/boutique-tes-au-courant/le-jeu-tes-au-courantnbsp.html>

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/48\\_20140617\\_jeu\\_de\\_sociy\\_ty\\_t\\_es\\_au\\_courant.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/48_20140617_jeu_de_sociy_ty_t_es_au_courant.pdf)



## Espace ressource précarité énergétique sur le département du Pas de Calais

**Résumé :** Afin d'apporter une réponse plus pertinente sur son territoire, Habitat & Développement gère l'animation d'un espace ressources départemental de prévention de la précarité énergétique à destination des acteurs sociaux. Il a pour objectifs de former, mettre en réseau, échanger et mutualiser les actions d'intervention auprès des familles.

### AUTEUR(S)

Jean-Marc Marichez  
Responsable d'agence  
jean-marc.marichez @hdgi.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2013  
**Lieu de réalisation :** Département du Pas de Calais  
**Budget :** 47610 €  
**Origine et spécificités du financement :** ADEME NPdC, Conseil Régional NPdC et Conseil général du Pas de Calais

### ORGANISME(S)

Habitat et Développement Groupe Interrégional – Agence Nord – Pas de Calais  
3 rue Alexandre Maniez  
62750 Loos en Gohelle  
<http://www.habitatdeveloppement.fr>  
**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 85  
**Adhérents :** 8



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 11 juin 2014

**Solution(s) :** *Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Bénéficiaires :** Professionnels

**Domaine(s) :** Logement, Énergie, Budget

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais-Picardie

**Envergure du programme :** Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Marichez, « Espace ressource précarité énergétique sur le département du Pas de Calais », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Une première étude régionale sur l'aide aux familles face aux impayés d'énergie avait été réalisée (par un autre bureau d'études) en 2003-2004. Une actualisation de cette étude, ainsi qu'un test de mise en œuvre territoriale d'actions nous ont été confiés en 2007-2008. L'une des propositions de la conclusion de ce travail était notamment d'organiser des outils d'échanges entre acteurs (réseau, formations, colloques).

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Sur le département du Pas de Calais, animer un espace ressource de prévention de la précarité énergétique à destination des acteurs sociaux ayant pour objectifs de former, mettre en réseau, échanger et mutualiser les actions d'intervention auprès des familles.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Mise en place et animation d'un module de formation à destination des travailleurs sociaux
- accompagnement à la préparation et co-animation d'ateliers collectifs pour des publics en précarité
- création et animation d'outils d'échanges en réseau (groupe de discussion, plateforme de données téléchargeables, lettre d'information)
- organisation et animation de rencontres territoriales ou thématiques et d'une journée annuelle d'échange pour l'ensemble du réseau

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Animation de 7 formations (+ 2 en parallèle organisées par le CNFPT Nord-Pas de Calais) touchant 90 stagiaires de 26 structures différentes
- Accompagnement sur 4 actions d'animations locales (2 ateliers collectifs, 1 forum et 1 dispositif visite-animation)
- Création d'un groupe de discussion Google (127 membres fin 2013), d'un site de partage de données et d'une lettre d'information mensuelle



## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Un outil à l'échelle départementale qui permet d'échanger et de mutualiser les moyens (2 groupes de travail sur les ateliers et les visites vont être créés en 2014). Son équivalent existant également dans l'autre département de la région (celui du Nord), il y aura également possibilité d'élargir cette mutualisation grâce également à l'appui d'une instance régionale (groupe précarité énergétique créé dans le cadre du plan climat régional).

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Les rencontres territoriales (9 programmées en 2014) vont permettre un rapprochement, en vue de partenariats, entre les associations agréées par le Département dans le FSL (principalement les acteurs formés en 2013), les collectivités territoriales notamment celles porteuses d'un plan climat et/ou d'un opérationnel habitat (OPAH-PIG), les acteurs sociaux départementaux ou locaux (CCAS par exemple), les associations caritatives...

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

Point évoqués dans les évaluations des formations de 2013 :

- manque d'outils adaptés aux travailleurs sociaux pour les visites
- difficultés de mise en œuvre d'ateliers collectifs (publics, organisation)
- comment interpeller les bailleurs
- quels financements pour les petits travaux
- quel impact réel des actions menées

Par ailleurs complexité de mise en œuvre de rencontres locales (charge de travail des acteurs les plus concernés, lourdeur du porteur principal de la mission qu'est le CG)

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Notre espace ressource met en place, en 2014, 2 groupes de travail (visites à domicile, ateliers collectifs) pour les personnes ayant déjà suivi la formation de base

Le Conseil Général envisage la création d'une aide aux petits travaux et le recrutement d'ambassadeurs pour les visites à domicile

### **Améliorations futures possibles :**

Voir les pistes d'amélioration proposées dans le point précédent, et qui seront mise en œuvre durant l'année 2014

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Enchaîner rapidement après les formations sur de l'opérationnel (accompagnement sur la mise en place d'ateliers collectifs par exemple) avec validation et appui de l'employeur de chaque stagiaire.

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Impact mesurable de la mise en application des « bons gestes » sur la facture ou consommation d'énergie. Les travailleurs sociaux et les financeurs des actions et programmes souhaitent en effet mesurer l'efficacité des actions menées. Quels types d'indicateurs peuvent permettre de vérifier l'impact du travail réalisé : amélioration du confort, baisse de la facture d'énergie, bien-être et santé de l'occupant, amélioration des relations sociales... et comment les mesurer.

## DORéMI : un outil de rénovation thermique au service des collectivités

**Résumé :** Le Dispositif Opérationnel de Rénovation énergétique des Maisons Individuelles mené par l'Institut négaWatt consiste à former des artisans aux techniques de la rénovation à faible consommation d'énergie et à les accompagner sur des chantiers concrets. Il conduit les artisans à se constituer en groupements de compétences afin qu'ils soient en mesure de proposer aux propriétaires de maisons une offre de rénovation efficace et à prix maîtrisé.

### AUTEUR(S)

Vincent Legrand  
 Directeur  
 doremi  
 @institut-negawatt.com

**Fiche rédigée par :**  
 Stéphanie Clairet - Chargée  
 de communication

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2012  
**Lieu de réalisation :** Territoires de la Biovallée (26), de Valence-Romans (26) et de l'Ardèche méridionales (07)  
**Budget :** N/C

### ORGANISME(S)

Institut négaWatt  
 BP 16181 Alixan  
 26958 Valence Cedex 9  
<http://institutnegawatt.com>



**Salariés :** 5  
**Bénévoles :** N/C

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 16 mars 2015

**Appréciation(s) du comité :** Impacts élevés !

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Précarité énergétique*

**Opérateur(s) :** *Entreprise*

**Pays :** *France, Auvergne-Rhône-Alpes*

**Bénéficiaires :** *Population urbaine, Population rurale, Entreprise*

**Envergure du programme :** *Nationale*

**Domaine(s) :** *Logement, Énergie, Changement climatique*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Legrand, « DORéMI : un outil de rénovation thermique au service des collectivités », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le parc de maisons individuelles d'avant 1975 est constitué de 8,4 millions de résidences principales, soit plus de 1/5 de toutes les surfaces bâties, et plus de 800 millions de m<sup>2</sup>. Chauffer ces maisons construites avant 1975 englutit chaque année 10% de la consommation totale d'énergie en France. La facture pour les ménages, les territoires et le pays se chiffre en milliards d'euros. Si nous savons techniquement transformer la pire des « passoires thermiques » en maison à très faible consommation, nous ne sommes pas aujourd'hui organisés pour rénover massivement et de façon performante.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

DORéMI vise à mettre en mouvement la rénovation thermique performante des maisons au niveau national, et à transformer une fuite d'argent (importation de fuel et de gaz pour chauffer les maisons) qui limite aujourd'hui le pouvoir d'achat, en un investissement pérenne sur le territoire sous forme d'emplois dans la rénovation thermique. Cet outil de formation-action mobilise à la fois les artisans et les particuliers. La constitution de groupements d'artisans aux compétences complémentaires permet de proposer des rénovations énergétiques performantes à un prix maîtrisé et de simplifier l'accès des particuliers aux travaux de rénovation. Les projections chiffrées, qui ne sont que théoriques, visent la rénovation de 360 000 maisons par an d'ici à 2050 et la formation de plus de 24 000 groupements d'artisans (de 5 entreprises en moyenne) d'ici 2025.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'Institut négaWatt a pour rôle l'assistance à maîtrise d'ouvrage des collectivités et met en place, avec le dispositif DORéMI, une dynamique partenariale entre les acteurs locaux (artisans, propriétaires, organismes professionnels, financeurs, etc.). Le dispositif consiste à

- structurer et dynamiser l'offre locale de rénovation performante grâce à des formations (les formations portent sur les techniques de la rénovation thermique, les enjeux de l'organisation en groupement, l'accompagnement financier des maîtres d'ouvrage, la construction d'un discours commercial,...) et une meilleure organisation des artisans (en les incitant à se rassembler en groupements de compétences complémentaires pour proposer une offre globale incluant tous les corps de métier nécessaires à une rénovation.)
- simplifier les démarches techniques et financières des propriétaires.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le projet est en cours d'expérimentation sur le territoire de la Biovallée (Drôme) depuis début 2012. L'objectif initial était de former 5 groupements d'artisans et d'analyser 20 maisons pour en rénover réellement 10.

Près de 70 artisans ont été formés, et 7 groupements opérationnels ont été constitués. Les premières maisons retenues ont fait l'objet d'un état des lieux architectural et technique dès le premier semestre 2013. En novembre 2014, les premiers chantiers sont terminés, les derniers devraient être achevés fin 2014.

Impact sur d'autres territoires : Deux répliques de DORéMI sont lancées en Rhône-Alpes pour consolider le dispositif (Valence Romans Sud Rhône-Alpes et le Pays de l'Ardèche méridionale). Des formations d'animateurs territoriaux et d'accompagnateurs DORéMI sont en cours d'élaboration, dans le cadre du plan de déploiement national.

Récompenses : Fin 2013, le dispositif a été nommé « meilleure initiative pour l'accompagnement des professionnels » par le Ministère du Logement.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité de ce dispositif réside en premier lieu dans l'approche de la rénovation des logements du point de vue de l'offre (structuration et formation des artisans), et pas seulement de la demande (incitations financières notamment).

L'autre originalité du programme concerne l'expérimentation de la formation des artisans sur des chantiers réels de rénovations performantes.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Le dispositif DORéMI a la particularité d'associer une diversité d'acteurs autour d'un même projet : collectivités territoriales, artisans, particuliers/propriétaires, organisations professionnelles du bâtiment, organismes de formation, chambre de commerce et d'industrie, expert technique.

C'est à la collectivité que revient la mission de coordonner tous ces acteurs autour du dispositif.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Mobilisation des artisans et constitution des groupements
- Complexité des demandes de financements
- Passage à l'acte/validation des travaux par les propriétaires (financements)

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Appui des organisations professionnelles pour la mobilisation des artisans
- Accompagnement de la collectivité pour les demandes de financements ; prise de contact avec les organismes bancaires pour une simplification des démarches

### **Améliorations futures possibles :**

- Développement d'une Offre Unique de Financement (OUF)
- Capitalisation sur les expérimentations actuelles afin de fournir une « boîte à outils » aux territoires qui mettront prochainement en oeuvre le dispositif

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Dispositif actuellement en cours de déploiement au niveau national. Facteurs de réussite :

- Une collectivité porteuse / représentant un bassin de vie
- Animateurs territoriaux formés
- Accompagnateurs techniques identifiés
- Mobilisation et fédération de tous les acteurs concernés

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

- Un travail sur la compréhension et l'appréhension du projet de rénovation par le maître d'ouvrage, mobilisant les sciences humaines, serait fondamental pour mieux comprendre les mécanismes de décision de celui-ci. Aujourd'hui, certains projets intéressants financièrement et accessibles pour les maîtres d'ouvrage n'aboutissent pas, principalement parce que le volume financier à mobiliser les effraie.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Enertech, Sidler, O. « La rénovation thermique des bâtiments en France - Enjeux et stratégie. » (2012) : [www.enertech.fr/pdf/2F48%2Fenjeux-de-la-renovation-thermique-des-batiments-en-france\\_v0.pdf](http://www.enertech.fr/pdf/2F48%2Fenjeux-de-la-renovation-thermique-des-batiments-en-france_v0.pdf)

## POUR EN SAVOIR PLUS

- Plaquette DORéMI en annexe.

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/211\\_20150316\\_doremi\\_presentation\\_2012\\_09\\_05.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/211_20150316_doremi_presentation_2012_09_05.pdf)



## G. Initiatives pouvant être associées à la lutte contre la précarité énergétique

# ADUCAF, Défendez vos droits auprès de la CAF et de la MSA

**Résumé :** Depuis 2013, l'Association de Défense des Usagers de la CAF (ADUCAF) propose un soutien juridique, bénévole et gratuit, à tout usager en conflit avec sa Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou de Mutualité Sociale Agricole (MSA) : information juridique, assistance dans les démarches...

## AUTEUR(S)

Josiane GARRIGES  
Secrétaire Générale  
contact @aducap.org

**Fiche rédigée par :**  
Salomé LENGLET

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2013

**Lieu de réalisation :** Lyon

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Aucune subvention mais participation des adhérents autant que possible et revenus de formations juridiques

## ORGANISME(S)



ADUCAF

Le Britannia, Bâtiment B, 20,  
boulevard Eugène Deruelle

69432 Lyon Cedex 03

<http://www.aducap.org/>

**Salariés :** 1

**Bénévoles :** 15

**Adhérents :** 500

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 02 novembre 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Nationale

**Domaine(s) :** Protection sociale, Droits fondamentaux

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : GARRIGES, « ADUCAF, Défendez vos droits auprès de la CAF et de la MSA », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Créée par des bénéficiaires de minima sociaux, l'Association de Défense des Usagers de la CAF (ADUCAF) part d'un constat simple : trop d'usagers restent seuls et sans défense face à une administration débordée, à des règles difficiles à comprendre et à la méconnaissance de leurs droits (solliciter une aide juridictionnelle par exemple). De plus, la plupart des associations, ne prend pas la défense des allocataires en cas de litige, du fait de leurs subventions publiques.

ADUCAF rassemble des allocataires, des retraités de la CAF et des juristes. Elle apporte, dans toute la France, une réponse adaptée aux allocataires en difficultés dans tous les domaines relevant de la CAF (insertion, logement, handicap, solidarité, enfance...).

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Apporter un soutien juridique à tous les allocataires en conflit avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou avec la Mutuelle Santé Agricole (MSA)

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Les différentes formes d'aide d'ADUCAF (uniquement sur rendez-vous) :

\* Demande d'aide par un formulaire internet et possibilité d'obtenir une information gratuite par téléphone

\* Aide à la rédaction des réclamations auprès de la CAF ou du Conseil départemental

\* Aide à la constitution de dossier d'aide juridictionnelle par le biais d'un formulaire internet (cette aide permet la prise en charge des frais de défense par l'Etat)

\* Des avocats aident à saisir la Commission de recours amiable, à agir en référé (procédure d'urgence), à saisir les tribunaux...

\* Actions de médiation : aide pour saisir le Défenseur des droits ou le Médiateur de la CAF

- Problématiques abordées : enquête administrative, demande de remboursement d'allocation (trop-perçu), allocation logement pour les étudiants, suspension des versements, absence de réponse de la part de l'administration, mesures de recouvrement forcé (du Trésor public pour récupérer des allocations)...

