



Guide pratique

**Comment mettre en œuvre des projets de
lutte contre la précarité énergétique ?
Bonnes pratiques et étapes clés**

2019



Publication réalisée sous la direction d'Isolde Devalière, chef de projet Précarité énergétique à l'Ademe et coordinatrice de l'ONPE.

Comité de lecture et de pilotage

Isolde DEVALIERE, ADEME

Pierre TAILLANT, ADEME

Véra DROUHET, AMORCE

Marie MOISAN, CLER

Léo PARDO, CLER

Sylvain DECARNE, EDF

Béatrice HAMMER, EDF

Audrey LASSAIRE, Enedis

Violaine LANNEAU, FNCCR

Alexandra LALET, GRDF

Axelle MADELENAT, GRDF

Anne-Lise DELORON-ROCARD, Plan Bâtiment Durable

Marie GAFFET, Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA)

François BOULOT, Secours Catholique

Eric MALEVERGNE, SOLIHA

Nicole ROUSSEAU, SOLIHA

Nicolas CAILLEAU, Union Sociale pour l'Habitat

Maryse SYLVESTRE, Union Sociale pour l'Habitat

Auteurs

Ce guide s'appuie sur une étude réalisée par le cabinet Nomadéis. L'équipe de Nomadéis était constituée de Cédric BAECHE (directeur associé), Fanny SOHUI (chef de projet), Marie VAGNONI et Baptiste BARBIER-SORBA (consultants) et Laure LEFEBURE (analyste) sous la direction d'Isolde Devalière (ADEME).

Avec la collaboration de Denis TAPPERO (ADEME), de l'agence ECEDI-Numerik-ea et de l'équipe de Kesky Productions.

Édito

L'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) est un outil d'observation et un instrument d'analyse des politiques publiques de lutte contre la précarité énergétique au service des acteurs nationaux et territoriaux, créé le 1^{er} mars 2011 dans le cadre de la loi du 10 juillet 2010, dite loi Grenelle 2.

À la suite d'une première campagne de travaux sur la caractérisation de la précarité énergétique et la définition d'indicateurs de suivi (2012-2015), l'ONPE concentre son action pour la période 2016-2019 sur 4 axes d'intervention :

1. L'observation de la précarité énergétique et l'analyse des politiques publiques associées ;
2. La contribution à l'animation du débat sur la précarité énergétique ;
3. La valorisation et la diffusion des travaux et recherches sur la précarité énergétique ;
4. La veille, la prospective et l'étude sur les liens entre précarité énergétique et situations de vie.

C'est notamment en lien avec ce troisième axe de partage de la connaissance et des bonnes pratiques en matière de précarité énergétique que l'ADEME, qui assure le secrétariat de l'ONPE, et ses partenaires, ont souhaité valoriser 12 actions jugées exemplaires en matière de lutte contre la précarité énergétique *via* un guide pratique destiné à accompagner les acteurs locaux (qu'ils soient élus, techniciens, opérateurs, associations ou encore bailleurs sociaux) dans leurs actions présentes et futures.

Le présent guide est un outil pratique au service des territoires, avec une forte dimension opérationnelle : il s'articule autour de messages clés issus des retours d'expérience d'acteurs de terrain, chefs de projet, animateurs ou opérateurs impliqués dans la mise en œuvre et l'animation de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Ne prétendant nullement à l'exhaustivité, ce guide représente également l'occasion de faire le lien entre plusieurs initiatives et de mettre en avant des ressources et des éléments de connaissance de dispositifs existants, relayés par l'ONPE et ses partenaires.

Nous espérons que les lecteurs y trouveront des éléments de réponse pragmatiques pour guider leurs actions en matière de prévention de la précarité énergétique.

Table des matières

Édito	3
Introduction	5
Objectifs et mode de fonctionnement du guide	5
Méthodologie de sélection et présentation synthétique des 12 dispositifs retenus	7
Glossaire	11
Partie 1 : Présentation des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.....	12
Prérequis 1 : Connaître le contexte, les outils et les acteurs de la précarité énergétique	12
Prérequis 2 : Comment naît un projet de lutte contre la précarité énergétique ?	15
2.1. Engagement politique ou militantisme associatif	16
2.2. Stratégie territoriale.....	17
2.3. Mobilisation d'un dispositif : l'exemple des certificats d'économie d'énergie	19
2.4. Complémentarité avec d'autres politiques publiques et actions locales	20
Prérequis 3 : Un projet de lutte contre la précarité énergétique, c'est quoi ?	21
3.1. Périmètre thématique et étapes de l'accompagnement	21
3.2. Échelles géographique et temporelle	23
3.3. Publics ciblés.....	24
Partie 2 : six étapes clés pour concevoir et réussir un projet de lutte contre la précarité énergétique... 26	26
Étape 1 : Réaliser un état des lieux de l'existant	26
1.1. Identifier les ressources et informations disponibles.....	26
1.2. Cartographier l'écosystème local et identifier les acteurs clés / mobilisables	28
1.3. Identifier les besoins prioritaires en matière de précarité énergétique	30
Étape 2 : Définir le positionnement stratégique du projet en fonction des besoins identifiés.....	32
Étape 3 : Concevoir le modèle économique du projet	34
3.1. Ressources mobilisables et principaux financeurs potentiels.....	34
3.2. Principaux postes de dépense	36
Étape 4 : Mettre en œuvre des dispositifs de gouvernance adaptés et bien dimensionnés	38
4.1. Identifier un pilote ou un chef de projet	38
4.2. Favoriser le portage politique du projet et sensibiliser les élus locaux	39
4.3. Susciter une gouvernance partenariale	40
4.4. Communiquer, valoriser le projet et animer l'écosystème local.....	42
Étape 5 : Favoriser l'appropriation du projet dans un objectif de pérennisation	43
Étape 6 : Définir des indicateurs et critères de réussite et prévoir des dispositifs d'évaluation	45
Pour aller plus loin.....	47
Remerciements	48
Présentation de l'ONPE	49
Annexes : détail des 12 fiches-actions	50

Introduction

Objectifs et mode de fonctionnement du guide

Un guide opérationnel pour accompagner l'action des territoires

Qu'est-ce qu'un projet de précarité énergétique ? Quelles sont les grandes étapes à mettre en œuvre ? Quelles sont les bonnes pratiques existantes ? Quels sont les points de vigilance à avoir à l'esprit ?...

C'est pour répondre à ces questions et pour apporter un appui aux territoires souhaitant **orienter au mieux leurs actions en matière de lutte contre la précarité énergétique** que l'ONPE a décidé de réaliser un guide pratique.

Afin que ce guide soit le plus pragmatique possible, l'ONPE a souhaité qu'il soit bâti à partir des retours terrain et des enseignements tirés de 12 dispositifs à fort potentiel en matière de lutte contre la précarité énergétique (cf ci-après). Suite à une série d'entretiens qualitatifs avec les porteurs de projet et leurs partenaires, plusieurs messages clés ont été identifiés : ces messages clés forment la structure du présent guide.

A qui ce guide est-il destiné ?

Ce guide s'adresse à **tous les acteurs souhaitant porter ou développer un projet de prévention de la précarité énergétique sur leurs territoires**, en lien avec les élus, agents de services techniques, opérateurs, bailleurs sociaux, associations, etc. Toutes les échelles et niveaux d'intervention sont concernés : communes, départements, régions, etc.

Comment utiliser ce guide ?

Le guide pratique est articulé autour de 3 prérequis et 6 étapes clés, structurés en deux grandes parties.

La première partie présente le **contexte général** associé aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique en France (contexte socioéconomique et politique, principaux acteurs et dispositifs au niveau national, etc.) et **définit les contours d'un dispositif-type de lutte contre la précarité énergétique porté par un territoire** : comment naît un projet ? Sur quel périmètre thématique porte-t-il ? A quelle échelle ? Qui sont ses cibles prioritaires ?

Trois prérequis ont été identifiés :

- prérequis n°1 : Connaître le contexte, les outils et les acteurs de la précarité énergétique
- prérequis n°2 : Comment naît un projet de lutte contre la précarité énergétique ?
- prérequis n°3 : Un projet de lutte contre la précarité énergétique, c'est quoi ?