- ADUCAF communique auprès de différentes associations (parents élèves, familiale, insertion...) afin de sensibiliser au non-recours et de faire connaître les actions d'ADUCAF.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 650 demandes d'aide reçues en 2014, 200 ont été résolues amiablement. 350 dossiers sont allés jusqu'au contentieux.
- Forte augmentation des dossiers constitués en 2015 (600 demandes reçues dès le 1er semestre)
- Les demandes les plus fréquentes concernent les notifications d'indus et les recours à mettre en place.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Beaucoup d'associations favorisent l'accès aux droits pour des personnes en situation de rupture (sans papiers, grande exclusion...). ADUCAF vise l'accès aux droits pour les personnes en situation de contentieux avec la CAF ou la MSA

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Des associations œuvrant majoritairement dans l'insertion professionnelle, l'accès au logement, le secteur social
- Les CCAS (Lyon et Villeurbanne, et de nombreuses autres communes françaises)
- Les bailleurs sociaux

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Manque des moyens humains pour répondre aux questions et litiges de plus en plus nombreux.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Optimiser les moyens et rechercher les moyens matériels supplémentaires.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Positionnement : pas vocation à remplacer les services sociaux ni à remettre en cause le travail des agents de la CAF mais à veiller au bien-fondé de leurs décisions
- Les bénévoles sont des juristes spécialisés en droit de la protection sociale ou des allocataires ayant expérimenté des difficultés avec l'administration.
- Intervention aux côtés de plusieurs associations et fédérations de parents d'élèves, en métropole et outremer
- ADUCAF agit le plus souvent à titre gratuit.
- Intervention sur toutes les aides sociales

### **Idée de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :**

Organisation et fonctionnement du service des prestations sociales en relation avec les allocataires d'un point de vue sociologique.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Type de question posée : La CAF refuse de verser vos allocations ? La CAF remet en cause les éléments que vous avez déclarés ? La CAF procède au contrôle de votre dossier ? Un contrôleur mène une enquête à votre égard ? La CAF vous demande de rembourser ce que vous avez perçu ? La CAF suspend vos droits ? La CAF vous radie ? La CAF vous accuse de fraude ? La CAF engage des poursuites pénales à votre encontre ?

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/267\\_20151102\\_communiquepresse\\_aducaf.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/267_20151102_communiquepresse_aducaf.pdf)

# La distribution de colis alimentaires à Villeurbanne selon "Les amis de tous"

**Résumé :** Depuis 1995, l'association "Les amis de tous" œuvre pour l'inclusion et l'accès à l'alimentation de personnes en difficultés socio-économiques à Villeurbanne. Pour ce faire, elle collecte des denrées alimentaires et les redistribue sous forme de colis. En contrepartie, les bénéficiaires payent une somme symbolique et participent aux actions de l'association.

## AUTEUR(S)

Lisa Lambert  
Présidente  
lisa.lambert1 @free.fr

## PROGRAMME

**Démarrage :** 1995  
**Lieu de réalisation :** Villeurbanne  
**Budget :** 34450 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Dons, adhésions, produits des ventes,  
Marie de Villeurbanne, Conseil Général  
du Rhône, participation

## ORGANISME(S)

Les amis de tous  
2 Avenue Salvadore Allende  
69 100 Villeurbanne (France)  
<http://lesamisdetous.over-blog.com>  
**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 10  
**Adhérents :** 30



**Fiche rédigée par :**  
Pauline Riffier

## COMITE DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 01 décembre 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Innovant !*

**Solution(s) :** *Agriculture et alimentation, Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Seniors, Population urbaine, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Alimentation, Aide alimentaire

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Villeurbanne)*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Lambert, « La distribution de colis alimentaires à Villeurbanne selon "Les amis de tous" », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'association laïque « Les amis de tous » a été créée en 1992 suite à la rencontre entre Lisa Lambert (la présidente) et Mère Teresa. L'objectif initial était de rompre la solitude des personnes âgées, en les aidant dans leurs tâches quotidiennes (courses, dossiers administratifs, ménage). En 1995, en rencontrant la Banque Alimentaire du Rhône, le programme a évolué vers le domaine de l'alimentation. Et grâce aux locaux prêtés par la Mairie de Villeurbanne, les actions ont pu être développées et pérennisées et les bénéficiaires accueillis.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Lutter contre l'isolement des personnes en précarité sociale et économique
- Faciliter l'accès à l'alimentation

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Collectes de denrées alimentaires, tri, conception de colis alimentaires et distribution aux plus démunis : toute personne en difficulté financière ponctuelle ou permanente, les personnes âgées ayant une "petite" retraite, les personnes seules, des étudiants, handicapés, travailleurs "pauvres", prouvant leur situation par des justificatifs financiers
- Communication auprès des assistantes sociales pour qu'elles orientent des personnes dans le besoin. Communication auprès du Centre Communal d'Action Sociale de Villeurbanne (CCAS), de la Banque Alimentaire du Rhône et de la Sécurité Sociale. Vente de repas lors d'événements pour récolter des fonds
- Aide alimentaire sans limitation de temps, seul critère : en cas d'amélioration de la situation économique, la personne ne peut plus bénéficier des colis



## RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Diminution du phénomène d'isolement, création / développement du lien social, dynamisation de la commune, amélioration du cadre de vie
- Colis alimentaires : 6.168 colis distribués en 2010 (dont 2.668 adultes et 2.500 enfants)
- Evolution des bénéficiaires : au départ, majorité d'étrangers ou de français d'origine étrangère, aujourd'hui beaucoup de travailleurs "pauvres" et de retraités ayant une "petite" retraite
- Depuis la création de la Maison des Services Publics (MSP), dont le but est d'être le lien entre les associations de quartier et la Marie de Villeurbanne, Les amis de tous ne se sentent plus isolés et sont aidés dans la création de leurs projets
- La majorité des bénéficiaires découvrent l'association par bouche à oreille.

## ORIGINALITE DU PROGRAMME

La particularité des Amis de tous se trouve dans la collaboration avec ses bénéficiaires : l'obligation de payer une infime somme des colis alimentaires et la participation aux actions et événements organisés par l'association. Ceci leur permet de participer, d'être intégrés, de se responsabiliser et d'être valorisés.

## PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Association "Amitié et Solidarité en Val-de-Saône", Banque Alimentaire du Rhône, CCAS (Villeurbanne), assistantes sociales et MSP

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Trouver des bénévoles
- Manque de financements et diminution des produits collectés
- Faible communication
- Difficultés pour cibler les personnes âgées très isolées

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- 2011, organisation de collectes internes (collectes de denrées alimentaires par les bénévoles, dans des grandes surfaces), 3.5 tonnes de dons collectés. Action reproduite en 2014
- Inscription au "Carrefour de volontariat" afin de recruter des bénévoles
- Demandes de subventions multipliées
- Bouche à oreille favorisé

### **Améliorations futures possibles :**

2014 : Organiser des rencontres sur les musiques du Monde dans le quartier de Charpenne / Tonkin (Villeurbanne), dans le but de dynamiser le quartier, de faire découvrir les musiques et cultures du Monde et de favoriser le partage

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Le partenariat avec la Banque Alimentaire du Rhône et la MSP
- Un local qui a permis d'accueillir les bénéficiaires
- Le travail des bénévoles, leur dynamisme et leur disponibilité
- La solidarité des donateurs
- La bonne gestion de l'association et sa transparence
- Il ne s'agit pas d'assistantat: pour recevoir les colis alimentaires, une participation financière et symbolique est exigée (responsabilisation), ainsi que la participation aux actions de l'association (collectes alimentaires et organisation d'événements associatifs)
- Transparence de l'association
- Aimer le contact humain et se sentir proche des problématiques socio-économiques rencontrées par nos propres voisins

## POUR EN SAVOIR PLUS

Actions supplémentaires au Sénégal :

Du fait de la double culture de Lisa Lambert, lorsque l'association a pris de l'ampleur, des actions de solidarité internationale ont été montées au Sénégal : Construction d'un puits afin de soulager les fillettes des corvées d'eau (2006) ; Mise en place d'un système de pompe manuelle en collaboration avec le "Corps de la Paix" (2008) ; Don de matériel informatique afin que la population-cible puisse développer une activité économique et être autonome financièrement (achat de gazole pour la pompe manuelle en cas de panne) ; Construction d'un poste de santé avec une maternité à Sandiara (action en cours). En plus de cela, l'association a envoyé du matériel (robots-mixeurs, matériel de puériculture) au centre des victimes du SIDA géré par Mère Teresa, en Côte d'Ivoire.

Pour financer ces actions, l'association avait préalablement organisé des fêtes, tombolas (...) afin de récolter des dons.

Malheureusement, les envois de matériels au centre des victimes du SIDA ont dû être arrêtés par manque de temps et de personnel. Enfin, un des projets à poursuivre pour les années à venir est de terminer la construction du Centre de santé et de mettre en place un partenariat entre du personnel médical français et sénégalais.

## Programme Peluche : une formation pour les intervenants à domicile

**Résumé :** Cette formation imaginée par ASSADRM est destinée à tous les intervenant(e)s à domicile. Elle permet de valoriser le travail des accompagnant(e)s en leur proposant de travailler sur la création du lien social avec l'usage et la modernisation du service.

### AUTEUR(S)

Carole Pinson  
Directrice  
carolpinson @orange.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2011  
**Lieu de réalisation :** Melun et Val de Seine  
**Budget :** N/C

### ORGANISME(S)

ASSADRM  
24 rue du Colonel Picot  
77000 Melun  
<http://www.assadrm.com>



**Fiche rédigée par :**  
Inès Lemoine et Lydie Saïdj

**Salariés :** 45

**Bénévoles :** 0

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 31 janvier 2014

**Solution(s) :** *Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Seniors

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Santé, Éducation, Formation

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Reso77 (2014))*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Pinson, « Programme Peluche : une formation pour les intervenants à domicile », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce projet est à l'initiative de deux salariées, qui à la suite d'une formation dans un organisme externe (Passé simple), ont décidé de valoriser le rôle de l'Intervenant A Domicile (IAD) à travers un support filmé. Celui-ci est désormais un outil utilisé dans les formations en interne de l'Association de Soins et Services à domicile de la Région Melunaise (ASSADRM). Ce projet de formation s'est développé vers une démarche départementale car l'ASSADRM de Melun a anticipé les objectifs de l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA) qui souhaite favoriser les formations de l'IAD en faveur de la stimulation de l'usager.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Mise en avant du métier d'IAD
- Valoriser, remotiver et donner confiance aux IAD
- Transmettre aux IAD les valeurs sur lesquelles le métier repose en particulier: écoute, disponibilité, stimulation
- Créer un véritable lien social entre l'IAD et l'usager
- Moderniser les services de l'IAD en proposant plus d'animation

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

La vidéo « Peluche » sert de support à la formation interne d'ASSADRM et permet de former environ la moitié de leurs professionnels (40 participants). Cette formation a lieu environ 5 fois par an et elle a été déployée dans le réseau UNA 77 et sur le site internet d'UNA nationale.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- La vidéo « Peluche » a reçu 2 prix au festival ISO (Public et Qualité).
- La formation et son support vidéo ont permis de déclencher la définition d'une nouvelle offre départementale (UNA) mais aussi de s'inscrire dans une d'ordre national (CNAV) d'animation et de stimulation pour les personnes fragiles.



## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La formation est innovante car il n'existe aucune formation de stimulation pour les IAD. Le support vidéo est lui aussi un outil innovant car il montre sous un angle non-technique le métier d'IAD. Il met en lumière avant tout le savoir-être (relatif à la stimulation) de la personne et non pas les savoir-faire des IAD. Il réapprend aux IAD à dialoguer avec la personne fragile et à individualiser la relation qu'il partage avec elle.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

A l'avenir, on peut imaginer qu'un partenariat avec le réseau UNA se fasse, la formation pouvant-être proposée à l'ensemble des structures adhérentes pour couvrir le département.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

Difficulté de financement au regard des ressources des publics aidés

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

La Caisse Nationale Assurance Vieillesse (CNAV) pourrait financer dès 2016 à travers ses aides pour les retraités, ce qui profiterait à l'ensemble des services conventionnés auprès d'elle.

### **Améliorations futures possibles :**

- Formation spécifique du personnel : l'UNA réfléchit à créer une formation UNA d'animation à domicile
- Mise en place d'outils d'animation (malette) pour la formation d'Aide à Domicile d'Animatrice (ADA)
- Apporter une meilleure visibilité et promotion de l'offre (ex : mise en place de bons cadeaux pour les particuliers et leur entourage)

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Une forte implication de la part des deux salariées à l'initiative du projet (Sylvie Duchâtel et Nicole Jacquemet) ainsi que le soutien de toute l'équipe.
- Le support vidéo permet une bonne accroche pour les 7h de formation et permet une démarche moins formelle et plus pratique avec des mises en situation.

# "Familles école grande pauvreté : Quand parents et enseignants s'en mêlent": outil de formation pour améliorer les relations familles/école

**Résumé :** L'outil de formation « Familles, école, grande pauvreté : Quand les parents et enseignants s'en mêlent » favorisent la co-construction par les parents et les équipes éducatives, de façons de coopérer afin de favoriser la réussite de tous les enfants.

## AUTEUR(S)

Bruno Masurel

Responsable pour ATD Quart Monde de ce programme, animateur du groupe "familles école grande pauvreté"

bruno.masurel  
@atd-quartmonde.org

**Fiche rédigée par :**  
Alice Balguerie

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2004

**Lieu de réalisation :** Bretagne

**Budget :** 15000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Ville, Ministère de l'Education Nationale, fondation privée, Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'égalité des chances

## ORGANISME(S)

ATD Quart Monde Grand-Ouest

21 passage des Carmélites

35000 Rennes

<http://crdp2.ac-rennes.fr/blogs/familles-ecole-grande-pauvrete/>

**Salariés :** 2

**Bénévoles :** 10

**Adhérents :** 80



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 12 février 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Impacts élevés !*

**Solution(s) :** *Education*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Association, ONG, Académique, Institut de recherche* **Pays :** *France, Bretagne*

**Bénéficiaires :** *Universel, Professionnels*

**Envergure du programme :** *Nationale*

**Domaine(s) :** *Participation citoyenne, Éducation, Formation*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Savoirs et Education contre Pauvreté en France » (2015)*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Masurel, « "Familles école grande pauvreté : Quand parents et enseignants s'en mêlent": outil de formation pour améliorer les relations familles/école », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce programme est le fruit d'un travail collaboratif entre plusieurs acteurs (Education Nationale, Ville de Rennes, IUFM, Université (recherche), Fédération des Conseils de Parents d'Elèves) réunis autour de la volonté de combattre l'aggravation des inégalités scolaires, fortement corrélées au milieu social dont sont issus les enfants. Pour réduire ces inégalités dont les enfants issus des milieux les plus défavorisés sont les premières victimes, l'école doit se rapprocher des familles les plus défavorisées pour construire les savoirs en tenant compte de la culture des familles populaires, notamment de celles vivant dans la grande pauvreté.

Ce travail collaboratif de réflexion a débuté au début des années 1990. Le groupe « Familles, Ecole et grande pauvreté » a ainsi créé son premier outil en 2004 : « Familles école grande pauvreté : Dénouer les nœuds d'incompréhension ». De 2007 à 2011, un projet a expérimenté à Rennes les conditions pour associer les parents les plus éloignés de l'école à ce travail de conception, ce qui a conduit à la création en 2013 de l'outil de formation "Familles école grande pauvreté: Quand les parents s'en mêlent".

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Favoriser la co-éducation, en impliquant réellement les parents dans la construction d'un projet éducatif partagé : une éducation réellement partagée, dans laquelle chaque acteur se sent reconnu et respecté par les autres, tous travaillant ainsi en complémentarité, pour la réussite de tous les enfants.
- Permettre à tous les acteurs de l'éducation de contribuer à améliorer les relations parents / enseignants
- Former les enseignants à une meilleure relation avec les parents, y compris les plus éloignés de l'école.



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Développement de l'outil de formation qui contient (en accès protégé) : des vidéos, leur transcription, des récits de vie, des fiches documentaires, et propose une mutualisation des expériences de formation et des projets de coopération avec les parents. Ces éléments sont organisés de façon à permettre l'élaboration de séquences de formation, construites à partir des modules suivants : Souvenirs d'école ; Peurs réciproques ; Entrée en relation ; Espaces pour les parents ; Education partagée.
- Accompagnement de la diffusion de cet outil dans les circuits de formations de l'Education Nationale : suivi et réponse à toutes les demandes de code d'accès pour utiliser cet outil en formation.
- Implication du groupe "Familles-école-grande pauvreté" et du Réseau national Ecole d'ATD Quart Monde dans la mise en œuvre de formation.
- Partenariat avec des instances chargées de la mise en œuvre des formations (Ecoles Supérieures du Professorat et de l'Education (ESPE), Canopé, Institut Français d'Education-Ecole Normale Supérieure (IFE-ENS), Ecole Supérieure de l'Education Nationale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (ESENESR)), notamment pour la mise en place de formation de formateurs, la construction de parcours de formation (ex : construction d'un parcours m@gistère avec l'ESPE de Bretagne).

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Depuis sa création, en octobre 2013, cet outil reçoit de nombreuses demandes de code d'accès (460 en janvier 2015), ce qui montre qu'il est très demandé, en formation initiale et continue.
- Les demandes de code d'accès viennent de toutes les académies (pas encore de Corse, ni St Pierre et Miquelon). Quelques demandes sont même parvenues de Belgique, du Québec, de Suisse et du Maroc.
- Nous avons accompagné (la plupart de ces apports ont été rémunérés) : 12 formations en Bretagne, 11 auprès d'instances nationales (École, fédérations de parents, mouvements d'éducation populaire), et 5 formations dans d'autres académies
- Les retours, qui permettent de mesurer l'impact sont encore peu nombreux, mais ceux qui existent montrent que cet outil est très apprécié des formateurs.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

La principale originalité de ce programme est de se baser sur une expérimentation concrète de 5 ans, pendant laquelle les parents (dont ceux qui sont très éloignés de l'école) et les enseignants ont partagé leurs réflexions et leur expérience. L'outil de formation répond ainsi à leurs besoins et préoccupations.

Il est donc l'un des rares supports de formation qui permettent d'améliorer la compréhension de la situation dans laquelle sont les parents les plus éloignés de l'école. Ils expliquent eux-mêmes leurs appréhensions, leurs sentiments, en dialogue avec les professionnels de l'éducation.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Canopé (Centre Régional de Documentation Pédagogie de l'académie de Rennes), Ministère de l'Education Nationale, Ville de Rennes, IUFM de Bretagne, Université de Rennes 2, Association de parents d'élève FCPE Ille-et-Vilaine, Institut Français d'Education

## RETOUR D'EXPERIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- Ce programme commence à rencontrer une volonté politique de refondation de l'école et de changer la formation des enseignants. La formation pour connaître et coopérer avec les parents, y compris les parents les plus distants de l'école, commence à être revalorisée, mais la tâche est très vaste, et loin d'être achevée.
- L'obstacle majeur est que la formation a un coût, et que l'on reste en période de déficit budgétaire et de réduction des dépenses. Pour diminuer les dépenses de formation, le Ministère de l'éducation tente de développer beaucoup de formations en ENT (espaces numériques de travail, qui devraient permettre de se former seul), et de réduire les formations, plus coûteuses, que l'on appelle « en présentiel ». Or, pour former les professionnels de l'éducation à coopérer avec les parents dont la culture est très différente de la culture scolaire, il nous semble indispensable de garder des temps de formation qui soient majoritairement des temps « présentiels », car cela passe par des temps d'analyse de pratiques, qu'on ne peut pas faire seul.
- Nous rencontrons fréquemment des inspecteurs (de circonscriptions) ou des chefs d'établissement (du second degré) qui souhaitent proposer des formations, mais ne se sentent pas capables de les faire seuls, et n'ont pas de budget pour financer notre intervention en formation, pour accompagner l'usage de cet outil.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Une grande part des solutions à trouver, pour une diffusion optimale de cet outil, et une vraie co-éducation, sont du ressort des instances de l'Education Nationale. La volonté de refondation est affirmée fréquemment, mais la mise en pratique par toutes les instances concernées reste en grande partie à réaliser
- Nous travaillons de manière pragmatique, en soutenant autant que possible la mise en œuvre des formations sur les relations aux parents. Les demandes de la base, c'est-à-dire des enseignants, nous semblent en forte progression

### Améliorations futures possibles :

- Adapter l'outil à chaque contexte de formation, mais c'est aussi aux formateurs d'y travailler, comme nous le faisons avec l'ESPE de Bretagne pour créer un parcours m@gistère de 9 heures, dont 3 heures en présentiel.
- Nous souhaitons alimenter la rubrique « autres expériences » du site, en mutualisant progressivement les retours que nous recevons ; soit par le site, soit en accompagnant les formations.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

3 conditions essentielles :

- 1/ Inclure les parents parmi les plus éloignés de l'école (d'abord via ATD Quart Monde, mais aussi partager l'outil au fur et à mesure avec tous les acteurs)
- 2/ Créer un vrai partenariat avec tous les acteurs concernés,
- 3/ Agir sur la durée, car les difficultés à travailler ensemble, en particulier quand les personnes sont très différentes, ne se résolvent pas sur une courte période.



## Journée mondiale du refus de la misère du Comité du 17 octobre roubaisien

**Résumé :** Chaque année, depuis 1994, le collectif citoyen, Comité du 17 octobre, organise, avec le soutien de la Ville de Roubaix et d'ATD Quart Monde, une Journée mondiale du refus de la misère. Cette cérémonie commémorative en l'honneur des plus démunis réaffirme la volonté d'éradiquer la pauvreté, considérée comme une atteinte aux droits de l'Homme.

### AUTEUR(S)

Pascal Percq  
chargé de communication  
atd @nordnet.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 1994  
**Lieu de réalisation :** Roubaix  
**Budget :** N/C

### ORGANISME(S)

ATD Quart Monde  
11, rue Barthélémy-Delespaul  
59000 Lille  
<https://www.atd-quartmonde.fr/>



**Fiche rédigée par :**  
Solène Deveaux

**Salariés :** 1

**Bénévoles :** 4

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 05 août 2015

**Solution(s) :** *Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Nationale, Locale, Internationale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Éducation, Formation, Droits fondamentaux

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Percq, « Journée mondiale du refus de la misère du Comité du 17 octobre roubaisien », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En 1987, le père Joseph Wresinski, fondateur du Mouvement ATD Quart Monde, qui lutte en faveur de l'accès aux droits de l'homme de tous et contre l'exclusion sociale et la grande pauvreté, lança un appel au rassemblement pour rendre hommage aux victimes de la faim, de l'ignorance et de la violence. 100 000 défenseurs des Droits de l'Homme de tous pays, de toutes conditions et de toutes croyances se réunirent le 17 octobre 1987 au Trocadéro à Paris. A cette occasion, une dalle à l'honneur des victimes de la misère fut inaugurée. Le 22 novembre 1992, l'ONU a proclamé le 17 octobre : "Journée internationale pour l'élimination de la pauvreté". En 1994, une réplique de la dalle du Trocadéro fut érigée à Roubaix. Un collectif citoyen, composé de structures et acteurs roubaisiens (dont la municipalité et ATD Quart Monde) : le Comité du 17 octobre, s'est engagé à faire "vivre" cette dalle. Ce collectif lutte, au quotidien, contre toutes les formes d'exclusion. Il organise notamment, chaque année la Journée du refus de la misère à Roubaix.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Appeler tous les défenseurs des droits de l'Homme pour éradiquer la misère
- Permettre aux personnes qui vivent la pauvreté de s'exprimer réellement, prendre en compte leur expérience
- Refus de la fatalité (lutte contre le déterminisme social)
- Percevoir la pauvreté, non comme un phénomène économique, mais comme une atteinte aux droits de l'individu
- Provoquer des rencontres entre personnes vivant la pauvreté et ceux qui ne la connaissent pas de près

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Rassemblement citoyen à l'esplanade Joseph Wresinski (près de l'hôtel de Ville de Roubaix) : organisations associatives et toute personne voulant manifester
- 2014 : Célébration du 20ème anniversaire de la Dalle de Roubaix :
  - \* Nombreux témoignages : organisateurs de la journée, discours de militants, du Maire de Roubaix, d'associations (Comité solidarité avec les Roms, Université populaire de Roubaix, Univers...)
  - \* Plusieurs expositions : une rétrospective des 20 années de cette journée, sur les préjugés envers les personnes pauvres
- Implication de nombreuses écoles de la métropole Lilloise : en 2011, toutes les écoles primaires du quartier lillois Fives avaient créé le "train qui n'oublie personne", exposé à la gare Saint-Sauveur.
- Mise au point d'un Livret du Comité du 17 Octobre roubaisien, contenant toutes les informations essentielles du collectif



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Plus de 200 participants à la Journée de 2014
- 2004: Inauguration d'une dalle à Somain (commune du département du Nord)
- Sensibilisation des enfants aux questions de pauvreté
- Conscientisation du grand public : médiatisation dans la presse locale (Nord Eclair...)

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Cette manifestation commémorative donne la parole aux personnes vivant dans la pauvreté.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Ecoles primaires, Mairie de Roubaix, CCAS de Roubaix, diverses associations (Amnesty International, Secours Populaire...), syndicats (comme la CGT)

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Changement de municipalité ce qui engendre de renouveler le lien entre l'association et la ville de Roubaix
- Une équipe bénévole moins nombreuse pour mener à bien les différentes actions

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Recrutement d'un coordinateur et implication d'ATD Quart Monde pour encadrer l'action du Comité

### **Améliorations futures possibles :**

Essayer de redéfinir quelles actions seront prioritaires sur le territoire de Roubaix pour redynamiser le groupe associatif

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Recourir au partenariat autant que possible
- Constituer un petit collectif pour mener à bien une action
- Agir pour que personnes pauvres retrouvent leur dignité
- Diversifier les actions

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Jean-Christophe Sarrot, Bruno Tardieu et Marie-France Zimmer, En finir avec les idées fausses sur les pauvres et la pauvreté, Paris, coédition Editions de l'Atelier- Editions Quart Monde, 2014, 192 p

## POUR EN SAVOIR PLUS

LIVRET DU COMITE DU 17 OCTOBRE ROUBAISIEEN :

[http://lafabrique.ville-roubaix.fr/sites/lafabrique.ville-roubaix.fr/files/c1710\\_livret\\_2011.pdf](http://lafabrique.ville-roubaix.fr/sites/lafabrique.ville-roubaix.fr/files/c1710_livret_2011.pdf)

HISTORIQUE DE LA DALLE DU TROCADERO :

<http://refuserlamisere.org/article/dalle-du-trocadero>

JOURNEE INTERNATIONALE POUR L'ELIMINATION DE LA PAUVRETE :

<http://www.un.org/fr/events/povertyday/>

20 ANS DE DALLE A ROUBAIX

<https://www.atd-quartmonde.fr/nord-pas-de-calais-20-ans-de-la-dalle-a-roubaix/>

REFUSER LA MISERE

<http://refuserlamisere.org/?>

## Le Basilic et le BLE de Dionys'sel 93 : des ingrédients pour un système d'échange local solidaire

**Résumé :** Dionys'sel 93 est un Système d'Echange Local qui organise, depuis 2006 à Saint-Denis, l'échange sans argent de savoirs, biens et services. Cette association organise par ailleurs des rencontres et des sorties dans un esprit de solidarité et de convivialité.

### AUTEUR(S)

Evelyne André  
Co-présidents  
dionysse @free.fr  
Frédéric Dinh

**Fiche rédigée par :**  
Ludovic Fillols

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2006  
**Lieu de réalisation :** Saint-Denis  
**Budget :** 600 €

### ORGANISME(S)

Dionys'sel 93  
Maison des Associations de  
St-Denis 19 rue de la Boulangerie  
93200 Saint-Denis  
<http://dionysse.communityforge.net/>



**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 3  
**Adhérents :** 35

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** dimanche 19 avril 2015

**Solution(s) :** Développement territorial, Economie solidaire, Exclusion et isolement

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Universel, Population urbaine

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Coopération

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : André, « Le Basilic et le BLE de Dionys'sel 93 : des ingrédients pour un système d'échange local solidaire », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le SEL (Système d'Echange Local) est un système économique alternatif visant à mettre en avant « le lien plutôt que le bien ». Il trouve son origine dans les LETS (Local Exchange Trade System) créés au Canada dans les années 1980. Le premier SEL français a été créé en Ariège en 1994. Il existe aujourd'hui 350 SEL en France. Celui de Saint-Denis, Dionys'sel, a été créé en 2006, et son principe fondateur est que chacun a des capacités à partager.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Proposer une alternative au consumérisme. Réfléchir à nos modes de production et de consommation
- Favoriser l'échange entre les personnes
- Reconnaître et valoriser les compétences de chacun
- Promouvoir la proximité et le « faire soi-même »

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Création du Basilic :

- Système d'échange alternatif : les échanges réalisés au sein de l'association ne sont pas valorisés de façon monétaire et ne font pas l'objet d'un troc. L'association dispose d'un système de valorisation avec une unité d'échange : le temps. Une heure de travail = 60 unités. Cette unité est nommée Basilic.
- Les membres de l'association font eux-mêmes la comptabilité, qui ne recherche pas l'équilibre.
- Les échanges au sein de l'association sont réservés aux adhérents

BLE (Bourse d'Echange Locale) :

- Organisation ponctuelle (une fois tous les mois et demi)
- Les gens peuvent y échanger ou réparer des objets qui ne leur sont plus utiles.
- Les membres organisent des rencontres autour de débats ou de projections de films.
- L'échange de compétence y est aussi encouragé.

Autres activités :

- Ateliers de couture et de jardinage
- Réparation et récupération des objets



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- En 2015, le SEL de Saint-Denirs compte une quarantaine d'adhérents
  - 8 Bourses d'Echange Locale sont organisées par an
  - Valorisation des compétences des membres du SEL : Les adhérents à l'association retrouvent un sentiment d'utilité au sein du groupe, et se sentent reconnus pour leurs capacités mises à disposition.
  - Certaines personnes sont partiellement marginalisées et redécouvrent les interactions sociales d'une nouvelle manière.
  - La réparation d'objets permet aussi d'éviter le gaspillage et la surconsommation :
  - Chaque bourse est l'occasion d'une quarantaine d'échanges d'objets.
  - Les ateliers couture permettent la réparation de 5 pièces de vêtements tous les mois ainsi que la fabrication d'objets comme des coussins par exemple.
- L'association permet à certains de réparer des outils informatiques ou du petit électroménager, environ 5 appareils par mois.
- 

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Dionys'sel propose un système d'échange alternatif au système économique actuel dominant. Son mode de valorisation le « basilic », basé sur une unité temporelle, est original.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Principalement avec les autres SEL de France.

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Principaux freins au développement et à la visibilité de Dionys'sel : l'association a des ressources financières limitées et ne dispose pas de locaux
- Gestion uniquement basée sur le volontariat
- Difficultés à attirer et retenir dans la durée de jeunes adhérents

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Recherche des financements auprès des mairies
- Utilisation des locaux de la Maison des associations (pour organiser la gestion de l'association et proposer une permanence d'accueil) ainsi que des locaux de la coopérative de commerce équitable ANDINES (notamment pour l'organisation des BLEs)

### **Améliorations futures possibles :**

Multiplier la participation aux événements locaux ainsi que les ateliers proposés par le SEL pour faire connaître et répandre les principes et la philosophie de l'association.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- La paupérisation de la population et l'accroissement de la solitude amènent beaucoup de personnes à se tourner vers le SEL. Ce sont hélas des facteurs qui expliquent le succès de l'association.
- La création d'un SEL est relativement simple, un mode d'emploi est disponible en ligne <http://seldefrance.communityforge.net>, ce qui explique le nombre d'initiatives locales.

## POUR EN SAVOIR PLUS

- Dionys'sel agit dans plusieurs communes des environs qui ne compte pas de SEL. Cela permet à ces villes d'être reliées au réseau national des SEL.
  - Les SEL de France organisent plusieurs systèmes de coopération :
  - La route des SEL : système d'hébergement solidaire entre les membres des SEL
  - InterSell : rencontres entre SEL de France : possibilité d'échanger avec des Sélites venus d'ailleurs pour échanger des idées et tisser de nouveaux liens
  - SEL'idaire : association nationale regroupant les SEL de France et favorisant l'échange entre ceux-ci et la création de nouveaux SEL à travers la France
-

## Les ateliers d'écriture multilingue de l'association « E dans A » à Villeurbanne

**Résumé :** Depuis 2009, l'association « E dans A » anime des ateliers d'écriture multilingue proposant à des populations immigrées un apprentissage de la langue française selon une approche originale.