La seconde partie présente les **six étapes clés** de l'élaboration d'un projet de lutte contre la précarité énergétique :

- étape n°1 : Réaliser un état des lieux de l'existant
- étape n°2 : Définir le positionnement stratégique du projet en fonction des besoins identifiés
- étape n°3 : Concevoir le modèle économique du projet
- étape n°4 : Mettre en œuvre des dispositifs de gouvernance adaptés et bien dimensionnés
- étape n°5 : Favoriser l'appropriation du projet, dans un objectif de pérennisation
- étape n°6 : Définir des indicateurs et critères de réussite et prévoir des dispositifs d'évaluation

Chaque partie est illustrée par des **encadrés** présentant des exemples d'application des sujets évoqués par les 12 dispositifs retenus dans le cadre de la présente mission.

Méthodologie de sélection et présentation synthétique des 12 dispositifs retenus

Sélection des 12 dispositifs

Trois grands critères ont présidé au choix des 12 dispositifs par les membres de l'ONPE :


1. les dispositifs devaient présenter une **diversité** en termes de champ d'application, de type d'actions proposées, de typologie de porteurs de projet, de périmètre géographique, de mode de gouvernance, de montage partenarial et de modèle économique ;
2. les dispositifs devaient être **réplicables**, donc non spécifiques aux caractéristiques propres d'un territoire ;
3. ils devaient disposer d'un **dispositif d'évaluation** permettant de communiquer sur des résultats.

L'ONPE a également :

- tenu compte du caractère **innovant** de projets réalisés à l'échelle de territoires spécifiques : les actions classiques en matière de précarité énergétique telles que le [programme « Habiter mieux »](#) de l'ANAH, les [Programmes d'Intérêt Généraux \(PIG\)](#) ou les [Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat](#) (OPAH) sont évoquées dans le présent guide, mais elles ne font pas l'objet d'une analyse détaillée ;
- décidé de valoriser en priorité des actions comprenant un **axe d'accompagnement social des ménages**, dans la mesure où ce dernier représente pour les membres de l'ONPE une étape indispensable à l'amélioration durable de la situation des ménages vulnérables.

Analyse et valorisation des dispositifs

L'analyse a été réalisée en quatre étapes successives :

1. dans un premier temps, chacun des 12 dispositifs a été analysé sur la base de **recherches documentaires** ;
2. deux **entretiens qualitatifs ont ensuite été réalisés pour chaque projet** : le premier avec le porteur du projet, le second avec un partenaire clé ;
3. à partir des informations recueillies, **12 « fiches-actions »** ont été rédigées (cf annexe). D'un format de 4 pages, ces fiches comprennent (i) une présentation succincte du dispositif : historique, objectifs, prestations, etc., (ii) une description de son fonctionnement : modèle économique, partenaires, chiffres clés, (iii) une analyse critique synthétique : retour d'expérience, points forts, difficultés rencontrées ;
4. pour quatre de ces dispositifs, une **vidéo** a été réalisée :  (**< cliquer pour accéder à la vidéo**)



Exemple de fiche-action



[SLIME CD33](#)



[Réseau Éco Habitat](#)

Deux vidéos présentent des **témoignages de ménages sur des réalités vécues de la précarité énergétique**. Les deux ménages en question ont été accompagnés par le SLIME du CD33 et par le réseau Éco Habitat.

Deux vidéos mettent en valeur **des actions de lutte contre la précarité énergétique** : le dispositif de médiation énergie bailleurs/locataires de la ville de Lille et l'association des Locaux-Moteurs, en Maine-et-Loire.



[Médiation, Lille](#)



[Locaux-Moteurs](#)

Pour aller plus loin : l'intégralité des documents produits dans le cadre de l'étude sont en ligne sur le [site web](#) de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique.

Présentation synthétique des 12 dispositifs



Action n°1 : dispositif SLIME, Conseil départemental de la Gironde

Initié en 2017, le SLIME du Conseil départemental de Gironde vise à **repérer et accompagner les ménages locataires ou propriétaires** en précarité énergétique.

Il propose des **diagnostics sociotechniques** par des visites à domicile. Ses intervenants prodiguent des conseils en matière de réduction des consommations, proposent de petits équipements (multiprises, mousseurs, etc.) et orientent les ménages vers les dispositifs adaptés.



Action n°2 : le réseau Eco-habitat, en Picardie

Mis en œuvre en 2014 en Picardie, le réseau Eco-habitat vise à créer des liens entre les acteurs locaux de la lutte contre la précarité énergétique afin de faciliter les procédures permettant aux propriétaires occupants de bénéficier de **travaux ambitieux de rénovation de leurs logements**.

L'association propose aux ménages un **accompagnement renforcé** pour leurs démarches (obtention d'aides, etc.) et tout au long des travaux.



Action n°3 : démarche participative contre la précarité énergétique, Compagnons Bâisseurs Provence

De 2013 à 2017, les Compagnons Bâisseurs Provence ont mené une initiative pour (i) **sensibiliser et informer** les ménages de la région PACA en matière de précarité énergétique, (ii) réaliser des **diagnostics sociotechniques** à leurs domiciles et formuler des préconisations, et (iii) **mettre en œuvre ces préconisations par une démarche participative**, proposant notamment des travaux en auto-réhabilitation accompagnée.



Action n°4 : visites eau énergie (VEE), Conseil départemental du Finistère

Le département du Finistère a créé les VEE en 2007. Ces visites chez des ménages en situation de précarité énergétique, réalisées par les Agences locales de l'énergie, permettent (i) de réaliser un **diagnostic sociotechnique** (portant sur le bâti, les factures, les modes de consommation, etc.), (ii) de formuler des **conseils** et de déployer de **petits équipements** pour réduire les consommations d'eau et énergie, puis (iii) d'orienter les ménages **vers des dispositifs adaptés**.





Action n°5 : Mon Appart Eco-Malin, EDF PACA

Mon Appart Eco-Malin (MAEM) est un **module itinérant, sous forme de container aménagé, présentant un exemple de logement exemplaire et pédagogique** sur les économies d'énergie et d'eau. MAEM a été développé en 2014 par EDF Solidarités Méditerranée.

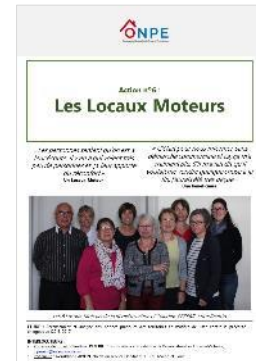
Le dispositif vise à **sensibiliser le grand public aux économies d'énergie et d'eau** via des animations réalisées dans des zones d'affluence (écoles, quartiers, places publiques, etc.).



Action n°6 : les Locaux-Moteurs, en Maine-et-Loire

L'association des Locaux-Moteurs vise à **repérer et à accompagner les « invisibles » de la précarité énergétique** sur le territoire du Baugeois-Vallée, en Maine-et-Loire.

Huit habitants du territoire, formés et salariés à temps partiel de l'association, réalisent du **porte-à-porte** afin de sensibiliser les propriétaires occupants aux possibilités d'amélioration de leur logement, notamment en lien avec l'OPAH locale.



Action n°7 : Précarité Energétique en matière de Déplacements en Auvergne-Rhône-Alpes (PENd-AURA)

La **précarité énergétique liée à la mobilité** est un enjeu important, pourtant peu traité.

Le programme PENd-AURA, qui a été retenu dans le cadre d'un appel à projets pour les CEE « précarité énergétique », a **expérimenté, entre 2017 et 2018, 32 actions variées sur cette thématique**, portées par 12 acteurs locaux : ateliers, communication, offre de véhicules partagés, création d'applications mobiles, etc.



Action n°8 : Mon éco logement, mon éco jardin, de SOLiHA Douaisis (Nord)

SOLiHA Douaisis propose différents services, et prend notamment en charge la gestion locative de logements. En 2010, elle a décidé de **réhabiliter 26 logements vétustes** dont elle assurait la gestion à Douai.

Au-delà de la dimension « travaux », SOLiHA a mis en place un **accompagnement social** individuel de ses locataires ainsi qu'une démarche de **concertation** et de **participation active des habitants** dans l'orientation des travaux et la réalisation d'un jardin participatif.





Action n°9 : Service d'Accompagnement à la Maîtrise de l'Energie (SLIME) ville de Malaunay

Dans la continuité d'un engagement historique de la commune en faveur de la transition énergétique, la ville de Malaunay a lancé en 2014 un **dispositif SLIME**.

Suite à l'identification de ménages par un réseau de donneurs d'alertes, des opérateurs réalisent un **diagnostic sociotechnique** du logement et proposent, en fonction, différentes actions : **relogement**, orientation vers l'**opérateur ANAH** et/ou **accompagnement** éventuel tout au long des travaux.



Action n°10 : mission saturnisme, SCHS de Montreuil

Entre 2012 et 2014, le service d'hygiène de la ville de Montreuil a porté un projet de **lutte contre la précarité énergétique** par une approche centrée sur la santé.