### AUTEUR(S)

Marie-Lise Priouret  
Présidente de l'association  
mlpriouret@neuf.fr

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2009  
**Lieu de réalisation :** Villeurbanne  
**Budget :** 2200 €

### ORGANISME(S)

E dans A  
11 rue Hector Berlioz  
69100 Villeurbanne  
<http://ateliers.edansa.free.fr/>  
**Salariés :** 0  
**Bénévoles :** 10



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 06 septembre 2013

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Éducation, Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Immigrés

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Éducation, Formation, Culture

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Villeurbanne)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Priouret, « Les ateliers d'écriture multilingue de l'association « E dans A » à Villeurbanne », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2013)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Cette action trouve son origine dans la rencontre de deux associations villeurbannaises : « Accueil et Avenir », qui offre des cours de français et d'alphabétisation aux immigrés et réfugiés politiques, et « E dans A » (l'écriture en Ateliers) qui propose des ateliers d'écriture créative.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Développer, chez des personnes en cours d'apprentissage du français, le plaisir d'utiliser la langue de façon libre et personnelle et attiser la curiosité pour la langue et la culture française
- Conforter la confiance des personnes dans leur aptitude à s'exprimer et stimuler la solidarité entre les participants
- Cultiver la complémentarité d'actions et de compétences entre les associations partenaires
- Valoriser les échanges interculturels, au fil des séances comme à travers la restitution finale

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

L'association « E dans A » intervient chaque année sur une période de 3 à 6 mois pour accompagner des « élèves » pressentis par Accueil et Avenir, ayant une familiarité avec la langue française et un niveau d'alphabétisation suffisants. Ces cycles annuels se composent de 10 à 15 ateliers d'écriture. Les séances durent 1h30 à 2h, suivant un rythme hebdomadaire. Elles comprennent en moyenne 5 à 6 participants adultes, d'origines diverses, de niveaux contrastés en français et généralement en situation précaire. Les ateliers, conçus par « E dans A », partent d'un motif d'écriture artistique, original et personnel : la rédaction de témoignages, récits autobiographiques, fictions ou poésies. Ce travail d'écriture repose sur le « désir d'expression personnelle » et provoque une recherche spontanée particulièrement créative.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

25 personnes au total ont participé au programme en 2013, provenant de : Pologne, Albanie, Moldavie, Russie, Viêt-Nam, Chine, Azerbaïdjan, Afghanistan, Syrie, Egypte, Tchad, Soudan, Guinée, Somalie, Guinée, Rwanda, Angola, Tunisie, Maroc. Ce cycle a abouti à la restitution d'une quinzaine de textes. Depuis 2009, tous les participants des ateliers, et ce quel que soit leur niveau de français, ont rédigé un texte.

Ces ateliers ont un impact à plusieurs niveaux :

- > Pour les participants : l'évolution de l'aisance dans la langue, de la confiance individuelle et de la spontanéité des échanges dans le groupe
- > Pour les associations partenaires: le renforcement de leur collaboration basée sur la mise en commun et la valorisation de leurs compétences
- > De manière générale : la diffusion de la culture française auprès des immigrés et des cultures étrangères en France. A l'issue de chaque cycle, une sélection de textes est valorisée sous forme d'exposition ou de recueils édités qui sont distribués aux participants actuels et futurs.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'apprentissage de la langue française est abordé d'après le mouvement d'écriture de chacun et non à partir d'un modèle extérieur commun. La diversité des langues connues par les participants est exploitée comme une compétence collective pour investir et approfondir l'expression en français. Le travail de groupe consiste à explorer les possibilités du texte et à reprendre les fondamentaux de la langue : temps du récit, personnes, syntaxe, accords...

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

L'association « Accueil et Avenir » est le partenaire fondateur de cette initiative.

En 2011 et 2012, une action analogue, dédiée au même public et selon la même démarche, a été développée avec Forum Réfugiés à Villeurbanne. Elle n'a pas pu être poursuivie faute de financement.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- La grande fluctuation dans la fréquentation des ateliers engendre des difficultés de suivi de projet et limite l'accompagnement dans la durée pour une partie des personnes impliquées.
- Compte-tenu de la particularité de la situation et du statut de chaque participant, il est extrêmement difficile de garder un contact avec eux.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

N/C

### **Améliorations futures possibles :**

- Il serait nécessaire de communiquer en amont aux participants :
    - > un calendrier précis (dates et contenus des séances) pour l'ensemble du cycle
    - > le projet de restitution annuel, avec ses objectifs et conditions de réalisation
- De cette façon, les participants seraient informés dès le départ des objectifs de l'atelier et du temps imparti. L'annonce de la restitution des travaux dès le premier atelier permettrait de motiver et de fidéliser les participants.
- Aujourd'hui, seule une feuille de présence circule pendant les séances. Il serait utile de tenir un répertoire pour collecter un minimum d'informations sur les participants afin de favoriser le suivi entre les séances et à l'issue des séances.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Pour animer de tels ateliers, il faut être fortement préparé à l'imprévisibilité.
- Le contenu des ateliers varie au sein de chaque cycle pour s'adapter au mieux au nouveau public participant.

## Retrouver sa participation citoyenne à "Ensemble au 44"

**Résumé :** En proposant à ses adhérents des activités originales intergénérationnelles et interculturelles, l'association "Ensemble au 44" encourage la participation citoyenne de villeurbannais isolés.

### AUTEUR(S)

Jean-Claude Lesventes

Secrétaire

jclesventes @dbmail.com

Michel Lazartigues

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2011

**Lieu de réalisation :** Villeurbanne

**Budget :** 176065 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Ville de Villeurbanne et contributions volontaires

### ORGANISME(S)

Ensemble au 44

44, Rue Michel Servet

69100 Villeurbanne

<http://www.suv.fr/ensemble-au-44.html>

**Salariés :** 1

**Bénévoles :** 35

**Adhérents :** 228



## COMITE DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mercredi 03 décembre 2014

**Solution(s) :** Culture, sport et loisirs, Exclusion et isolement

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Universel

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Participation citoyenne, Culture

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Villeurbanne)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Lesventes, « Retrouver sa participation citoyenne à "Ensemble au 44" », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Confrontée aux problématiques d'isolement de certains locataires, la Société Villeurbannaise d'Urbanisme (SVU) s'est saisie de l'opportunité de disposer d'un local de 120 m<sup>2</sup> pour construire, avec ses locataires, une offre innovante d'animation sociale pour rompre leur isolement. Un groupe opérationnel (GOA) composé d'habitants et de professionnels ressources a été mis en place. Il a défini un projet d'animation et son volet technique (c'est-à-dire l'aménagement du local). Il a aidé à la création d'une association d'habitants, Ensemble au 44, qui est gestionnaire de ce lieu d'accueil.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Favoriser les conditions d'exercice de la citoyenneté des personnes isolées, en l'espèce jouer un rôle social dans la construction et la participation à des activités in-situ et d'autres quartiers dans la ville

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Organisation d'activités inter-âges, réalisées par les bénévoles, destinées aux résidents de la SVU et ouvertes aux habitants villeurbannais : anglais, aquagym, bien-être, cerveau tonique (stimulation cérébrale), chanson et musique, théâtre, stretching, informatique, scrabble, cinéma, fleurs, haïkus...
- Développement de réseaux de partenaires par un travail d'information et d'orientation, voire d'accompagnement des personnes vers ces interlocuteurs mieux adaptés ou tout simplement déjà existants
- Les activités proposées sont conditionnées au statut d'adhérent. Tous les bénévoles doivent également être adhérents.

## RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Rencontres, échange de savoirs, partage d'activités
- Accès à l'information et l'orientation
- Accueil d'adhérents très fragilisés au plan physique et psychique : après participation aux activités, on peut observer un mieux être chez les personnes. Les adhérents fermés dans leur mutisme sont plus enclins à la communication, ceux sujets à des états dépressifs sont plus enjoués. De nombreux adhérents, qui venaient à contrecœur au départ, sont désormais assidus et motivés dans les activités.



## ORIGINALITE DU PROGRAMME

Cette initiative est novatrice de par sa genèse et son fonctionnement. Ensemble au 44 répond au plus près aux attentes des habitants, telles qu'ils les expriment.

---

## PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Office Villeurbannais des Personnes Agées et des Retraités (OVPAR), SVU, Mairie de Villeurbanne, Petits frères des pauvres

---

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

La plus importante difficulté est d'accroître le nombre de bénévoles. Le public accueilli, de par son âge, sa nature et sa culture est peu enclin à s'investir dans la moindre responsabilité, faute d'expérience, de confiance en soi ou tout simplement parce qu'il n'a jamais eu la parole. Il s'en remet aux bénévoles en place, attendant tout d'eux et n'imaginant pas un instant pouvoir les rejoindre.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

L'atelier « communication et développement » (en partenariat avec l'Institut BIOFORCE), a pour mission de relever ce défi : développer le nombre d'adhérents, de partenaires et de bénévoles avec les mêmes exigences. Il fonctionne surtout par le réseau associatif, et le bouche à oreille, plus que par l'internet.

### **Améliorations futures possibles :**

- Développer une activité de soutien scolaire destiné aux parents, afin que ceux-ci puissent aider leurs propres enfants
- Développer un atelier contre l'illettrisme, à destination des adultes

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Ensemble au 44 repose largement sur la participation et la qualité des apports des bénévoles qui sont tous sous contrat de bénévolat et reçoivent une formation.
- La présence des locaux au sein du centre-ville de Villeurbanne (80% de logements sociaux, 20% de personnes vieillissantes)
- Il est indispensable de déceler/diagnostiquer les problématiques d'un territoire ou d'une population afin de répondre à un réel besoin. L'association a ainsi répondu à une demande de la SVU et de la mairie de Villeurbanne.
- Les activités proposées par Ensemble au 44 s'inscrivent dans une dynamique intergénérationnelle et interculturelle.
- Elles respectent rigoureusement un principe de subsidiarité, c'est-à-dire qu'Ensemble au 44 ne fait pas ce qui se fait ailleurs à Villeurbanne.
- Identifier le meilleur emplacement pour la structure
- Coordonner les actions à mettre en place avec les savoirs et savoir-faire des bénévoles

## POUR EN SAVOIR PLUS

Détails du budget 2011-2012 : 105.065 € \* + 45.000 € (bénévolat valorisé) + 26.000 € (poste de coordinatrice à mi-temps financé par la Ville)

\* 69.065 € (contributions volontaires) + 17.640 € (bailleur) + 2.500 € (compétences des petits frères des Pauvres) + 3.500 € (Amis d'Ensemble au 44) + 425 € (Ville de Villeurbanne)

---



## Eris : un accompagnement sur mesure pour rédiger des documents administratifs

**Résumé :** Depuis une vingtaine d'années, l'association villeurbannaise ERIS (Entraide Rédaction et Information Sociale) vient en aide à toute personne démunie face à la compréhension et à la rédaction de documents administratifs. Elle favorise ainsi l'accès aux droits et a aidé plus de 800 personnes en 2013.

### AUTEUR(S)

Michel Chabaliér

Président

michelchabaliér @orange.fr

Fiche rédigée par :  
Pauline Riffier

### PROGRAMME

**Démarrage :** 1995

**Lieu de réalisation :** Villeurbanne

**Budget :** 1500 €

**Origine et spécificités du financement :**  
Mairie de Villeurbane, Conseil Général,  
adhésions

### ORGANISME(S)

ERIS

Maison Berthy Albrecht, 14 place  
Grandclément

69100 Villeurbanne

**Salariés :** 0

**Bénévoles :** 25

**Adhérents :** 30



## COMITE DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 09 mai 2014

**Appréciation(s) du comité :** Impacts élevés !

**Solution(s) :** Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Seniors, Personnes en situation de handicap, Immigrés,  
Chômeurs

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Protection sociale, Éducation, Formation, Droits fondamentaux, Budget

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Villeurbanne)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Chabaliér, « Eris : un accompagnement sur mesure pour rédiger des documents administratifs », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Constatant une absence totale de structures aidant les personnes en difficultés face à l'écriture et à la rédaction de dossiers divers, Bernadette Vignier et deux juristes ont créé l'association ERIS (Entraide Rédaction et Information Sociale) en 1994, d'abord sous le nom d'« Entraide juridique ». Aujourd'hui, l'association accueille dans ses 6 permanences (créées au fil des années), 6 demi-journées par semaine, toute personne qui en manifeste le besoin pour : écouter, informer, orienter et aider à l'écriture et à la rédaction de courriers et dossiers administratifs (sur le handicap, le surendettement, la naturalisation...).

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Accompagner toute personne démunie face à l'écriture, à la complexité de certains documents administratifs, voire à l'accès à leurs propres droits, en aidant à la rédaction de leur courrier ou dossier administratif

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Accueil, écoute, et entraide rédactionnelle : aider à rédiger et remplir en intégralité des courriers ou dossiers grâce à un accompagnement individualisé (rendez-vous de 30 minutes, 1 bénéficiaire pour 2 intervenants)
- En fonction de la longueur / complexité des demandes, le bénéficiaire va venir une ou plusieurs fois (sur plusieurs semaines) dans la même permanence.
- Les bénéficiaires font spontanément appel à l'association et ont le choix entre 6 lieux de permanences.



## RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Entre 700 et 800 personnes aidées par an (les 6 permanences comprises). Demandes les plus récurrentes : concernent le handicap et sont à destination de la Maison Départementale du Rhône (MDR) ou de la Caisse des Allocations Familiales (CAF)
- ERIS remplit par ailleurs des dossiers particulièrement complexes (ex. naturalisation ou surendettement).
- Peu de retours sur les actions (seules les bénéficiaires revenant pour une autre demande donnent des nouvelles) mais une reconnaissance et un suivi des partenaires au fil des ans (implication, subventions)
- Légère évolution des bénéficiaires : augmentation du nombre des personnes qui auraient été capables de remplir leur demande seules (manque de confiance, stress de se tromper, etc.), et des personnes de nationalité française.

## ORIGINALITE DU PROGRAMME

ERIS lutte contre une forme de « handicap social » parfois oublié : celui de ne pas maîtriser l'écriture, la lecture, et/ou la compréhension de formulaires administratifs. Peu d'associations agissent sur ces problématiques, les personnes en difficultés doivent généralement se tourner vers des services d'institutions françaises dépassées et ne proposant pas d'accompagnement personnalisé.

## PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Mairie de Villeurbanne, Centre Communal d'Actions Sociales (CCAS), Maison de Justice et du Droit de Villeurbanne, Maisons du Rhône (MDR), Adoma, Aralis, la Croix-Rouge, France Bénévolat, VVIS, Forum des réfugiés, association Astrée, Comités d'Intérêts Locaux (CIL)

## RETOUR D'EXPERIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- ERIS a des difficultés pour s'adapter aux évolutions administratives (relativement importantes et rapides)
- Difficultés pour trouver des bénévoles disponibles de façon pérenne
- Parfois, l'aide à la rédaction ne suffit pas, le bénéficiaire doit directement se déplacer au service concerné (mairie, CAF...)
- Difficultés pour trouver des lieux adéquats (lieux de permanences), ouverts sur la ville et stratégiquement bien situés pour l'accueil des bénéficiaires.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Les bénévoles reçoivent une formation gratuite chaque année sur une thématique concrète (sécurité sociale, handicap, naturalisation, etc.), par des assistantes sociales des MDR, des formateurs du Forum des réfugiés, ou d'autres associations
- ERIS suit des formations dispensées gratuitement par l'association nationale Astrée.
- En cas d'incapacité, ERIS redirige ses bénéficiaires vers d'autres structures adéquates sur Lyon ou Villeurbanne (Comité inter mouvements auprès des évacués - CIMADE -, Forum des réfugiés, médiateurs sociaux ou juridiques, etc.). De même, lorsqu'une personne ne sait pas qu'elle peut avoir accès à telle aide de l'Etat, elle sera guidée et réorientée.
- La seule aide par prise rendez-vous ne permettait pas de répondre promptement aux demandes urgentes. L'ouverture d'une sixième permanence (lieu d'accueil supplémentaire) a permis à l'association de se développer et de répondre en intégralité aux besoins de ses bénéficiaires.

### **Améliorations futures possibles :**

N/C

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Méthodologie : travailler en équipe est primordial
- Ne pas être rebuté face aux documents institutionnels
- Etre patient et pédagogue afin de comprendre les demandes de chaque bénéficiaire
- Accepter de toujours se former pour actualiser ses propres connaissances
- L'association est reconnue par les instances sociales publiques.
- Bonne implantation géographique pour être au plus près des bénéficiaires

## POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 : [http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/19\\_20140429\\_plaquette\\_de\\_presentation.pdf](http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/19_20140429_plaquette_de_presentation.pdf)

## Le "Centre ressources recherche appliquée et handicap" de la FIRAH : un réseau collaboratif au profit des acteurs de terrain

**Résumé :** Le Centre ressources recherche appliquée et handicap, créé par la FIRAH en 2010, met en commun l'expérience de chercheurs, acteurs de terrain, et personnes handicapées, afin de partager les savoirs de chacun et trouver des solutions efficaces facilitant la vie des personnes en situation de handicap.