Des opérateurs réalisaient trois visites à domicile afin de produire un **diagnostic, suivi d'analyses en laboratoire**. Les résultats étaient mis à la disposition des ménages, afin qu'ils puissent les utiliser pour étayer leurs recours administratifs et/ou leurs demandes de financements.



Action n°11 : service SOLENI, Ulisse énergie

SOLENI est un **service proposé par Ulisse énergie**, filiale du groupe d'économie solidaire isérois Ulisse. Il s'agit d'une prestation de **visites à domicile** de ménages, au service de plusieurs clients : CCAS de Grenoble, CD38, fournisseurs d'énergie ou bailleurs sociaux.

Grâce à deux visites à domicile, Ulisse énergie réalise un **diagnostic sociotechnique** du logement, prodigue des **conseils** personnalisés aux occupants et propose la pose de petits **équipements** ainsi que l'**orientation** du ménage vers des dispositifs locaux.



Action n°12 : médiation énergie bailleurs/locataires, ville de Lille – CCAS

De 2015 à 2017, le CCAS de la ville de Lille a expérimenté une **approche centralisée de la précarité énergétique**.

Repérés par un réseau d'alerte, les ménages en situation de précarité énergétique étaient orientés en fonction de leur statut vers les acteurs pertinents. Les locataires du parc privé étaient mis en relation avec l'association Graal et pouvaient bénéficier d'un **service de médiation avec leur bailleur, afin de favoriser la réalisation de travaux**. Le projet a été étendu à la Métropole Européenne de Lille en 2018.



Glossaire

ACTIS : Acteur de l'Immobilier Social - bailleur social dans la région grenobloise

ADEME : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

ADIL : Association Départementale pour l'Information sur le Logement

ALE : Agence Locale de l'Énergie

ANAH : Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat

ARA : Auto-réhabilitation accompagnée

ARS : Agence Régionale de Santé

ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement

BBC : Bâtiment Basse Consommation

CAF : Caisse des Allocations Familiales

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCH : Code de la Construction et de l'Habitation

CD : Conseil Départemental

CDAS : Commission Départementale d'Aide Sociale

CdE : Code de l'Environnement

CEE : Certificat d'Economie d'Énergie

CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale

CITE : Crédit d'Impôt Transition Énergétique

CLCV : Consommation Logement Cadre de vie

CLER : Comité de Liaison des Énergies Renouvelables

CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination

DPE : Diagnostic de performance énergétique

ENL : Enquête nationale Logement

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

ETP : Equivalent Temps Plein

FAIRE : campagne Faciliter Accompagner et Informer pour la Rénovation Énergétique, de l'ADEME

FEDER : Fonds Européen de Développement Régional

FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

FSL : Fonds Solidarité Logement

GIP : Groupement d'Intérêt Public

GRDF : Gaz Réseau Distribution France

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

LTECV : Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte

MAEM : Mon Appart Eco' Malin

MAPTAM : loi de Modernisation de l'Action Publique Territoriale et d'Affirmation des Métropoles (2014)

MSA : Mutuelle Sociale Agricole

ONPE : Observatoire National de la Précarité Énergétique

ONPES : Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale

OPAH : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat

PCAET : Plan Climat Air-Énergie Territorial

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

PIG : Programme d'Intérêt Général

PIMMS : Point Information Médiation MultiServices

PLH : Programme Local de l'Habitat

PTRE : Plateforme Territoriale de la Rénovation Énergétique

PUCA : Plan Urbanisme Construction Architecture

RAPPEL : Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique

RARE : Réseau des Agences Régionales de l'Énergie et de l'environnement

SCHS : Service Communal Hygiène et Santé

SDH : Société Dauphinoise pour l'Habitat - bailleur social de la région grenobloise

SDIME : Service Départemental d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie

SLIME : Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie

SOLIHA : fédération ou associations Solidarité Habitat

TEE : Taux d'Effort Énergétique

VEE : Visites Eau Énergie

Partie 1 : Présentation des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique

Cette première partie présente le contexte général associé aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique en France, ainsi que les contours d'un dispositif de lutte contre la précarité énergétique porté par un territoire.

Prérequis 1 : Connaître le contexte, les outils et les acteurs de la précarité énergétique

Une problématique d'ampleur nationale, touchant près de 21 % de la population

En France, la notion de précarité énergétique est définie par la « [loi Grenelle 2](#) » en juillet 2010 : « Est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou conditions d'habitat ».

A partir des chiffres de l'Enquête Nationale Logement (ENL) de l'INSEE, réalisée tous les sept ans ([la dernière a eu lieu en 2013](#)), l'ONPE a élaboré plusieurs indicateurs mesurant l'importance du phénomène en France et son évolution, selon deux approches : une approche déclarative (nombre de ménages souffrant du froid dans leur logement) et une approche budgétaire (importance des dépenses d'énergie comparées aux revenus du ménage). Près de **6 millions de ménages, soit 21 %**, peuvent être considérés en situation de précarité énergétique selon au moins un indicateur, et le « **noyau** » de la **précarité énergétique**, c'est-à-dire les ménages considérés comme précaires selon au moins deux indicateurs, est d'environ **un million de ménages**.

Pour aller plus loin : consulter les [tableaux de bord](#) de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE).



Témoignage d'un ménage accompagné par le SLIME du Conseil Départemental de Gironde



Témoignage d'un ménage accompagné par le réseau Eco-Habitat

Une diversité d'outils dédiés à la lutte contre la précarité énergétique

En raison de son importance croissante et de ses conséquences pour les ménages, la lutte contre la précarité énergétique représente une priorité. Deux principales approches sont mises en œuvre au niveau national :

1/ une **approche essentiellement « curative »** visant à accorder des aides financières aux ménages rencontrant des difficultés pour s'acquitter des charges relatives à leur logement, par exemple *via* le **Fonds de Solidarité pour le Logement** (FSL, environ 350 millions € chaque année au niveau national), le **chèque énergie**, qui sera adressé en 2019 à 5,8 millions de ménages pour des montants compris entre 48 € et 277 € (budget de 740 millions € en 2019) ou les aides des CCAS aux impayés d'énergie ;

2/ une **approche « préventive »** visant à améliorer la performance énergétique des logements. Les principaux dispositifs au niveau national sont les suivants (*pour plus de détail, voir le Tableau de bord 2018, de l'ONPE*) :

- **aides de l'ANAH**, sous formes de subventions ou du **programme « Habiter Mieux »**, finançant principalement les travaux de rénovation des propriétaires occupants. En 2017, le programme a financé la rénovation de 52 266 logements pour un montant total de 502 millions €. Le Grand Plan d'Investissement 2018-2020 prévoit 1,2 milliard € pour la rénovation de 75 000 logements par an d'ici 2022. Au niveau local, de nombreuses collectivités déploient des programmes (OPAH ou PIG) pour organiser le recours aux aides ANAH dans les territoires ;
- **certificats d'économies d'énergie (CEE)**, dans le cadre desquels les fournisseurs d'énergie doivent mener ou financer des actions de lutte contre la précarité énergétique (ex : à hauteur de 900 millions € entre 2016-2017) ;
- **éco-prêts à taux zéro** pour financer des travaux d'amélioration de la performance énergétique des logements, ainsi que le **Fonds de garantie pour la rénovation énergétique** (FGRE), garantissant jusqu'à 75 % des Eco-PTZ.



En complément de ces dispositifs nationaux, pierres angulaires de la stratégie de lutte contre la précarité énergétique, de nombreux acteurs locaux mènent des actions spécifiques à l'échelle de leurs territoires. A noter que ces deux approches de dispositifs ne sont nullement exclusives : **la plupart des actions locales recourent en effet à ces dispositifs nationaux** pour leur financement (CEE notamment) ou celui des travaux réalisés chez des ménages (aides de l'ANAH en particulier).

Pour aller plus loin : l'ONPE tient régulièrement à jour des [fiches](#) sur 17 dispositifs d'aide à la pierre et à la personne contre la précarité énergétique.

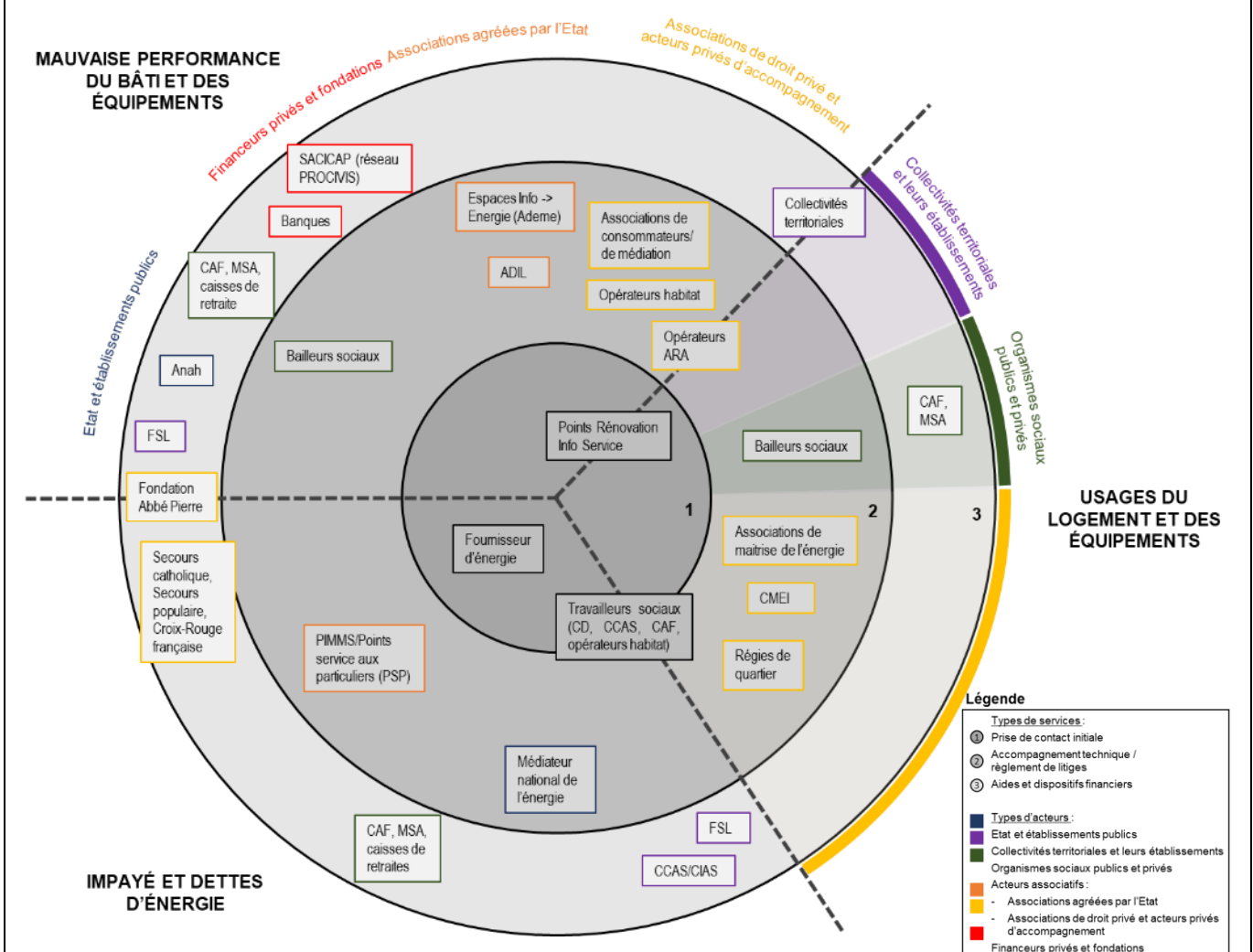
Cartographie synthétique des acteurs de la précarité énergétique

En France, la précarité énergétique mobilise des profils d'acteurs variés sur des missions d'ordre social, économique, environnemental ou énergétique. De façon schématique, ces acteurs interviennent auprès des ménages en situation de précarité énergétique autour de **trois approches** :

1. la réalisation de travaux visant à améliorer la **performance énergétique du bâti et des équipements** ;
2. l'**usage du logement et des équipements**, pour mieux maîtriser les consommations et améliorer le confort thermique des logements ;
3. le traitement des impayés et dettes d'énergie.

Figure n°1 : cartographie des acteurs intervenant sur la précarité énergétique - Nomadéis 2019

source : RAPPEL



La **bonne coordination de ces acteurs et l'articulation de leurs dispositifs** représentent des critères de succès essentiels d'une démarche de lutte contre la précarité énergétique.

Pour aller plus loin : cette cartographie a été réalisée sur la base du travail du réseau RAPPEL dans le cadre du rapport « [Quels dispositifs pour lutter contre la précarité énergétique](#) », publié en juin 2018. Ce rapport présente également une description des principaux acteurs de la précarité énergétique.

Prérequis 2 : Comment naît un projet de lutte contre la précarité énergétique ?

Qu'est-ce qui déclenche le lancement d'un projet de lutte contre la précarité énergétique ? Qu'est-ce qui motive les acteurs à s'engager et à se mobiliser ?

Tous les acteurs intervenant en matière de précarité énergétique partagent un postulat commun faisant de la précarité énergétique un enjeu sociétal majeur. Comme cité en introduction du [tableau de bord de la précarité énergétique 2018 de l'ONPE](#) : « S'éclairer, se chauffer, vivre dans un logement sain ou se déplacer, c'est un droit, c'est un bien essentiel dans une société moderne solidaire ».

Au-delà de ce constat partagé, les différents porteurs de projets de précarité énergétique envisagent la question sous un angle particulier, en lien notamment avec leurs **statuts et missions respectives**. Leur action s'inscrit également dans des **contextes territoriaux spécifiques**, qui peuvent influencer sur leurs positionnements. A partir de ces deux variables, on peut distinguer **quatre principaux contextes et facteurs déclencheurs** au lancement d'un projet de précarité énergétique :

1. certains projets sont lancés dans le prolongement d'une tradition de **militantisme associatif** ou d'un **engagement politique** préexistant sur le sujet de la précarité énergétique ;
2. d'autres s'inscrivent dans le cadre d'une **stratégie de territoire plus globale**, portant sur des objectifs en lien avec l'action sociale, les enjeux environnementaux ou la transition énergétique ;
3. certains dispositifs naissent par **effet d'aubaine** permettant de mobiliser des financements externes, (ex : CEE) ;
4. enfin, certains sont créés dans le but de **renforcer les politiques publiques existantes sur le territoire** ou de satisfaire certains besoins spécifiques que ces politiques ne couvrent pas.

A noter que ces motivations ont été caractérisées à partir des 12 dispositifs étudiés dans le cadre de l'élaboration du présent guide. Elles ne sont donc **ni exhaustives ni exclusives**, certains dispositifs pouvant relever de plusieurs facteurs déclencheurs.



[Édition du tableau de bord 2018](#) de la précarité énergétique, par l'Observatoire National de la Précarité Énergétique

2.1. Engagement politique ou militantisme associatif

Pour certains acteurs, le lancement d'un projet s'inscrit dans la continuité d'une action politique et militante.

Plusieurs associations agissent au quotidien pour mobiliser les différents acteurs nationaux ou locaux sur la question du mal logement. C'est notamment le cas de SOLiHA Douaisis, qui propose de nombreuses prestations d'aide au logement et à l'insertion, ou des Compagnons Bâisseurs Provence, mobilisés de longue date sur la précarité et l'accompagnement à la réhabilitation de l'habitat. Les actions de précarité énergétique s'inscrivent donc dans le prolongement direct de leur mobilisation.



Focus : l'engagement militant des Compagnons Bâisseurs Provence sur la précarité énergétique

L'association **Compagnons Bâisseurs Provence** lutte pour l'amélioration de l'habitat *via* des interventions au domicile de personnes en précarité - propriétaires occupants ou locataires - essentiellement sous la forme de **chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée**.

En 2011, l'association souhaite développer une expertise spécifique dans le domaine de la **précarité énergétique**. Cet engagement a pris la forme du projet, « *Consommer mieux pour consommer moins* », consistant en un **diagnostic complet du logement des ménages** repérés en situation de précarité énergétique conduisant à des préconisations en matière de réduction des consommations d'énergie.

En 2014, l'association propose une action plus globale avec le projet « *Mieux comprendre les situations de précarité énergétique pour mieux les traiter* » qui, au-delà d'actions de sensibilisation, **prend également la forme de chantiers et d'interventions techniques en auto-réhabilitation accompagnée**.



Focus : la mobilisation de SOLiHA Douaisis pour l'accompagnement des personnes vulnérables

En 2010, à l'occasion du renouvellement du contrat locatif de la cité du Vieux-Corons (Douai), PACT Douaisis (désormais SOLiHA Douaisis), a la possibilité de reprendre la gestion locative de 25 logements de la cité. L'association décide, après enquête auprès des habitants pour sonder leurs besoins, de **réhabiliter ces logements vétustes et énergivores** en poursuivant un objectif ambitieux : atteindre une rénovation énergétique de **niveau BBC**.