### AUTEUR(S)

Clarisse Mombet

Coordinatrice du Centre ressources recherche appliquée

clarisse.mombet @firah.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2010

**Lieu de réalisation :** Paris

**Budget :** 150000 €

**Origine et spécificités du financement :** mécènes privés, associations

### ORGANISME(S)

FIRAH

14 rue de la Tombe Issoire

75014 Paris

<http://www.firah.org/centre-ressources/fr/>

**Salariés :** 10

**Bénévoles :** 1



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 25 juillet 2014

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Exclusion et isolement, Santé*

**Opérateur(s) :**

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Personnes en situation de handicap

**Envergure du programme :** Internationale

**Domaine(s) :**

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Mombet, « Le "Centre ressources recherche appliquée et handicap" de la FIRAH : un réseau collaboratif au profit des acteurs de terrain », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2014)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le Centre Ressources Recherche Appliquée Handicap est né du constat de la nécessité de créer et renforcer les liens entre le milieu de la recherche et celui des « acteurs de terrains » (personnes handicapées, familles, associations, professionnels, etc..) et de diffuser les connaissances issues de la recherche auprès de ces derniers.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le Centre Ressources est un réseau collaboratif qui participe au développement, à la diffusion et à la valorisation la recherche appliquée sur le handicap. Il vise à promouvoir une transformation sociale inclusive et un accompagnement de qualité pour une pleine participation des personnes handicapées. La recherche inclut les personnes concernées et crée des connaissances qui pourront être utilisées par ces dernières.

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Facilitation du montage de projets collaboratifs de recherche appliquée sur le handicap qui réunissent chercheurs et acteurs de terrain
- Sensibilisation et diffuser les nouveaux concepts et approches du handicap à destination de tous les acteurs pouvant être impliqués dans un projet de recherche (chercheurs, professionnels mais aussi enfants ou adultes handicapés et leurs proches)
- Valorisation des résultats de la recherche appliquée et diffusion des connaissances pour faciliter leur application sur le terrain (supports d'application)



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

### IMPACTS QUANTITATIFS :

- Augmentation du nombre de partenaires (27) et de membres (229)
- 5 bulletins périodiques et un bulletin thématique diffusés à un large réseau
- 189 notices dans la base documentaire. Ajout d'une dizaine de nouvelles notices par mois en un an
- Consultation régulière et accru du site, avec un pic de consultation lors de l'envoi des bulletins périodiques. La base documentaire est la rubrique la plus visitée du site.

### IMPACTS QUALITATIFS :

- Rencontre annuelle des partenaires favorisant le décloisonnement et les échanges acteurs de terrain/acteurs de la recherche
- Réflexion sur l'organisation d'une journée de rencontre acteurs de terrain/acteurs de la recherche pour favoriser l'émergence de projets collaboratifs
- Sensibilisation des acteurs de la recherche et des acteurs de terrain à la recherche appliquée sur le handicap

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Cette plateforme est innovante car elle vise à la fois à créer des liens entre des acteurs ayant des cultures différentes – des acteurs de la recherche et les acteurs de terrain, et à diffuser la connaissance issue de la recherche auprès des acteurs de terrain, encore éloignés de la recherche en France.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Actuellement, 27 partenaires experts de :

- une thématique (culture, éducation...)
  - une forme de handicap (moteur, trisomie 21,...)
  - une zone géographique participant au recueil d'informations sur la recherche sur le handicap réalisée avec et pour les acteurs de terrain.
- Liste complète des partenaires : <http://www.firah.org/centre-ressources/fr/les-partenaires.html>

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Contexte: la recherche appliquée en France est peu développée, contrairement à nos pays anglophones voisins. Il s'agit donc d'accompagner un changement de culture.
- Travail en réseau: investissement hétérogène des parties prenantes. Il s'agit donc de réussir à faire participer les divers acteurs et de préférer la participation transversale à la bilatérale (coordination/partenaire).

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

#### AGIR SUR LE CONTEXTE :

- > Sensibilisation sur l'intérêt de la recherche appliquée à la fois auprès des acteurs de terrain et des acteurs de la recherche,
- > Rédaction de recommandations lors des assises de l'enseignement supérieur et de la recherche
- > Travail avec la nouvelle génération de chercheurs

#### AMELIORER LE TRAVAIL EN RESEAU :

- > Organisation de rencontres annuelles des partenaires
- > Recherche de financements afin de mettre en place des projets concrets avec les partenaires
- > Outil (livret des partenaires) visant à favoriser l'interconnaissance des partenaires et leurs échanges

### Améliorations futures possibles :

#### AUPRES DES ACTEURS :

- > Développement du travail avec les jeunes chercheurs et les étudiants
- > Introduction de présentation de recherches appliquées dans les colloques des associations afin d'introduire un
- > « réflexe recherche » auprès des acteurs de terrain

#### SUR LES DIFFERENTES PHASES DE LA RECHERCHE :

- > En amont : travail sur les méthodologies de la recherche et promotion de cette méthodologie auprès de porteurs de projet
- > En aval : réalisation de supports d'application pour mieux diffuser la recherche auprès des acteurs de terrain.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Une coordination désignée du réseau est essentielle afin de le faire vivre: information et relance régulière des membres
- Le site doit être régulièrement alimenté et les informations diffusées par mail/ bulletins électroniques.
- Définition de critères communs avec les partenaires, comité de validation des informations diffusées développement d'une culture commune

## RéFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Rapport de l'ONFRIH

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000304/0000.pdf>

## POUR EN SAVOIR PLUS

Site du Centre Ressources Recherche Appliquée et Handicap: <http://www.firah.org/centre-ressources/>

Contribution de la FIRAH aux assises de la recherche :

<http://www.firah.org/centre-ressources/upload/pepiniere/besoins-et-attentes/contribution-firah-assises-enseignement-recherche-02112012.pdf>

## La participation selon le Forum Permanent d'Insertion de Lille

**Résumé :** Impulsé par une volonté politique et relayé par le monde associatif et les travailleurs sociaux, le Forum Permanent d'Insertion de Lille met au centre de ses actions, depuis 2003, la participation active des bénéficiaires des minima sociaux dans le débat public.

### AUTEUR(S)

Eric Vandewalle  
représentant  
forumpermanent @ilep.fr

Fiche rédigée par :  
Solène Deveaux

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2003  
**Lieu de réalisation :** Lille  
**Budget :** N/C  
**Origine et spécificités du financement :**  
Conseil Général

### ORGANISME(S)

Institut Lillois d'Education  
Permanente (ILEP)  
1 place Georges Lyon  
59013 Lille Cedex  
<http://www.ilep.fr/>  
**Salariés :** N/C  
**Bénévoles :** N/C



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** samedi 06 juin 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !, Description du programme incomplète*

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** *Établissement Public, Association, ONG*

**Pays :** *France, Nord-Pas-de-Calais*

**Bénéficiaires :** *Professionnels, Bottom Of the Pyramid (BOP)*

**Envergure du programme :** *Locale*

**Domaine(s) :** *Participation citoyenne, Droits fondamentaux*

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Vandewalle, « La participation selon le Forum Permanent d'Insertion de Lille », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En février 2002, une journée de rencontre entre les acteurs de l'insertion et les allocataires du Revenu minimum d'insertion (RMI) est organisée à l'initiative du Conseil Général du Nord et plusieurs associations. Suite à quoi, un collectif de bénévoles, responsables associatifs, allocataires, travailleurs sociaux, élus et représentants des institutions se met en place. Ce collectif met rapidement l'accent sur la participation des personnes quelles qu'elles soient. Le succès de sa journée de synthèse du 19 juin 2003 (participation de plus de 500 personnes) conduit à la mise en place un "Forum Permanent d'Insertion". Ce Forum, installée au sein de l'Institut Lillois d'Education Permanente (Ilep), vise à permettre une réelle expression collective des allocataires du RMI (Revenu Minimum d'Insertion) à propos des problématiques d'insertion. En 2009, il est renforcé par l'instauration du RSA (Revenu de Solidarité Active), dont un des volets est de mettre en avant une participation active des allocataires au sein des instances de gestion.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Permettre à chaque personne de s'exprimer, de devenir acteur, et de s'impliquer dans les décisions
- Produire un nouveau rapport entre institutions sociales et allocataires dans un cadre moins formel
- Favoriser les échanges entre allocataires, élus, professionnels et bénévoles

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Le Forum permanent est constitué en collectif, coordonné par un animateur missionné par l'Ilep.
- Réunion plénière mensuelle
- Ateliers thématiques : groupes de paroles restreints, animés par les associations fondatrices, dont les travaux sont restitués en plénière.
- Un temps fort annuel pour échanger autour d'un thème : L'emploi en 2004 – Voix/voies nouvelles par l'insertion en 2005 – Transport/mobilité, surendettement, emploi en 2006 – Quel traitement médiatique de l'exclusion? en 2007 – Le développement durable, une chance pour l'insertion? en 2009
- 2 allocataires siègent pour 6 mois dans les commissions de gestion du Forum à tous les échelons (équipe pluridisciplinaire, commission territoriale d'insertion, la commission départementale d'insertion). Ils sont accompagnés d'un référent du forum.
- Depuis 2011 : création d'un "Interforum", à l'initiative des allocataires. Il s'agit de la rencontre entre les 9 Forums Permanents d'Insertion du Nord pour échanger sur les problématiques de chacun et trouver des solutions de façon coordonnée.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Emergence des réelles problématiques
- Sentiments exprimés par les allocataires d'être écouté et utiles
- Liberté des échanges : les allocataires posent parfois des questions dérangeantes ou déstabilisantes pendant les réunions.
- Participation volontaire de 10 allocataires du RSA : nombre trop faible
- Pour tout autant que cette participation soit utile, elle ne transforme pas le quotidien des allocataires participants.
- Création de l'association "pause café" dans le vieux Lille : lieu de convivialité et de rassemblement pour les personnes allocataires du RSA

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

A l'image des départements qui font participer des allocataires du RSA en recourant au tirage au sort ou au phoning, le Forum Permanent d'Insertion organise un processus de participation à travers des formations, une pluralité des thèmes abordés et la participation des institutions. Cette diversité et l'ouverture des activités permettent un réel croisement des regards.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Conseil Général du Nord, MEL (Métropole Européenne de Lille), CCAS de Lille, Pôle Emploi, les associations fondatrices du Forum (ABEJ, ATD Quart Monde, L'Armée du Salut, Secours Populaire...)

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Réflexe de défense des institutions (peur de la réaction des allocataires, manque de crédibilité)
- Sentiment d'avoir exploré l'ensemble des thématiques
- Peur d'être pris dans un piège institutionnel exprimé par ATD quart Monde
- Des instances où peut régner l' « entre-soi », ce qui peut provoquer un sentiment de gêne pour les allocataires, et parfois, de la condescendance de la part des élus.
- Problème de légitimité : ils doivent montrer que leur participation est nécessaire
- Difficulté de convaincre des partenaires pour assister aux réunions, conséquence de la restriction budgétaire des organisations.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Trouver des thèmes de réflexion où chacun est égal face aux connaissances requises (ex : développement durable)
- Formations sous forme d'ateliers ouverts à tous (allocataires, travailleurs sociaux, membres associatifs) pour se familiariser avec la complexité des dispositifs

### **Améliorations futures possibles :**

- Reconsolider le socle associatif
- Continuer à Développer l'Interforum
- Réfléchir sur la problématique de l'utilisation de cette parole. Le Forum doit-il s'orienter dans une démarche plus revendicatrice comme le fait l'association DAL (Droit au Logement) ?

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Avoir une bonne dynamique de groupe
- Diversifier les thèmes abordés
- Le Forum s'appuie sur un réseau dense de membres associatifs, au cœur de la réalité sociale.
- Souplesse du fonctionnement

## POUR EN SAVOIR PLUS

DEPLIANT DE PRESENTATION DU FORUM

[http://www.cabinetcress.fr/public/De\\_ppliant\\_Forum\\_insertion.pdf](http://www.cabinetcress.fr/public/De_ppliant_Forum_insertion.pdf)

PAROLE D'INSERTION

Emission de radio animée par Yoan Redmann sur Radio Paco Lambersart, RPL 99.FM

- diffusion une fois par mois : le mercredi après-midi de 15h à 16h
  - prolongement du Forum : la parole est donnée aux acteurs de l'insertion et aux allocataires y compris. Débats sur des sujets liés à l'insertion, des informations sur l'actualité des associations et des reportages réalisés par les allocataires
- <http://www.rpl99fm.com>



## L'éco-assurance selon l'Institut MIIIR : rétablir l'accès à l'assurance des personnes défavorisées en France

**Résumé :** L'institut MIIIR (International Research Institute for Insurance and Tendancies) contribue à fédérer un réseau de professionnels avec pour objectif de contribuer au développement de l'accès à l'assurance et l'éco-assurance des personnes fragilisées en France.

### AUTEUR(S)

Arnaud Boudesseul  
Secrétaire Général  
arnaud.boudesseul  
@miiir.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2013  
**Lieu de réalisation :** Gonesse (Val-d'Oise)  
**Budget :** 136000 €

### ORGANISME(S)

Institut M.I.I.I.R  
20 bis, Jardins Boieldieu  
92071 LA DEFENSE 8 Cedex  
<http://www.miiir.org>

**Salariés :** 0

**Bénévoles :** 50

**Adhérents :** 5

**Fiche rédigée par :**  
Roxane Benaben

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 30 janvier 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Innovant !*

**Solution(s) :** *Exclusion et isolement, Santé*

**Opérateur(s) :** *Académique, Institut de recherche*

**Pays :** *France, Île-de-France*

**Bénéficiaires :** *Bottom Of the Pyramid (BOP)*

**Envergure du programme :** *Nationale*

**Domaine(s) :** *Santé, Protection sociale*

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France »*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Boudesseul, « L'éco-assurance selon l'Institut MIIIR : rétablir l'accès à l'assurance des personnes défavorisées en France », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Adossé à l'Ecole Nationale d'Assurance et à l'Institut de Formation des Professions de l'Assurance à Paris, MIIIR est un institut de recherche dédié au développement de l'assurance comme support de l'activité économique sociale et solidaire. Créé en 2010, cet institut est devenu un acteur de référence en matière d'innovation et d'élaboration de mécanismes de protection assurantielle (santé, habitation, prévoyance...) tel que l'éco-assurance auprès des populations fragiles. L'éco-assurance est une démarche active de renforcement de la politique sociale actuelle qui repose sur un écosystème d'acteurs référents (acteurs sociaux, politiques, économiques, universitaires). Dans un contexte persistant de montée de la précarité et d'accélération des aléas de la vie, il s'agit de développer une solution technique alternative permettant l'accès à de nouvelles offres d'assurance obligatoires et facultatives, à destination d'une clientèle captive, amenée à réduire, voire supprimer leurs assurances traditionnelles dont elles bénéficiaient antérieurement.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Définir et élaborer de nouvelles offres d'assurance plus spécifiques aux besoins, de bonne qualité et à prix modérés
- Toucher des publics au-dessus des minima de ressources donnant droit à toutes les protections sociales mais au-dessous des revenus qui leur permettraient d'accéder à un bon niveau de protection (éligibles à l'ACS (Aide pour une Complémentaire Santé) mais non éligible à CMU/CMU-C (Couverture Maladie Universelle/ -complémentaire)).
- Adapter les réponses aux territoires et cultiver une proximité avec des acteurs qui connaissent leur population
- A terme, élargir le concept à d'autres villes



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Depuis juin 2013 : convention de recherche avec la mairie et le CCAS de la Ville de Gonesse, afin d'élaborer et de concevoir deux nouvelles offres d'assurance
- Signatures de conventions de partenariat avec les communes de Livry-Gargan (93) et Issy-les-Moulineaux (92)
- Discussions en cours notamment avec Aubervilliers et Chelles pour établir une démarche similaire
- La diffusion des produits élaborés est faite systématiquement avec les villes dans une approche locale, en sélectionnant les assureurs partenaires selon leur implantation sur le territoire.

M.I.I.I.R accompagne le CCAS dans la mise en place du projet à travers les cinq étapes suivantes :

- le cadrage et l'étude de terrain
- l'élaboration du produit
- sa construction et la recherche de partenaires assureurs
- la mise en œuvre
- le déploiement.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Meilleur accès à une protection sociale adaptée pour des personnes qui en sont traditionnellement exclues, ou « en voie de "désassurance" (ces publics représentent entre 20% et 50% de la population des villes pilotes) :

- Plus grand accès aux soins
- Recul du non-recours aux aides publiques et du nombre de personnes non assurées, de produits obligatoires ou facultatifs

Le projet a permis de définir des produits multirisque habitation et complémentaire santé adaptés aux besoins des Gonessiens rentrant dans la cible définie par la mairie de Gonesse en partenariats avec plusieurs assureurs. La phase de déploiement doit être lancée.