En plus des travaux de rénovation thermique, l'association propose un **accompagnement individuel** lié au projet logement de chaque ménage (quitter ce logement, l'adapter à ses caractéristiques, etc.), et un **accompagnement collectif participatif**, sous la forme de deux ateliers : « *mon éco-logement* » et « *mon éco-jardin* ».

Certaines **collectivités territoriales** se saisissent également du sujet de la précarité énergétique dans le cadre de leurs fonctions **en cherchant par une action volontariste à dépasser leurs obligations réglementaires** : les départements de Gironde et du Finistère ont par exemple initié des dispositifs SLIME pour couvrir au mieux les besoins du territoire en matière d'accompagnement, tandis que les villes de Lille et Malaunay ont mis en place, à deux échelles différentes, un dispositif centralisé de traitement de la précarité énergétique et un service d'accompagnement à la maîtrise de l'énergie.

2.2.Stratégie territoriale

En raison de son caractère interdisciplinaire, la précarité énergétique peut être abordée en lien avec des **stratégies de territoires plus globales portant sur l'habitat, l'accompagnement social et/ou la transition écologique**. Cette diversité d'approches peut se manifester :

- dans la **diversité des actions volontaristes** entreprises par les territoires. Par exemple, certaines initiatives traitent des deux dimensions climat-énergie et habitat, comme les labels [Cit'ergie](#) et [TEPOS](#), quand d'autres incluent également la dimension sociale, à l'exemple des démarches « [Eco-quartiers](#) » menées dans de nombreuses villes ;
- au travers des **attributions réglementaires des collectivités territoriales** sur l'habitat, l'action sociale ou la transition écologique.

Au niveau territorial, l'action en matière d'habitat, d'action sociale et de transition écologique est articulée autour de trois échelles : région, département et bloc communal (communes et EPCI)



Focus : comment la thématique de la précarité énergétique s'est insérée dans la stratégie territoriale de la ville de Malaunay

Malaunay met en œuvre une **stratégie ambitieuse de transition énergétique** depuis le milieu des années 2000. Elle a ainsi obtenu le « *Prix énergie citoyenne* » et est titulaire du label Cit'ergie, qui distingue les collectivités qui mènent des politiques énergétiques exemplaires. Malaunay est également membre du réseau des TEPOS (Territoires à Energie POSitive) ainsi que du réseau « Villes en transition ».

C'est dans la continuité logique de sa stratégie de transition énergétique que la commune a souhaité se saisir de la problématique croissante de la précarité énergétique, après une étude approfondie en 2014. Son engagement historique lui a apporté une maîtrise des **enjeux connexes** à la précarité énergétique (habitat, énergie, etc.) ainsi qu'une connaissance fine des opportunités et difficultés sur son territoire qui ont favorisé la réussite du dispositif.

L'action réglementaire sur la précarité énergétique repose sur une **bonne coordination** entre les différentes collectivités territoriales, pour deux raisons : (i) les thématiques de l'habitat, de l'action sociale et de l'énergie sont étroitement liées, et (ii) les attributions des trois échelons sur ces thématiques sont largement partagées.

Ainsi, le **Conseil régional** constitue le chef de file en matière de climat, de qualité de l'air, d'énergie, et dans la mise en œuvre de la transition énergétique ([loi MAPTAM](#), art. 2), tandis que le **Conseil départemental** est chef de file de la lutte contre la précarité énergétique (loi MAPTAM, art. 3). Au-delà :

- le **Conseil régional** promeut et favorise les actions d'efficacité énergétique et de lutte contre la précarité énergétique ([art. 188, loi TECV](#)), est en charge du programme régional pour l'efficacité énergétique ([art. 222-2 CdE](#)) et peut financer des programmes d'aide à l'amélioration de la qualité de l'habitat ([art L312-5-2 du CCH](#)) ;

- le **Conseil départemental** finance et gère le FSL ([décret n°2005-212](#)), signe le contrat local d'engagement et peut financer des programmes d'aide à l'amélioration de la qualité de l'habitat, l'amélioration des quartiers et des logements ([article L303-1 du CCH](#)) ;
- la **commune** et l'**EPCI** élaborent le PCAET et peuvent initier différentes actions : création de plateformes territoriales de la rénovation énergétique ([art L232-2 du CCH](#)), financement des impayés *via* les CCAS...

En termes d'habitat également : la planification est répartie entre les **communes ou EPCI**, qui élaborent le programme local de l'habitat (PLH, [art. L302-1 du CCH](#)), les conseils départementaux qui réalisent le PDALHPD ([art. L312-5-3 du CASF](#)), et enfin, les conseils régionaux qui définissent les priorités en matière d'habitat notamment en fonction des PLH et après consultation des départements ([art. L301-5 du CCH](#)).

Pour aller plus loin : AMORCE, [Vers des stratégies territoriales de résorption de la précarité énergétique](#), février 2018.

2.3. Mobilisation d'un dispositif : l'exemple des certificats d'économie d'énergie

La majeure partie des initiatives de lutte contre la précarité énergétique étudiées s'appuie sur des dispositifs nationaux, notamment en matière de financement.

Parmi ces dispositifs nationaux figurent les [Certificats d'Economie d'Energie \(CEE\)](#) « **précarité énergétique** » : la loi impose aux fournisseurs d'énergie de mener des actions afin d'aider leurs clients à réaliser des économies d'énergie, suivant des quantités fixées par l'Etat.

Pour atteindre ces objectifs, les fournisseurs peuvent réaliser des opérations directement ou indirectement *via* un tiers : pose d'équipements économes, sensibilisation des ménages, formations, etc. Ils peuvent également contribuer financièrement à des programmes de réduction de la consommation énergétique destinés aux ménages les plus modestes. Parmi les 12 dispositifs étudiés, près de la moitié (Conseils départementaux du Finistère et de Gironde, des villes de Malaunay et Lille, et le programme PEnD-AURA), repose à différents degrés sur le dispositif des CEE. Les interlocuteurs interrogés ont ainsi expliqué que ce dispositif incitatif avait représenté une **opportunité pour lancer une action en faveur de la précarité énergétique**.



Focus : le dispositif des CEE précarité énergétique, indispensable au programme PEnD-AURA

En 2016, le ministère de l'Environnement, de l'énergie et de la mer a lancé un appel à projets dans le cadre des certificats d'économie d'énergie « précarité énergétique » (CEE-PE), dont le programme PEnD-AURA a été lauréat.

12 acteurs locaux - communes, départements, syndicats de transport, etc. -, coordonnés par l'Agence régionale de l'énergie, AURA-EE, ont souhaité expérimenter des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique liée à la mobilité.

Grâce à cet appel à projets, 50 % du budget d'un montant de 1,5 millions € a pu être financé par deux obligés, Petrovex (groupe Auchan) et Total. Les territoires du consortium, qui ont financé les actions à hauteur de 750 000 €, expliquent qu'ils n'auraient pu mener le programme sans le recours aux CEE.

2.4. Complémentarité avec d'autres politiques publiques et actions locales

Enfin, certains dispositifs de lutte contre la précarité énergétique peuvent se déployer dans un objectif précis d'articulation avec les acteurs du territoire et les autres dispositifs existants.

Se mettre au service de politiques publiques spécifiques

Certaines actions se donnent pour but principal **d'améliorer le fonctionnement d'un dispositif existant** : à titre d'exemple, l'action des Locaux-Moteurs sur le territoire du Bugeois-Vallée vise essentiellement à repérer des ménages susceptibles de bénéficier d'aides ANAH et à les orienter vers l'opérateur de l'OPAH locale.

Articuler son action avec celles d'autres dispositifs

Sans aller jusqu'à être spécifiquement créées dans ce but, d'autres initiatives (telles que celles des Compagnons Bâisseurs Provence, des VEE du Finistère, ou de la ville de Lille) intègrent dans leur action des activités d'**orientation des ménages vers différents dispositifs**, notamment le programme « **Habiter mieux** » de l'ANAH.



Focus : la gestion du SAME de la ville de Malaunay, étroitement liée à l'action du CCAS

Le Service d'Accompagnement à la Maîtrise de l'Energie (SAME) de Malaunay est principalement **piloté et animé par le CCAS** de la ville, en lien étroit avec les travailleurs sociaux.

Ce pilotage et cette articulation présentent plusieurs avantages :

- la collaboration avec les travailleurs sociaux permet **d'optimiser l'orientation des ménages** ;
- le coordinateur pilote également les **services en lien avec l'habitat**, facilitant notamment les relogements.



Focus : le service SOLENI, directement au service des politiques publiques de ses prescripteurs

SOLENI vend une prestation de visites à domicile de ménages pour ses différents clients : des **collectivités** surtout - Conseil départemental de l'Isère et CCAS de la ville de Grenoble -, mais également des **bailleurs sociaux** tels qu'ACTIS ou SDH et des **fournisseurs d'énergie** comme EDF et Gaz et Electricité de Grenoble.

Or, ce sont bien ses clients qui repèrent et décident à quels ménages SOLENI va rendre visite ; ils sont donc « prescripteurs ». Ainsi, le service s'inscrit directement dans une **chaîne de traitement de la précarité énergétique**, et s'articule de façon cohérente avec l'action des prescripteurs - qui orientent son action.

Prérequis 3 : Un projet de lutte contre la précarité énergétique, c'est quoi ?

3.1.Périmètre thématique et étapes de l'accompagnement

Les projets de précarité énergétique recouvrent 5 grandes étapes d'accompagnement des ménages. Lorsque l'on parle de « projet de lutte contre la précarité énergétique », concrètement, de quoi parle-t-on ? Que proposent les différentes initiatives ?

Schématiquement, 5 grandes étapes peuvent être distinguées :

- **1/ étapes « amont »**, couvrant des **actions de sensibilisation** des ménages aux enjeux de précarité énergétique et des actions de **repérage** de ménages en situation de précarité énergétique ;
- **2/ étapes d'identification et d'orientation** : ces actions comprennent des **visites à domicile** visant à analyser la situation sociale et économique du foyer, les caractéristiques techniques du logement et du bâti, les équipements présents et les habitudes de vie de la famille ainsi que ses factures énergétiques. Sur la base de ces visites, différentes orientations peuvent être proposées (cf étapes 3 et 4) ;
- **3/ accompagnement à la réduction des consommations d'eau et énergie** : conseils pour mieux maîtriser ses consommations et pose de petits équipements (ex : thermomètres, douchettes économes, réducteurs de débit, panneaux réflecteurs pour les radiateurs, bas de porte, etc.) ;
- **4/ accompagnement aux travaux** : (i) accompagnement **technique et social** : médiation avec le bailleur, assistance technique, mise en relation avec des professionnels du bâtiment, ou (ii) accompagnement **administratif et financier** : accompagnement au montage de dossiers et demandes d'aides, aides financières, etc.
- **5/ suivi après travaux** : ces actions consistent à suivre les consommations énergétiques des ménages accompagnés et à s'assurer de l'évolution positive de leur situation.

A noter qu'au-delà de ces grandes étapes générales, il existe d'autres situations d'intervention : **aides financières d'urgences**, *via* le FSL ou les CCAS en particulier, **financement de travaux** de rénovation ou amélioration de l'habitat, actions de **relogement**, accompagnement dans les démarches de **recours administratifs** dans des cas de **non-décence ou d'insalubrité** des logements, etc. Par ailleurs, certaines initiatives ciblent spécifiquement la précarité énergétique liée à la **mobilité**, et non à l'habitat.

Catégorisation des projets étudiés

Les 12 dispositifs étudiés peuvent être rassemblés en trois groupes distincts :

- le **groupe n°1** rassemble les **dispositifs focalisés sur une étape amont de la chaîne de traitement de la précarité énergétique**. Il comprend des actions de sensibilisation (Mon Appart Eco-Malin, d'EDF) et de repérage (les Locaux-Moteurs) ;
- le **groupe n°2** concerne les projets d'**accompagnement** des ménages. Il se divise en **deux sous-groupes** :
 - L'**accompagnement « classique »** (diagnostic, préconisations, orientation, accompagnement) rassemble l'initiative des Compagnons Bâisseurs Provence, le SAME de Malaunay, le SLIME du CD de Gironde, le dispositif de médiation de la ville de Lille, la mission saturnisme de Montreuil, le service SOLENI d'Ulisse énergie et les VEE du CD du Finistère ;
 - L'**accompagnement approfondi**, de bout en bout, concerne uniquement le réseau Eco-habitat ;
- le dispositif du **groupe n°3** va au-delà du simple accompagnement et se positionne sur des travaux ambitieux : SOLiHA Douaisis a réalisé des **travaux d'envergure** sur un quartier de 26 logements vétustes et énergivores.

La figure ci-dessous reprend les différents groupes évoqués, les classant en fonction de leur **échelle géographique d'intervention** et des **publics ciblés** (voir section C.2).

A noter que le programme PEnD-AURA, qui expérimente des projets sur la mobilité, ne rentre pas dans cette catégorisation.



3.2.Échelles géographique et temporelle

Les actions présentent une grande diversité d'échelles d'intervention

Y a-t-il une **taille limite du périmètre d'intervention** à respecter pour qu'une action de lutte contre la précarité énergétique soit efficace ou efficiente ? Au contraire, cette action n'est-elle pas trop diluée voire inefficace à une échelle trop vaste ? Selon les retours des acteurs de terrain, la réponse est : « Non ». Toutes les actions ont leur utilité et contribuent à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de précarité énergétique.

Si l'on s'intéresse aux initiatives étudiées dans le cadre de ce guide, on constate une grande diversité de périmètres d'intervention : certains dispositifs interviennent sur l'ensemble d'une **région** (ex : les Compagnons Bâisseurs et Mon Appart Eco-Malin en région PACA et le programme PEnD-AURA en région Auvergne-Rhône-Alpes), d'autres couvrent des **départements** (ex : SLIME du CD de Gironde, réseau Eco-Habitat en Picardie, VEE du Finistère, Ulisse énergie en Isère), d'autres des **communes ou intercommunalités** de tailles variées (ex : Malaunay compte 6 000 habitants, Baugeois-Vallée 18 000 habitants (Locaux-Moteurs), Montreuil 105 000 et Lille 235 000) ; et enfin certains dispositifs peuvent même s'appliquer à l'échelle de **quartiers** (c'est notamment le cas du dispositif de SOLiHA Douaisis).

A noter que les dispositifs mis en œuvre aux plus grandes échelles ont souvent débuté sur des **périmètres plus restreints**, à l'image du dispositif de médiation de la ville de Lille, étendu après expérimentation aux 90 communes de la Métropole Européenne de Lille (MEL). C'est leur succès sur ce périmètre initial qui leur a permis de s'étendre par la suite.

Évolution dans le temps et durée des projets

Dans un même ordre d'idée, on peut se demander **quelle est la durée de vie appropriée d'un projet de précarité énergétique ?** Face à l'hétérogénéité des situations, il semble difficile de répondre de façon catégorique. De manière générale, les projets de précarité énergétique durent entre **un et dix ans**, avec des variations importantes correspondant notamment au renouvellement ou non du projet, souvent pour des raisons financières.

Certains projets sont conçus dès le départ par leurs fondateurs pour être **circonscrits à une durée définie d'expérimentation** (dispositif PEnD-AURA) ou d'**intervention ponctuelle** (rénovation du quartier des « vieux corons » par SOLiHA Douaisis). D'autres s'inscrivent sur le **long terme et ont vocation à perdurer** : c'est notamment l'objectif revendiqué des projets d'Ulisse énergie, du SLIME du CD33, des VEE du Finistère ou du réseau Eco-Habitat.

3.3. Publics ciblés

Au-delà des périmètres thématiques, géographiques et temporels des projets de précarité énergétique, le choix des cibles constitue également une étape importante du positionnement stratégique. Là encore, les projets présentent une grande diversité.

Les projets de lutte contre la précarité énergétique peuvent intervenir auprès de **trois cibles potentielles** : (i) les **locataires**, du parc privé ou social, (ii) les **propriétaires occupants**, accédant ou non, et (iii) les **propriétaires bailleurs**, accédant ou non. En France, 40 % des ménages sont locataires de leur résidence principale, 37 % sont propriétaires accédant et 23 % sont propriétaires non-accédant. La précarité énergétique touche particulièrement les locataires, qui représentent 58% des ménages en précarité énergétique selon l'approche budgétaire et 80% selon l'approche par le ressenti des ménages.

Pour aller plus loin : Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB), [Analyse de la précarité énergétique à la lumière de l'Enquête nationale Logement \(ENL\) 2013](#), 2016.

Au-delà du statut du bénéficiaire, la plupart des dispositifs définissent des **critères d'éligibilité des ménages sur conditions de ressources** : les ménages ciblés sont bien souvent les ménages considérés par l'ANAH comme « modestes » ou « très modestes », en fonction de plafonds mis à jour régulièrement et disponibles sur le [site web](#) de l'ANAH.