A Gonesse, 12 000 personnes sont éligibles sur les 26 000 habitants de la ville.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité du programme réside aussi dans sa cible elle-même, à savoir les personnes qui se situent entre deux paliers d'éligibilité et qui ne trouvent pas leur place dans les normes des dispositifs en place. Aujourd'hui, les aides maintiennent les personnes dans un système de « goutte à goutte » : les solutions proposées cherchent à garantir une stabilité et une continuité de protection des personnes pour les réintégrer durablement dans le droit commun.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Des Universités pour l'étude et la recherche terrain
- Un laboratoire de recherche Telecom Paris Tech pour l'utilisation des technologies d'analyse et de statistiques
- Les agents publics du CCAS qui aident à l'identification des publics ciblés et leur accompagnement (orientation et conseil)
- Organismes Assureurs souhaitant s'associer à la démarche d'innovation sociale et couvrir les risques des personnes fragilisées : organismes locaux implantés sur le territoire ou organismes nationaux ayant des leviers à l'échelle du pays

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- une nouvelle articulation entre le modèle économique et actuariel (cf. rubrique pour en savoir plus) de l'assurance, et les réseaux sociaux affinitaires
- le partage de l'information entre les partenaires (CCAS, assureurs ...) n'est pas toujours aisé
- les barrières d'accès aux dispositifs d'aide qui peuvent exister, comme les processus complexes de mise en œuvre ou un manque de connaissance du public de ses différents mécanismes

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

Afin de répondre à ces difficultés au niveau local, la mise en place du projet d'Eco-Assurance suit un processus clair sur 5 étapes successives : M.I.I.I.R, en tant que pilote du projet, veille à un partage des valeurs, une implication dès la phase amont et une interconnexion accrue entre les différents acteurs du projet. Lors du déploiement du projet, un process clair et simplifié de distribution des produits aux bénéficiaires est défini afin de faciliter la souscription et l'information client.

### Améliorations futures possibles :

Le projet est aujourd'hui à une phase de déploiement, où les assureurs doivent permettre de rendre opérationnelles les solutions proposées. Il s'agit de développer une solution technique alternative permettant l'accès à de nouvelles offres d'assurance obligatoires et facultatives, et connectée aux porteurs de risque et à leurs systèmes informatiques, afin de réduire le prix des produits grâce à une diminution des coûts de gestion des produits.  
Cf. rubrique pour en savoir plus.

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Une bonne compréhension des besoins des populations fragiles cibles et la proposition de garanties adaptées avec des coûts limités
- Une démarche et des valeurs partagées par l'ensemble des acteurs du dispositif,
- Une demande affirmée par l'ensemble des dispositifs publics et CCAS rencontrés
- La transparence et la sincérité des données adressées aux partenaires.
- Il existe déjà un système similaire à Nantes.



## POUR EN SAVOIR PLUS

Détail des améliorations futures possibles

Le projet est aujourd'hui à une phase de déploiement, où les assureurs doivent permettre de rendre opérationnelles les solutions proposées. Ce système interopérable, connecté aux porteurs de risque et à leurs systèmes informatiques, permettra la diffusion en circuit-court de nouvelles offres de bonnes qualité à prix modérés, dans le cadre d'une relation client de confiance. Cette solution sera proposée comme outil « naturel » auprès des acteurs partenaires d'un écosystème fédérateur public-privé.

Plus qu'un Progiciel Métier concurrentiel, il s'agit d'élaborer une chaîne de valeur globale et 100% digitale et mobile, intégrée de bout-à-bout pour un service optimal, garantissant ainsi une rentabilité raisonnée pour l'ensemble des acteurs de cet écosystème

Référence sur le système similaire qui a été mis en place dans la ville de Nantes

- <http://www.nantes.fr/files/live/sites/nantesfr/files/PDF/Guides-pratiques/Nantes-Solidaire-Des-Aides-Existent.pdf>
- <http://www.aide-complementaire-sante.com/aide-de-la-ville-de-nantes-un-acces-a-la-mutuelle-facilite-pour-les-nantais.html>

Glossaire

- **Modèle actuariel** : un actuair est un spécialiste de l'application du calcul des probabilités et de la statistique aux questions de prévoyance sociale, d'assurances et de finances. Un modèle actuariel est relatif aux calculs effectués par les actuaires.
  - **Un progiciel** (mot-valise, contraction de produit et logiciel) est un logiciel applicatif générique, libre ou exclusif, prévu pour répondre à des besoins ordinaires. Ce terme s'oppose aux « logiciels spécifiques » développés pour une organisation spécifique et conçus pour répondre à ses besoins spécifiques.
-

## Les projets personnalisés d'accompagnement des Petits Frères des Pauvres à Saint-Denis

**Résumé :** Depuis 2000, les bénévoles de l'antenne de Saint-Denis des petits frères des Pauvres proposent aux seniors souffrant de solitude, de pauvreté, d'exclusion et de maladies graves : des visites à domicile, un accueil dans une permanence hebdomadaire, un accompagnement téléphonique et des activités collectives.

### AUTEUR(S)

Jean-Baptiste Williatte  
Responsable Saint-Denis  
jb.williatte  
@petitsfreres.asso.fr

Fiche rédigée par :  
Ludovic FILLOLS

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2000  
**Lieu de réalisation :** Saint-Denis  
**Budget :** 43200 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Aides et subventions des collectivités territoriales. 170 000 donateurs réguliers pour l'ensemble de l'association.

### ORGANISME(S)

Petits frères des pauvres  
3, rue Edouard-Vaillant  
93200 Saint-Denis  
<http://www.petitsfreres.asso.fr/>  
**Salariés :** 1  
**Bénévoles :** 51



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 14 avril 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :** Seniors

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :**

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Williatte, « Les projets personnalisés d'accompagnement des Petits Frères des Pauvres à Saint-Denis », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'association, les petits frères des Pauvres, a été créée au sortir de la guerre par Armand Marquiset, en 1946. Elle identifie les personnes âgées comme les plus pauvres de la société. Sa première priorité a été de leur offrir à manger dans une période de rationnement. Progressivement, l'association mute et se consacre aux problèmes du monde contemporain : la solitude des seniors. L'isolement social n'est pas une réalité définissable mais avant tout un sentiment de solitude et d'inutilité. Les petits frères des Pauvres s'installent à Saint-Denis à la demande de la Mairie en 2000.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Soutenir des personnes âgées vivant dans la pauvreté pour remédier à leur isolement social
- Apporter un accompagnement personnalisé

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

\* PUBLIC VISE : en priorité les personnes âgées de plus de 60 ans avec de bas revenus, en situation d'isolement et volontaires pour être accompagnées. Il peut s'agir de personnes vivant seules, en foyer logement ou en maison de retraite.

\* ORIENTATION & PRISE EN CHARGE :

- orientation le plus souvent par les partenaires sociaux (CCAS, Clic et Logement-Foyer Basilique du quartier Floréal)
- les bénévoles rencontrent les personnes orientées à leur domicile pour remplir un dossier de signalement.
- les décisions de mise en accompagnement sont prises collectivement en commission.

\* 3 TYPES D'ACCOMPAGNEMENT :

- visites hebdomadaires au domicile ou en hébergement collectif dans une configuration 3x3. Chaque semaine, 3 bénévoles rendent visite à tour de rôle à 3 personnes âgées.
- accueil au local pour les personnes âgées qui ont l'envie et la force de se déplacer. 4 bénévoles accueillent tous les lundis après-midi jusqu'à 18 personnes.
- accompagnement téléphonique : tout au long de l'année, des bénévoles appellent deux fois par semaine les personnes ne souhaitant pas de visites à domicile. 2 bénévoles pour 7 personnes.

\* ACTIONS COLLECTIVES : événements ponctuels (réveillon, colis de Noël...), activités régulières (repas au restaurant des petits frères des Pauvres à Paris, repas au local, sorties mensuelles en petit groupe...), séjours de vacances (10 jours tous les ans en pension complète) et projets personnalisés si nécessaire (séjours familiaux à l'étranger, aide sociale / administrative / financière et relogement dans le parc locatif de la Fondation des petits frères...)



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 72 personnes âgées en difficulté accompagnées : une majorité de femmes nées entre 1920-1940, la moitié vit à leur domicile et l'autre moitié en hébergement collectif
- Dans la plupart des cas, les personnes ne bénéficient que d'1 des 3 formes d'accompagnement. Dans tous les cas, elles ont un lien avec un bénévole au moins une fois par semaine.
- Les accompagnements durent jusqu'à la fin de la vie des personnes (entre 2000-2015, seulement 3 décisions d'arrêt d'accompagnement).
- En 2016, 3 personnes relogées
- Relation de confiance (voire, souvent, véritable lien d'amitié)

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Les accompagnements proposés tirent leur originalité de la manière d'appréhender la question sociale. Les petits frères des Pauvres cherchent à donner « les fleurs avant le pain », c'est-à-dire apporter un soutien affectif. L'aide sociale n'est pas traitée sous le prisme de l'utilité mais à travers les questions de personnalité, de dignité et du droit de chacun à la socialisation. Ainsi, l'autonomie affective est visée avant l'autonomie matérielle : c'est la base de la reconstruction des individus pour affronter plus sereinement leur quotidien.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Mairie de Saint-Denis, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) et Centre Local d'Information et de Coordination, réseau Equip'Age, associations partenaires (Secours Populaire, Secours Catholique, Secours Islamique, Conférences Saint-Vincent de Paul en particulier), Logement-Foyer AREPA Basilique. Le salarié des petits frères est membre des Conseils d'Administration du CCAS de Saint-Denis et de l'association Sillage (Clic).

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Problème récurrent du recrutement de bénévoles : nombre d'entre eux sont en situation précaire, ce qui ne leur permet pas de s'engager sur le long terme.
- La pudeur et la faiblesse des personnes âgées les empêchent d'émettre des désirs.
- Des situations sociales et administratives parfois très complexes à accompagner.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Coordinations mensuelles avec les travailleurs sociaux de la Mairie afin de mettre en place des concertations d'actions d'accompagnements complémentaires
- Les personnes hors critères sont réorientées vers les partenaires.
- 17 nouveaux bénévoles recrutés en 2015
- Formation des bénévoles

### **Améliorations futures possibles :**

Enquêter sur la typologie des bénévoles afin d'identifier les bassins de recrutement porteurs

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Chaque personne accompagnée bénéficie d'un projet personnalisé d'accompagnement :
- > décision de mise en accompagnement prise en concertation avec les personnes accompagnées et les bénévoles de la Commission d'Evaluation, qui déterminent la forme d'accompagnement la plus adaptée en fonction des besoins, désirs et capacité de chaque personne
- > élaboration d'une fiche personnalisée pour les situations complexes (document d'une trentaine de pages constitué par des stagiaires assistants de service social)
- > projets évolutifs : la situation de vie de la personne accompagnée est régulièrement réévaluée par les bénévoles de l'équipe et le salarié. Les réunions d'équipes constituent un véritable soutien aux bénévoles et permettent d'adapter le projet d'accompagnement.
- Le système de roulement 3x3 des visites à domicile permet de croiser les regards et éviter des relations de dépendance.

## Les actions de "Un Logement pour Vivre" à Roubaix

**Résumé :** L'association "Un Logement pour Vivre", soutenue par l'association Revivre, aide les personnes en situation de précarité à accéder à un logement digne sur le territoire roubaisien.

### AUTEUR(S)

Maria FONTAN

Fondatrice de l'association Revivre

revivre59@gmail.com

Fiche rédigée par :  
Solène Deveaux

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2013

**Lieu de réalisation :** Roubaix et métropole Lilloise

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Essentiellement dons et mécénats

### ORGANISME(S)

Un Logement pour Vivre

37 rue de Valmy

59100 Roubaix

<http://www.unlogementpourvivre.com/>

**Salariés :** 1

**Bénévoles :** 0

**Adhérents :** 205



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** lundi 03 août 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Source d'inspiration !*

**Solution(s) :** *Exclusion et isolement, Logement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France

**Bénéficiaires :** Population urbaine

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : FONTAN, « Les actions de "Un Logement pour Vivre" à Roubaix », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'association "Un Logement pour Vivre" a été créée en 2013 par un groupe d'allocataires du RSA sans domicile, suite à un atelier organisé par l'association Revivre. Ses fondateurs sont rassemblés autour de la volonté de ne pas vivre dans l'assistanat et partagent la conviction que l'absence de logement ou un logement indécent est un réel frein dans l'acheminement d'une réinsertion sociale réussie. L'association Revivre aide ce dispositif à se pérenniser dans le temps.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Aider à obtenir un logement décent
- Accompagner dans les démarches
- Redonner une dimension humaine au problème du logement
- Améliorer et restaurer les logements et préserver le patrimoine ancien

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

### ACCES AU LOGEMENT

- Contacts avec des propriétaires des logements vacants pour passer une convention avec eux.
- Partenariats avec les bailleurs sociaux et avec certains propriétaires à distance pour louer à des personnes non solvables, à des loyers réduits
- Récupération de cautions
- Aider dans les démarches administratives

### AMELIORATION DES LOGEMENTS

- Restauration des logements vacants (ensuite proposés en priorité aux bénéficiaires de l'association)

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Une trentaine de demandes sont enregistrées chaque année pour un accès au logement.
- Les propriétaires privés et les bailleurs sociaux sont séduits par l'idée de rénovation du logement entreprise par les demandeurs.
- Familiarisation des futurs locataires aux techniques de base des travaux d'intérieur
- Reprise médias, dans la presse locale (La voix du nord et Nord éclair)



## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'originalité de cette initiative tient dans son partenariat avec les bailleurs sociaux, qui permet d'ouvrir une partie du parc locatif à des personnes très en difficultés pour trouver un logement.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Bailleurs sociaux de la Métropole Lilloise, Fondation BTP plus

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

- Peur de certains propriétaires et de bailleurs sociaux vis-à-vis du non garanti du paiement des loyers
- Difficulté à avoir les agréments et les subventions nécessaires
- A cause de la restriction budgétaire, les actions entreprises sont davantage axées sur les démarches administratives et sur l'accès aux droits

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

L'association Revivre peut se porter garant pour le bail d'un bénéficiaire pour assurer plus de sécurité aux bailleurs sociaux et aux propriétaires

### **Améliorations futures possibles :**

- Ouverture d'une antenne lilloise envisagée
- Recruter une personne pour coordonner l'ensemble des actions de l'association
- Constituer une entreprise d'insertion par le logement

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Encadrement solide des demandes
- Suivi particulier pour chaque dossier
- Appui de l'association Revivre : logistiques mais aussi intermédiaire entre les demandeurs, les propriétaires privés et les bailleurs sociaux

## POUR EN SAVOIR PLUS

Pour plus d'informations sur l'association Revivre : <http://www.revivre.info/>

---

## POPS -Point Précarité Santé- : favoriser l'accès à la santé des personnes en situation de précarité

**Résumé :** Créé en 1994, le PoPS (Point Précarité Santé) est un service de l'association l'Oiseau Bleu. Il intervient sur le département de l'Isère. Des accompagnements santé individuels, des actions collectives d'éducation à la santé ou encore des appuis auprès des professionnels contribuent à faire du droit et de l'accès à la santé une réalité même pour les personnes les plus démunies.

### AUTEUR(S)

Camille Lecarpentier  
Chargée de missions  
pops @pops38.fr

**Fiche rédigée par :**  
Emeline Brun

### PROGRAMME

**Démarrage :** Décembre 1994

**Lieu de réalisation :** Isère

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
ARS Rhône-Alpes, Département Isère,  
Grenoble Alpes Métropole, Mildeca,  
municipalités, prestations

### ORGANISME(S)

L'oiseau bleu

5 place de l'Eglise

38610 Gières

<http://www.pops38.fr/>

**Salariés :** 6

**Bénévoles :** 17

**Adhérents :** 43



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 16 octobre 2015

**Appréciation(s) du comité :** A généraliser !

**Solution(s) :** Santé

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Auvergne-Rhône-Alpes

**Bénéficiaires :** Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Santé, Droits fondamentaux, Coopération

*Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Grenoble)*

*Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)*

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Lecarpentier, « POPS -Point Précarité Santé- : favoriser l'accès à la santé des personnes en situation de précarité », \*\*Journal RESOLIS\*\* (2015)*

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'action a commencé en 1994 auprès des allocataires du RMI (Revenu Minimum d'Insertion, aujourd'hui devenu RSA), à l'époque où il n'y avait pas encore de CMU (Couverture Maladie Universelle). L'accès aux soins leur était donc très difficile. La DDASS (Direction Départementale des Affaires Sociales, dissoute en 2010) a mandaté l'association L'Oiseau Bleu pour porter un service expérimental composé d'un médecin et d'une infirmière, afin d'aider à la prise en compte de la santé des bénéficiaires du RMI.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

Objectif général : faciliter l'accès à la santé (droit, prévention, et soins) des personnes en situation de précarité.