Enfin, un troisième critère entre souvent en jeu : certaines actions se focalisent sur le **repérage des « invisibles » de la précarité énergétique**, c'est-à-dire les ménages que les méthodes habituelles de communication ne parviennent pas à toucher ou invisibles pour les indicateurs monétaires, car pratiquant l'« auto-restriction » afin de pouvoir payer les factures.



Focus : les Locaux-Moteurs, porte-à-porte pour repérer les invisibles de la précarité énergétique

L'action des Locaux-Moteurs a été élaborée sur la base du constat d'un **fort non-recours aux aides à la réhabilitation des logements** proposées par l'ANAH.

Son objectif est donc de **repérer les habitants éligibles** à ces aides et de les sensibiliser à leur existence afin qu'ils puissent y recourir.

Pour cela, des habitants du territoire, - souvent investis dans la vie associative et disposant de bons réseaux de relations - sont formés par l'association pour réaliser du porte-à-porte, afin de repérer et sensibiliser les ménages, puis de les orienter vers l'opérateur ANAH local, SOLiHA.



Focus : des locataires accompagnés à l'amélioration de leur logement par les Compagnons Bâisseurs Provence

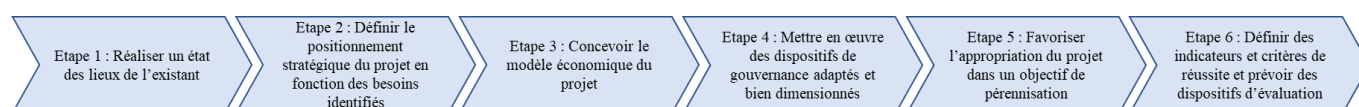
L'initiative des Compagnons Bâisseurs Provence avait décidé de se **focaliser sur la cible des locataires** - 90 % des bénéficiaires du projet -, plus difficilement touchés par les dispositifs de prévention la précarité énergétique que les propriétaires occupants.

En effet, les actions de travaux pour améliorer la performance du logement relèvent du propriétaire. Les actions pour les locataires se limitent souvent à de la pédagogie pour réduire les consommations, et ont donc une portée limitée.

Les Compagnons Bâisseurs Provence ont ainsi souhaité offrir un **accompagnement plus poussé**, qui pouvait notamment comprendre une rénovation accompagnée.

Partie 2 : six étapes clés pour concevoir et réussir un projet de lutte contre la précarité énergétique

A partir des entretiens, de recherches complémentaires et de la formalisation des douze fiches-actions, un travail d'analyse croisée a permis d'identifier six étapes clés pour concevoir un projet de lutte contre la précarité énergétique, ainsi que des recommandations et exemples de bonnes pratiques :



Étape 1 : Réaliser un état des lieux de l'existant

Cet état des lieux est une étape indispensable au bon positionnement du projet. En **trois étapes**, il consiste à (i) identifier les ressources et informations disponibles sur le territoire, (ii) cartographier l'écosystème local et les acteurs mobilisables et (iii) déterminer les besoins prioritaires du territoire en matière de précarité énergétique.

1.1. Identifier les ressources et informations disponibles

En amont du lancement de tout projet, identifier les ressources et informations disponibles sur un territoire en matière de précarité énergétique présente deux avantages majeurs : d'une part, cela permet de mieux comprendre le contexte initial d'un territoire, et d'autre part, dans un souci d'efficacité, de capitaliser sur l'existant en concentrant son action sur les besoins à satisfaire (et donc éviter les effets doublons).

Le type d'information à recueillir porte notamment sur les aspects suivants :

- **historique du territoire en matière de lutte contre la précarité énergétique**, afin de fonder le dispositif sur la base de retours d'expérience permettant d'identifier des facteurs de réussite ou des leviers au déploiement de tels projets ;
- zones du territoire couvertes par des **opérations programmées** (ex. : OPAH, PIG) ou autres dispositifs ;
- **rapports, chiffres clés ou études sur les spécificités du territoire** en termes de démographie, de caractéristiques socio-économiques de la population, d'enquêtes sociologiques, de typologie du bâti, etc. pour identifier les **zones et problématiques prioritaires** (ex : forte propension de locataires dans un quartier constitué de bâtiments construits avant 1974 et n'ayant pas fait l'objet d'actions de

rénovation énergétique). A noter que de nouvelles sources de données peuvent désormais être utilisées : les fournisseurs d'énergie sont par exemple en mesure de transmettre des volumes croissants de données sur les consommations énergétiques des ménages.

En complément, il est important de noter qu'une **connaissance approfondie du territoire existe souvent de manière non-formalisée au sein des équipes de travailleurs sociaux, de gestionnaires du FSL, dans les associations, etc.** En écho à la recommandation qui suit, il importe donc de se rapprocher de ces différents acteurs afin de bénéficier de leurs retours d'expérience et de leur connaissance fine des enjeux du territoire.

Focus : outil GéoVEHM de pré-repérage de la précarité énergétique en France métropolitaine

Pour faciliter le repérage des ménages en situation de précarité énergétique, l'ONPE, l'ADEME et le Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA), ont fait développer par le bureau d'études Energies Demain **l'outil GéoVEHM, qui permet d'évaluer l'exposition des ménages à la précarité énergétique.**

L'outil est basé sur une **méthodologie croisant trois indicateurs** : le taux d'effort énergétique du logement (TEE), le taux d'effort énergétique de la mobilité, ainsi que l'indicateur Bas Revenus Dépenses Elevées (BRDE) de l'ONPE. Plusieurs hypothèses sont également élaborées concernant les **consommations d'énergies**, estimées à partir (i) d'un modèle de simulation de la performance énergétique, (ii) une estimation du revenu disponible à partir des données INSEE et de profils de ménages, et (iii) des scénarios modélisés de hausse des prix de l'énergie.

Géovhem propose aux collectivités un outil en ligne leur permettant de **cartographier finement la précarité énergétique sur leur territoire.**

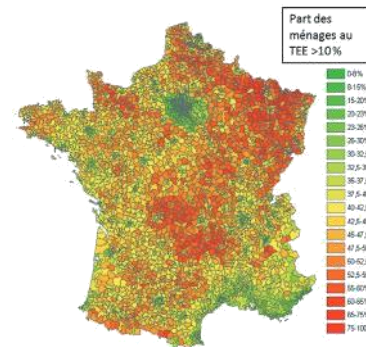


Figure n°3 : cartographie nationale à l'échelle du canton de la part des ménages dont le taux d'effort énergétique est supérieur à 10%*, avec l'outil GéoVEHM

*désormais, le seuil au-delà duquel un ménage est considéré en précarité énergétique est de 8%



Focus : le SLIME du CD 33, basé sur une expérimentation préalable de 3 ans

En 2014, le CD33 a lancé l'appel à projets « *Lutte contre la précarité énergétique* », proposant des diagnostics aux ménages par des visites à domicile. C'est à partir des **retours d'expérience** de ce projet qu'a été développé le Service d'Accompagnement à la Maîtrise de l'Energie (SLIME) en 2017. Il a notamment été mis en avant que les diagnostics qui avaient été réalisés au domicile des ménages ne débouchaient que rarement sur un accompagnement : le SLIME a donc mis l'accent sur cette dimension. L'intervention proposée par le département comprend un **suivi d'un an, avec des visites complémentaires et une aide dans les relations avec le bailleur.**

1.2. Cartographier l'écosystème local et identifier les acteurs clés / mobilisables

Conduire une action de cartographie de l'écosystème local en matière de précarité énergétique en amont de tout lancement de projet de lutte contre la précarité énergétique constitue une étape recommandée.