Le public visé :

- Personnes en situation de précarité : allocataires du RSA, jeunes, travailleurs pauvres, migrants,....
- Professionnels en lien avec ce public

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Cette action s'organise autour de trois missions interdépendantes :

- Accompagnement santé individuel : réalisé par une infirmière et généralement proposé par un travailleur social avec l'accord de la personne, il est global (accès aux droits, aux soins, et à la prévention). Il s'entend tel que d'écrit dans la « charte de l'accompagnement santé individuel ». Il doit s'adapter à la personne pour la fréquence, la durée et le lieu des rencontres (y compris à domicile). L'objectif est d'amener la personne à prendre en charge par elle-même sa santé et qu'elle puisse faire appel aux structures de droit commun.
- Actions de promotion de la santé en fonction des besoins : Interventions collectives d'éducation à la santé auprès de groupes (adultes et jeunes en insertion, cours de Français Langue Etrangère, ...) pour aborder le thème de la santé, et selon les demandes, des thématiques plus spécifiques (alimentation, sommeil, travail,...).
- Appui auprès des professionnels et institutions : soit par des conseils ponctuels, par exemple sur une situation ou un cas particulier, soit par des appuis méthodologiques, par exemple sur le montage d'un projet « santé précarité » ou l'organisation d'un événement sur cette thématique.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Accompagnement individuel : Entre 2007 et 2014, 52% des personnes bénéficient de la CMUc à l'entrée dans l'accompagnement. 16% ont une mutuelle, 20% n'ont pas de complémentaire et 9% n'ont aucune protection. 3% ont l'AME. A la fin de l'année, les personnes sans complémentaire ne sont plus que 3%, 70% ont la CMUc, il n'y a plus que 1% de personnes sans protection. En 2014, l'association a réalisé 163 accompagnements sur le long terme, ainsi que des appuis ponctuels auprès de 70 personnes. Des permanences auprès de missions locales et PIMMS ont permis de rencontrer 257 personnes. Au total, ce sont environ 2949 personnes qui ont été touchées en 2014.
- Actions collectives : en 2014, 96 animations ont été réalisées dans 66 structures, soit près de 867 personnes participantes. S'y ajoutent une dizaine de forums qui ont touché 208 personnes et 2 expositions (sur l'alcool et l'hygiène) qui ont été diffusées auprès de 1400 personnes environ.
- Appui professionnel : 537 professionnels de 115 structures ont bénéficié de conseils et d'accompagnements

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

- L'aller vers : peu de structures ont encore la possibilité d'aller jusqu'au domicile des personnes pour rendre plus accessible leurs services
- L'adaptabilité aux besoins : tant en accompagnement individuel qu'en séances collectives, le PoPS adapte ses interventions en fonction des besoins et des soins des personnes
- La connaissance de la thématique santé-précarité, qui est transversale et donc difficile à traiter
- Apprendre et agir ensemble : s'appuyer sur la parole et l'expérience du public (connaissances, représentations, comportements, compétences) et sont étayées par des apports théoriques et pratiques.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Institutions : ARS, CG, CPAM, IREPS (Institut Régional Education et Promotion de la Santé, Mutualité Française, missions locales, CCAS, communes, ONG, services d'addictologie

Travail partenarial : une centaine de partenaires sur l'ensemble du département : précarité et santé

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Accès aux droits : difficultés administratives, notamment de demandes récurrentes de papiers justificatifs, qui rendent les démarches longues et complexes.
- Refus de soin : difficultés persistantes avec certains médecins car tous ne sont pas réceptifs et coopératifs
- Territoire vaste et demandes croissantes ; difficile d'y faire face avec des moyens qui eux restent constants, d'autant plus qu'une partie du département est rurale et montagneuse, ce qui rend plus difficile l'accès aux soins des personnes notamment les plus isolées.
- Urgence : beaucoup de situations sont prises tardivement et sont donc plus ancrées et difficiles à traiter, avec des répercussions plus graves sur la santé.

### Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Demandes de financements pour augmenter les moyens
- Continuer à faire de la médiation avec les praticiens afin d'améliorer la prise en charge des personnes
- Partenariats forts et nombreux qui permettent d'adapter les actions aux difficultés et particularité de chaque personne.

### Améliorations futures possibles :

Nous cherchons à étendre nos actions afin de répondre aux besoins que nous avons identifiés mais cela demande des moyens supplémentaires. Comment faire avec plus de demandes et moins de moyens ?

### Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Connaissance du public et adaptabilité : lorsqu'on s'adapte aux besoins et aux demandes des personnes plutôt que de leur imposer une forme d'aide, le public est plus en confiance, il délivre plus de choses et assimile plus facilement les conseils donnés.
- Prendre en compte la personne dans sa globalité : intervention sur la santé mais en faisant attention à tout ce que la personne peut dire sur les autres aspects de sa vie (emploi et logement) pour l'orienter vers les structures partenaires compétentes dans ces domaines. L'écoute et l'empathie indispensables à la prise en compte de la personne dans sa globalité permettent de faire émerger ses besoins et de traiter les situations plus profondément, plutôt que juste les symptômes.
- Expérience et évaluation : actif depuis 1994, le PoPS a plus de 20 ans d'expérience de terrain, et connaît les obstacles à éviter, les erreurs à ne pas répéter, les facteurs de réussite et leviers à mettre en oeuvre, notamment grâce à une démarche volontaire d'évaluation constante de ses actions

### Conseils pour une généralisation :

- Aller vers et agir avec
- Ne pas agir seul : avoir connaissance des actions similaires et de leur retour d'expérience, et avoir un réseau de partenariat fort pour démultiplier sa force d'action.

# EDUC'HABITAT du Pact Métropole Nord : un dispositif de réhabilitation du logement en faveur de la réussite scolaire

**Résumé :** Pour agir sur les conditions de travail scolaire des enfants en difficulté à l'école, l'association Pact Métropole Nord a mis en place un dispositif de réhabilitation de l'espace de vie de l'enfant au sein du logement.

## AUTEUR(S)

Souad Otmane  
Responsable du Pôle dynamiques collectives  
sotmane @pactmn.fr

**Fiche rédigée par :**  
Barbara Amand et Erell Bellec

## PROGRAMME

**Démarrage :** 2014  
**Lieu de réalisation :** Lille, Roubaix, Wattrelos et environs  
**Budget :** 1000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
la budget est de 1000 euros par famille.  
Le projet est financé par la CAF du Nord

## ORGANISME(S)

Pact Métropole Nord  
25 rue de Lille  
59100 Roubaix  
http://pactmn.fr  
**Salariés :** 252  
**Bénévoles :** 41



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 04 juin 2015

**Appréciation(s) du comité :** Impacts élevés !

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Education, Logement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais

**Bénéficiaires :** Population urbaine, Elèves, étudiants

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Otmane, « EDUC'HABITAT du Pact Métropole Nord : un dispositif de réhabilitation du logement en faveur de la réussite scolaire », **Journal RESOLIS** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le Pact Métropole Nord est une association de la loi 1901 qui oeuvre pour l'insertion sociale liée au logement, au maintien au logement, contre les difficultés d'accès. L'action Educ'Habitat est née d'un double constat :

- de nombreux enfants issus de familles en difficulté sont en situation d'échec scolaire
- ces enfants sont confrontés à des conditions de travail scolaire précaires et font face à des carences en matière d'espace de travail à domicile

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- L'appropriation et l'embellissement du logement par une démarche participative
- L'amélioration des conditions de réalisation du travail scolaire à la maison
- Soutenir la parentalité par un accompagnement éducatif
- Action et prévention sur les conditions de travail de l'enfant

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

Le programme a démarré en août 2014. Celui-ci se déroule en 5 étapes :

- 1) Proposition de chantier d'aménagement de la chambre de l'enfant à la famille : les familles ciblées sont en difficultés socio-économiques et sont déjà suivies par des travailleurs sociaux. Elles sont également confrontées à des problématiques spécifiques : des difficultés d'appropriation et de gestion de logement, une absence d'un espace de travail scolaire pour l'enfant en situation de difficulté scolaire.
- 2) La présentation et la validation du dossier en comité de pilotage socio-éducatif
- 3) La signature d'un contrat avec la famille qui a l'obligation de s'impliquer dans le chantier en contrepartie d'une aide d'embellissement de la chambre de l'enfant et l'installation d'un bureau (coût total près de 1000 euros).
- 4) Réalisation du chantier avec l'intervention d'une entreprise d'insertion pour réaliser les travaux.
- 5) Réalisation de l'évaluation et du bilan



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

A ce stade du projet (juin 2015) :

- 50 familles ont bénéficié du dispositif
- Les acteurs du projet font état d'un retour positif de la part des intervenants du Dispositif de Réussite Éducative (DRE) dans la mesure ce chantier permet au travailleur social d'entamer un travail éducatif avec la famille.

L'évaluation n'a pas encore eu lieu, cependant, les impacts seront mesurés par :

- Les effets sur l'investissement et l'appropriation du logement
- L'amélioration du suivi scolaire des enfants par les parents
- L'amélioration des conditions de réalisation du travail scolaire par l'enfant
- L'implication des personnes

---

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce dispositif est centré sur les conditions de vie scolaire de l'enfant au sein du logement en proposant aux familles une démarche d'auto-réhabilitation.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Les partenariats sont nombreux et concernent aussi bien l'éducation nationale (Inspection de l'Éducation Nationale, les établissements scolaires, les équipes de Réussite Éducative etc...) que les services sociaux du territoire (centre communal d'action sociale (CCAS), CAF DU NORD, Bailleurs sociaux, service ASE (Aide Sociale à l'Enfance) du département etc...)

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

La complexité de l'organisation de l'action sociale en France est un frein à la concertation et la mutualisation et donc au développement du projet.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Optimisation du partenariat coopératif des acteurs, au-delà des appartenances institutionnelles et des dispositifs.

### **Améliorations futures possibles :**

- Monter des actions collectives de soutien à la parentalité
- Offrir un kit éducatif aux enfants
- Faire évoluer l'action afin de mieux travailler la relation parents/enfants

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

Démarche partenariale et coordination du dispositif :

- > de nombreux partenaires sont impliqués dans la réalisation du projet
- > optimisation du partenariat social et éducatif au travers des dispositifs existants DRE, politique de la ville, le REAAP, ZEP...
- > recherche d'efficacité dans l'articulation des différents acteurs au service des familles en difficulté sociale et éducative. Cette articulation contient les dimensions de stabilisation et de pérennisation des financements.

---

## POUR EN SAVOIR PLUS

Article dans le Journal La Croix:

<http://m.la-croix.com/Actualite/France/Une-chambre-toute-neuve-pour-mieux-travailler-a-l-ecole-2015-09-16-1356826>

REPORTAGE SUR FRANCE 3

<http://m.france3-regions.francetvinfo.fr/nord-pas-de-calais/metropole-lilloise-une-chambre-renovee-pour-mieux-travailler-l-ecole-829117.html>

---

## Le dispositif "Intervisions Santé Précarité" du Réseau Santé Solidarité Lille Métropole

**Résumé :** Depuis 2006, le dispositif "Intervisions Santé Précarité" vise à améliorer les prises en charges des publics de la grande exclusion et de la précarité sur le territoire de la métropole lilloise. Une coordination médico-sociale est organisée dans le cadre d'un espace de parole, de concertation et de co-décisions, qui réunit des professionnels pluridisciplinaires autour de situations complexes.

### AUTEUR(S)

Marina Lazzari  
 coordinatrice  
 contact  
 @sante-solidarite.org

Fiche rédigée par :  
 Solène Deveaux

### PROGRAMME

**Démarrage :** juin 2006  
**Lieu de réalisation :** Métropole de Lille  
**Budget :** 338600 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
 ARS (Agence Régionale de Santé)

### ORGANISME(S)

Réseau Santé Solidarité Lille Métropole  
 197 rue du Général Leclerc  
 59871 Saint André Lez Lille  
<http://www.sante-solidarite.org>



**Salariés :** 2  
**Bénévoles :** 100  
**Adhérents :** 9

## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** vendredi 05 juin 2015

**Appréciation(s) du comité :** *A généraliser !*

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Exclusion et isolement, Santé*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Hauts-de-France

**Bénéficiaires :** Population urbaine, Population bidonvilles, Immigrés, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Santé

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Lazzari, « Le dispositif "Intervisions Santé Précarité" du Réseau Santé Solidarité Lille Métropole », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

En 2005, des procédures expérimentales nationales ont été mises en place pour faire travailler ensemble les professionnels médicaux sur un même territoire ou sur une même pathologie. Le Réseau Santé Solidarité Lille Métropole, fondé en 2005, s'inscrit dans cette logique. Il s'articule autour de valeurs communes à ses membres : la précarité ne doit pas être un facteur excluant du système de santé. Le réseau vise à organiser une réelle prise en charge médico-psycho sociale pour les personnes en situation de précarité. Le dispositif "Intervisions Santé Précarité" a été mis en place en juin 2006 par les partenaires sanitaires, sociaux et médico-sociaux réunis par ce Réseau. Il cherche à construire une meilleure coordination des données médicales entre les partenaires du réseau et favoriser l'accès aux soins et aux droits pour les plus démunis.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Mutualiser les compétences, le savoir de chacun
- Être dans une dynamique d'amélioration des pratiques, d'échange de solutions
- Permettre un réel partage des informations entre les institutions sociales et médicales
- Se réunir autour de situations complexes, problématiques afin de trouver ensemble, la solution la plus adéquate



## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- 1) Demande formulée par email d'un membre d'une institution partenaire, énonçant ses difficultés à résoudre une situation médicale ou sociale et informant ses disponibilités au Réseau de Santé Solidarité
- 2) Mise en ligne par le réseau sur son site internet, d'un document indiquant le lieu, la date et les personnes souhaitant participer à cette réunion
- 3) Intervention : espace mensuel (sauf juillet-août) de parole, de concertation et de co-décisions entre professionnels sanitaires, sociaux et médico-sociaux de la région lilloise
  - La semaine qui précède l'intervention, toutes les situations font l'objet d'une réunion préparatoire.
  - En moyenne, chaque situation est discutée environ 30 minutes et réunit entre 5 et 8 partenaires. Ensemble, ils partagent les informations qu'ils possèdent et décident de l'orientation à préconiser pour le patient.
- 4) Portée pédagogique du dispositif
  - Les cadres de santé, du social et du médico-social autorisent leurs équipes à participer aux interventions sur le temps de travail sans que celle-ci ne soit nécessairement concernée par une situation.
  - Depuis 2010, des cas cliniques anonymisés avec les pistes d'orientation proposées par les partenaires sont mis en ligne sur le site internet.

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- En moyenne depuis 2010, 10 interventions programmées par an, auxquelles 30 à 50 professionnels participent.
- 1 à 6 situations problématiques sont discutées durant la séance d'interventions.
- Depuis 2008 : généralisation des interventions précarité. Elles sont organisées toutes les six semaines selon un protocole d'utilisation.
- Alerter leur tutelles sur des situations, des nouvelles problématiques qui ne peuvent être résolues (par exemple : les femmes enceintes migrantes)
- Création de liens entre les membres et développement de relations d'entraide

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Les réunions "Interventions Santé Précarité" sont ouvertes à tous les membres du Réseau Santé Solidarité Lille Métropole, même ceux non concernés par les problématiques abordées. Cela permet de porter un regard différent, extérieur sur les problèmes et accroître le réseau social des membres.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

9 membres fondateurs du Réseau Santé Solidarité Lille Métropole : A.B.E.J solidarité, Médecins Solidarité Lille, Diogène (Équipe mobile santé mentale) Centre Hospitalier Régional Universitaire de Lille, Ville de Lille, Groupe Hospitalier de l'institut catholique de Lille, CMAO (Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation), URPS Médecins libéraux (Union Régionale des Médecins Libéraux) et EPSM de Lille (Établissement public de santé mentale)

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Réticence de certains professionnels de santé vis-à-vis du secret médical
- Mettre en place une réelle démarche d'évaluation sur les bénéfices réels de cette coordination
- Multiplicité des dispositifs
- Densité du tissu associatif et le turn-over au sein des équipes

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

- Chaque patient est averti par un professionnel de santé que ses informations médicales et sociales seront inscrites sur une base de données informatique, visible par l'ensemble des professionnels. De plus, on lui signale également que ses données seront potentiellement échangées entre les partenaires du réseau. Le patient doit donner son accord, pour enclencher ces dispositifs.
- Le partage d'informations sur un patient est fait de manière anonyme.
- Depuis 2010, les nouveaux partenaires sont présentés pendant le premier quart d'heure des interventions. Ils peuvent ainsi exposés rapidement leur cadre légal, fonctionnement et missions.

### **Améliorations futures possibles :**

Mettre en place un système de suivi pour savoir si la situation problématique du patient s'est améliorée.

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Être clair sur le partage d'informations (ce qu'ont dit, ce qu'on ne dit pas, de quelle manière...)
- Respecter le code déontologique de chacun (en particulier l'anonymat des dossiers)
- Protocole d'utilisation des interventions précarité
- Réunir des professionnels pluridisciplinaires : pour assurer une prise en charge collective et éviter les ruptures dans le suivi des personnes

## Les ateliers collectifs de La Rose des Vents pour un Accompagnement Dans et Vers le Logement (Seine-et-Marne)

**Résumé :** La Rose des Vents propose, en complément de l'accompagnement individuel du dispositif AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement), des ateliers collectifs sur le thème du « savoir habiter » pour créer du lien et compléter l'accompagnement individuel.

### AUTEUR(S)

Evelyne Fikuart  
Directrice du Pôle Veille  
Sociale-Accompagnement  
evelyne.fikuart  
@larosedesvents.org

### PROGRAMME

**Démarrage :** Avril 2014  
**Lieu de réalisation :** Seine-et-Marne  
**Budget :** 60000 €  
**Origine et spécificités du financement :**  
Etat

### ORGANISME(S)

La Rose des Vents  
400 Chemin de Crécy  
77100 Mareuil-lès-Meaux  
<http://www.larosedesvents.org>  
**Salariés :** 198  
**Bénévoles :** 0



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 07 mai 2015

**Solution(s) :** *Coordination des actions, Education, Logement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Île-de-France

**Bénéficiaires :**

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Fikuart, « Les ateliers collectifs de La Rose des Vents pour un Accompagnement Dans et Vers le Logement (Seine-et-Marne) », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Les actions collectives font l'objet d'un projet dans le cadre de l'expérimentation du dispositif AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement), pour les publics non éligibles au Droit Au Logement Opposable. Elles prennent la forme d'ateliers thématiques, et sont un support dynamique et complémentaire à l'AVDL.

L'AVDL est une aide, fournie sur une période déterminée, à un ménage rencontrant un problème de maintien dans un logement ou d'accès à un logement en raison de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul des deux. Cette aide consiste en un accompagnement individualisé en deux temps : un diagnostic de la situation des personnes aidées, et un accompagnement pour permettre au ménage d'accéder à un logement et de pouvoir le gérer en autonomie. Mais les sujets liés au "savoir habiter" concernent la majorité des ménages accompagnés. Il est donc intéressant d'organiser, en plus de ces accompagnements personnalisés, des temps de formation collective sur des thématiques transversales. En parallèle d'un objectif d'efficacité, la dimension collective permet de répondre à d'autres attentes, notamment la création du lien social, la mise en place d'une démarche participative des ménages ou un travail en partenariat et en réseau pour faire évoluer le savoir-faire des individus.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Favoriser l'autonomie des ménages en accompagnant l'évolution des comportements sur la durée
- Apporter une complémentarité aux accompagnements individuels. Favoriser une démarche participative des ménages en lien avec leur projet ou avec leurs difficultés
- Créer du lien social

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Offres des ateliers : Cuisine "Comment cuisiner un repas équilibré au micro onde", Budget (en partenariat avec l'association Finances et Pédagogie), "Tri des documents", "Droits et devoirs du locataire" (en partenariat avec l'ADIL), "Savoir habiter", "Assurance des biens et des personnes" (en partenariat avec l'association Finances et Pédagogie), "Emploi / Logement" (en partenariat avec le Centre National d'information sur les Droits des Femmes et des Familles)
- Une réunion d'information pour mettre en œuvre avec le public les programmes des actions sur l'année.
- Les ateliers sont animés par l'animatrice des actions collectives accompagnée d'une référente AVDL
- En moyenne, de 2 à 8 personnes par atelier
- Certains ateliers ont lieu dans les locaux de l'Association, d'autres ont lieu sur les sites réservés auprès de partenaires.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Profils des publics : situations de grande difficulté et d'exclusion. Chaque année d'exercice, 108 ménages sont concernés mais tous ne participent pas.
- A la fin de chaque atelier, un questionnaire de satisfaction est distribué aux participants (voir annexe) >> Dans l'ensemble, les participants sont satisfaits de leur participation. Ils viennent principalement chercher des conseils, de l'information et de l'autonomie.
- Les supports, comme des classeurs pour le tri des documents contenant un document récapitulatif du temps de conservation des documents, sont davantage appréciés que les supports théoriques.
- A l'origine, le dispositif AVDL ne prévoyait pas ce type d'action, qui a été quand même validé. Cela démontre une marque de confiance aux actions portées par La Rose des Vents.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Ce programme utilise de façon originale l'AVDL. Il a été accepté suite à un projet présenté par La Rose des Vents car la Région avait indiqué avoir un reliquat financier fin 2013. C'est le seul opérateur AVDL en Île-de-France qui a présenté et obtenu un tel projet.

- > L'utilisation de jeux de société : « je m'loge » et d'un jeu de 7 familles
- > Il met en œuvre un « autre accompagnement » des ménages qui permet une prise en compte de la réalité du locataire.

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

3 catégories :

- Les structures qui mettent à disposition des locaux pour nos actions collectives: l'accueil de jour de La Rose des Vents, le centre social Louis Aragon de Meaux, la Mairie de Torcy, la Recyclerie de La Rose des Vents à Vaux-le-Pénil, le centre social Les Airelles de Roissy en Brie
- Les intervenants extérieurs, qui participent directement aux actions. Les structures qui apportent des supports pédagogiques ou des contenus d'information : Le kiosque de la découverte de la ville de Meaux, l'ADIL, l'OPH 77, Finances et pédagogie, le réseau des Banques alimentaires, les Restaurants du Cœur, le CIDFF.
- Les partenaires apportent leur spécificité à l'animatrice des actions collectives. Ils viennent compléter les actions.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :**

La difficulté pour les familles d'adapter leurs contraintes professionnelles notamment aux horaires des ateliers

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Mise en place d'ateliers certains samedis.

### **Améliorations futures possibles :**

- Poursuivre en adaptant les horaires des ateliers
- Poursuivre les enquêtes permettant d'ajuster certains ateliers aux problématiques signalées

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Différences du niveau d'information selon les ménages
- Ajustement des temps d'entretiens individuels selon les difficultés personnelles des ménages. Les actions collectives prennent en compte les difficultés des familles de façon plus adaptée à certains profils.
- Plus le groupe est petit et plus les ateliers sont participatifs.
- Dynamisme, investissement, mobilisation du partenariat et du réseau.
- Il a une certaine capacité d'autonomie.
- Savoir habiter – Savoir louer, sont des concepts qui paraissent anciens mais qui nécessitent aujourd'hui une forte implication des acteurs sociaux pour atteindre les objectifs du dispositif AVDL.

## Les petits chantiers de l'outilthèque à Roubaix

**Résumé :** Depuis 2005, l'association, La Solidarité de Roubaix, aide les roubaisiens, ayant de faibles revenus, pour réaliser des travaux de rénovation d'intérieur d'un petit montant.

### AUTEUR(S)

Ouassila Afri

Présidente

la-solidarite-de-roubaix  
@laposte.net

**Fiche rédigée par :**  
Barbara Amand

### PROGRAMME

**Démarrage :** 2005

**Lieu de réalisation :** Roubaix

**Budget :** 30000 €

**Origine et spécificités du financement :**  
l'Etat et la Ville de Roubaix dans le cadre  
du Contrat Urbain de Cohésion Social

### ORGANISME(S)

La Solidarité de Roubaix

106 Boulevard de Belfort

59100 Roubaix

<http://solidarite-de-roubaix.blogspot.fr/>

**Salariés :** 1

**Bénévoles :** 9



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** mardi 04 août 2015

**Solution(s) :** Exclusion et isolement, Logement

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais

**Bénéficiaires :** Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Logement

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Afri, « Les petits chantiers de l'outilthèque à Roubaix », **\*\*Journal RESOLIS\*\*** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'association, La Solidarité de Roubaix, a créé une outilthèque en 2005. Ses membres avaient constaté d'importants besoins en matière de logement pour les habitants du quartier du Pile à Roubaix. Faute de moyens, un certain nombre de propriétaires occupants pauvres laissent leur logement se dégrader. Les personnes âgées ont particulièrement des difficultés à entretenir leur logement. L'association met alors en place une action de rénovation de l'habitat destinée aux personnes qui ne disposent pas de moyens financiers suffisants pour faire appel à une entreprise.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Permettre aux habitants de se réapproprier leur logement pour ressentir l'envie d'y rester
- Rendre les individus autonomes dans l'entretien de leur logement
- Améliorer le cadre de vie des individus

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

CONDITIONS :

- \* Bénéficiaires prioritaires : allocataires du RSA et ceux du minimum vieillesse
- \* Exclusivement les petits travaux (repeindre, retapisser une pièce, refaire les joints...)
- \* Durée du chantier : 1 semaine max.
- \* En principe, cette action est limitée à une intervention par an par famille.

1) Repérage du public bénéficiaire de l'outilthèque :

- > par l'association elle-même : ce sont les usagers de l'association qui en bénéficient
- > par ses partenaires roubaisiens qui orientent les personnes étant susceptibles de bénéficier de cette action.

2) Un premier contact est établi avec la famille qui se rend à l'association pour remplir une fiche d'accueil.

3) Les salariés de l'outilthèque prennent rendez-vous avec la famille pour se rendre ensuite à leur domicile. La famille choisit la pièce qu'elle souhaite rénover.

4) Le salarié établit un devis sur les moyens (humains et matériels) à mobiliser pour effectuer cette rénovation.

5) L'outilthèque fournit la main d'œuvre (salariés de l'association) mais les matériaux sont à la charge de la famille qui devra se les procurer par elle-même. L'individu doit participer à la rénovation en préparant par exemple la pièce avant l'intervention de l'équipe.



## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- En 2014 : livraison de 26 chantiers
  - Succès de l'initiative : création d'une liste d'attente
  - Relation de confiance durable : après un action de l'outilthèque, les usagers n'hésitent pas à solliciter l'association pour d'autres motifs.
  - Recul de l'isolement : certaines personnes ont des difficultés pour se rendre dans des magasins. Les salariés peuvent se mobiliser pour accompagner l'individu pour ses achats de bricolage.
- 

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

L'outilthèque se démarque par la dimension humaine de ses interventions, qui permet d'instaurer une relation de confiance et de proximité avec les bénéficiaires.

---

## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale (UTPAS), Groupe de Recherche pour l'Aide et l'Accès au Logement (GRAAL), Centre Communal d'Action Sociale de Roubaix (CCAS), Unité territoriale de prévention et d'action sociale (UTPAS) et Ville de Roubaix

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Manque d'implication de la part de certaines familles
- Problèmes financiers pour cette action depuis plusieurs années : auparavant, ce programme mobilisait 5 salariés à temps partiel et embauchés en contrat aidé. Actuellement, l'association ne perçoit plus de subvention de l'Etat et de la ville dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS). L'action fonctionnant essentiellement grâce à l'intervention de salariés, l'association n'a plus les moyens de financer ces postes et donc d'assurer l'existence de l'action.

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

Recherche de d'autres sources de financement en cours

### **Améliorations futures possibles :**

Mettre à disposition de l'outilthèque plus de moyens humain en recrutant davantage de salariés

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- L'outilthèque est une solution de dernier recours. Il faut savoir identifier les individus qui au regard de leurs revenus ne peuvent pas faire appel à une entreprise de rénovation.
- Amener les familles à s'investir dans la rénovation effectuée par l'association
- L'intervention des salariés pour réaliser les chantiers

## Starter : un accompagnement social global à Lille

**Résumé :** Depuis 1996, l'association lilloise Starter propose des activités pour se rendre service, échanger, dialoguer, créer des liens avec les voisins... Elle est en particulier bien identifiée localement pour son aide et ses conseils à la recherche d'emploi ainsi que pour l'animation de vie de quartier.

### AUTEUR(S)

Zerfa Bengouta

Directrice

starterlille @orange.fr

Fiche rédigée par :  
Erell Bellec

### PROGRAMME

**Démarrage :** 1996

**Lieu de réalisation :** Lille

**Budget :** N/C

**Origine et spécificités du financement :**  
Ville de Lille et Conseil Général

### ORGANISME(S)

Starter

6/8, rue de la Briqueterie

59000 Lille

<http://www.associationstarter.fr/>

**Salariés :** 3

**Bénévoles :** 12



## COMITÉ DE LECTURE

**Date de lecture de la fiche :** jeudi 06 août 2015

**Appréciation(s) du comité :** *Description du programme incomplète*

**Solution(s) :** *Agriculture et alimentation, Emploi, Exclusion et isolement*

**Opérateur(s) :** Association, ONG

**Pays :** France, Nord-Pas-de-Calais

**Bénéficiaires :** Chômeurs, Bottom Of the Pyramid (BOP)

**Envergure du programme :** Locale

**Domaine(s) :** Travail, Participation citoyenne, Éducation, Formation, Alimentation

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Bengouta, « Starter : un accompagnement social global à Lille », *\*\*Journal RESOLIS\*\** (2015)

## ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

L'association STARTER est née suite à la volonté d'une Maison de quartier lilloise de différencier ses activités des actions d'insertion pour un public adulte. A ses débuts (1996), ses activités se concentraient sur l'insertion professionnelle des allocataires du RSA. Aujourd'hui, Starter propose une palette d'actions répondant à tout type de besoins sociaux de façon à permettre un accompagnement global des personnes.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Travailler sur les freins à l'emploi
- Permettre l'autonomisation des individus
- Mettre en place un accompagnement social des personnes en difficulté

## ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Orientation des allocataires du RSA par les travailleurs sociaux
- Animation de diverses activités : accompagnement individualisé vers l'emploi, cours d'informatique, cours de cuisine, cours de français, organisation de manifestations de quartier, groupes d'expression, permanences administratives, sorties collectives, échanges de savoir-faire, espace parentalité...

## RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Une centaine de personnes suivies chaque année
- Reconnaissance au niveau local :
  - > elle a été missionnée en 2015 par un bailleur pour réaliser une enquête auprès des habitants du quartier.
  - > elle est bien identifiée par la population : parfois appelée pour exercer un rôle de médiateur entre bailleurs et locataires, ou encore entre voisins.

## ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Afin de retrouver le goût et l'envie de s'insérer, Starter propose un accompagnement global des personnes accueillies, en mettant l'accent sur la dimension humaine, en particulier via l'implication des bénéficiaires au sein de diverses activités.



## PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Fondation de France, Assurance Maladie, Association Lilloise pour le Fond de Participation des habitants, Solidarité Informatique (association qui récupère d'ordinateurs recyclés), un groupement d'agriculteurs du Nord Pas-de-Calais (pour la vente de paniers), Conseil Général et La Deûle (association mettant à disposition des professeurs de sport)...

---

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

### **Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :**

- Mobilité des personnes en raison de freins financiers
- Financement de l'association sur une base annuelle : rechercher de nouveaux financements chaque année

### **Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :**

N/C

### **Améliorations futures possibles :**

- S'ouvrir à tous les publics afin de favoriser une certaine mixité sociale, la rencontre et le partage avec autrui
- S'inspirer des résultats de l'enquête pour concevoir de nouvelles actions

### **Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :**

- Fort ancrage local
- Mobiliser les bénéficiaires : chacun d'entre eux peut devenir bénévole quelle que soit sa situation



---

*« Contribuer au progrès social  
par le partage des savoirs de terrain »*

---



[www.resolis.org](http://www.resolis.org)

Twitter : @resolis1

01.56.81.64.48