Identifier au sein de l'écosystème local quels acteurs portent des initiatives en matière de précarité énergétique présente en effet de nombreux avantages. Cette action préalable permet notamment de :

- **mutualiser les moyens et les ressources** : à titre d'exemple, l'appel à projets de 2016 du ministère de l'Environnement pour les CEE précarité énergétique imposait que les projets totalisent un budget minimal de 1,5 millions € pour pouvoir postuler. Dans le cadre du programme PENd-AURA, neuf acteurs se sont réunis en consortium pour franchir ce plancher. Aucun d'eux n'aurait eu les moyens d'y parvenir seul ;
- **travailler efficacement et dans une logique d'intelligence collective** : chercher à insérer le dispositif dans l'écosystème existant et privilégier la concertation et la co-construction permet d'activer des effets levier et de limiter les dynamiques de concurrence ou de rejet par les acteurs locaux. A titre d'exemple, le dispositif de médiation à Lille résulte d'une réflexion commune entre l'association le Graal, la ville de Lille, la Fondation Abbé Pierre et le Conseil départemental du Nord : chaque acteur a pu apporter sa connaissance, son expertise et son angle de vue spécifiques ;
- **élaborer un dispositif adapté au mieux aux besoins du territoire** : confronter un projet avec la réalité des attentes du terrain (bénéficiaires potentiels et opérationnels) permet de confirmer ou d'infirmer les intuitions initiales des porteurs de projet et d'adapter au mieux le dispositif, dans une optique d'efficacité et d'opérationnalité. A titre d'exemple, dans le cadre de la rénovation du quartier des « vieux corons » SOLiHA Douaisis a intégré les attentes et avis des habitants des 26 logements, afin notamment de favoriser au mieux la réussite du projet (l'usage des nouveaux logements impliquant notamment une certaine adaptation de la part des habitants : nouveaux équipements, etc.).



Focus : les VEE du Finistère, étroitement articulées avec les Agences Locales de l'Énergie

Le département du Finistère (CD29) a initié les **Visites Eau Énergie** (VEE) en 2007 pour aider les ménages les plus exposés à la précarité énergétique à réduire leurs consommations et à améliorer leur confort.

La bonne marche du dispositif repose sur un partenariat fort entre le CD29 et **quatre agences locales de l'énergie** (ALE) : Quimper-Cornouaille Développement pour le Pays de Cornouaille, Énergie pour le Pays de Brest, Héol, pour le Pays de Morlaix et Alecob pour le Centre-Ouest Bretagne.

Le champ d'action des quatre Agences Locales de l'Énergie couvre l'ensemble du territoire finistérien hors Brest Métropole, qui dispose de son propre dispositif depuis 2014.

Tandis que le CD29 s'occupe du pilotage administratif de la mission, les ALE sont en charge des visites à domicile. Leur implantation à un niveau très local et leur connaissance approfondie du terrain assurent le développement d'une relation de confiance entre le bénéficiaire et le chargé de visites. Leurs **compétences pluridisciplinaires** (expertise technique, ingénierie financière, accompagnement social) leur permettent également d'adapter les diagnostics et accompagnements aux caractéristiques et spécificités de chaque ménage.

Au niveau territorial, plusieurs types d'acteurs peuvent être mobilisés en amont de l'élaboration du dispositif :

- les **éventuels bénéficiaires du dispositif** qui pourront faire évoluer le projet initial ;
- les **associations et bénévoles locaux**, qui disposent bien souvent d'une connaissance très fine des enjeux du territoire ;
- les **acteurs publics**, à différentes échelles : le soutien des **élus** est indispensable pour mener un projet (soutien, autorisations, connaissance du territoire, financements éventuels, etc.), tout comme celui des **équipes des collectivités intervenant sur les thématiques de l'action sociale et de la précarité**, souvent premiers interlocuteurs des ménages en situation de précarité énergétique ;
- les **entreprises du BTP et artisans**, qui peuvent jouer un rôle important de soutien et d'accompagnement du dispositif et exprimer des besoins et attentes techniques ou économiques devant être prises en compte ;
- les éventuels **partenaires financiers**.



Focus : l'action des Locaux-Moteurs, élaborée conjointement avec les habitants et les élus

L'action des Locaux-Moteurs repose notamment sur la mobilisation d'**habitants du territoire salariés à temps partiel**, réalisant du porte-à-porte et un travail de sensibilisation. L'implication de ces habitants dans la co-élaboration du dispositif est un principe fort des Locaux-Moteurs.

D'une part, le **recrutement** des Locaux-Moteurs mobilise de nombreux leviers et ressources complémentaires : rencontre d'élus et associations locales, bouche-à-oreille et réunions publiques.

Ensuite, le projet est **directement construit et géré avec ces habitants** : les Locaux-Moteurs font partie intégrante de la réflexion en amont du lancement du projet, dans les comités de suivi locaux et un aval (retours d'expérience).

Cette élaboration conjointe permet **d'améliorer en continu le dispositif et de repérer plus aisément des ménages** susceptibles de bénéficier des aides. En effet, la posture de « tiers-de-confiance » des habitants (ni commerciaux, ni employés de la collectivité) et leur expérience de terrain leur confèrent une approche novatrice et particulièrement pertinente pour ce travail de repérage.



Vidéo présentant l'action exemplaire de l'association des Locaux-Moteurs

1.3. Identifier les besoins prioritaires en matière de précarité énergétique

La troisième étape du diagnostic de situation initiale découle fortement des deux précédentes. A partir des ressources et informations collectées et de l'analyse de l'écosystème local, des besoins prioritaires peuvent être dégagés en matière de précarité énergétique.

Les besoins prioritaires émergeant du diagnostic peuvent porter sur une **typologie de population** (ex : ménages sous le seuil de pauvreté), une **typologie de bâti** (ex : quartier comportant de nombreuses passoires énergétiques) ou encore **une faiblesse ou un manque identifiés par rapport à des dispositifs existants** (ex : constat de nombreux non-recours limitant les actions de remédiation).

A noter qu'un **diagnostic de l'existant efficace n'implique pas nécessairement des moyens conséquents** ou des études approfondies, mais peut se baser sur des **retours d'expérience** d'acteurs locaux très impliqués et connaissant bien le territoire.



Focus : un rapport sur le territoire de la ville de Lille détermine le positionnement du dispositif de médiation

Une étude réalisée en 2014 par l'Observatoire du département du Nord, a révélé que près de 25 % de la population sur le territoire lillois était en précarité énergétique, et que plus des deux tiers de ces personnes étaient des locataires du parc privé.

Sur la base de cette étude, l'association le Graal, la ville de Lille, le Conseil départemental du Nord et la Fondation Abbé Pierre se sont réunis et ont réalisé deux constats : (i) l'intervention sur le territoire lillois manquait d'une **approche globale**, et (ii) un **dispositif ciblé sur les locataires du parc privé** semblait indispensable.

Ainsi, l'approche globale du dispositif et la médiation avec les bailleurs ont découlé d'une analyse des besoins prioritaires, croisée entre une étude préalable et l'expérience des acteurs.



Focus : le réseau Eco-Habitat facilite les échanges entre les acteurs locaux

Franck Billeau, fondateur du réseau Eco-Habitat en Picardie, a longtemps travaillé au Secours Catholique en Picardie. Deux constats l'ont poussé à lancer cette initiative : (i) plus de 25 % des aides du Secours Catholique étaient consacrées à la précarité énergétique et (ii) les entreprises du bâtiment étaient en difficulté sur le territoire picard malgré un **fort besoin de travaux et l'existence de nombreuses aides**.

De ces deux constats découle le positionnement du réseau Eco-Habitat, visant à **créer des liens et faciliter l'échange entre les acteurs du territoire** impliqués sur la rénovation : ménages, entreprises, bénévoles, fournisseurs d'énergie, acteurs publics, financeurs, etc.



Vidéo présentant l'action exemplaire du dispositif de médiation énergie bailleurs/locataires de la ville de Lille

Étape 2 : Définir le positionnement stratégique du projet en fonction des besoins identifiés

Sur la base du diagnostic initial, l'étape suivante consiste à positionner l'action de façon stratégique et à se projeter à moyen et long-termes.

En fonction des besoins prioritaires identifiés, l'action du dispositif peut être centrée sur différents leviers d'intervention :

- **type d'accompagnement spécifique** : il peut s'agir d'une action de repérage (ex : Locaux-Moteurs), de sensibilisation (ex : Mon Appart Eco-Malin d'EDF), d'accompagnement (ex : dispositifs SLIME) ou encore de rénovation (ex : SOLiHA Douaisis) ;
- pour les dispositifs proposant de **l'accompagnement**, celui-ci peut être porté selon **plusieurs temporalités et différentes modalités d'articulation** avec des dispositifs existants: l'accompagnement peut par exemple prendre fin après avoir redirigé le ménage vers un opérateur approprié (ex : VEE du Finistère) ou être maintenu pendant toutes les étapes de réhabilitation (ex : réseau Eco-Habitat) ;
- choix de **cibles prioritaires** : il est possible de centrer son action sur certains **types d'occupants** (ex : le réseau Eco-Habitat sur les propriétaires occupants ; la médiation de la ville de Lille sur les locataires), ou sur des **profils spécifiques** (ex : les invisibles de la précarité énergétique pour les Locaux-Moteurs) ;
- l'action peut également adopter une **approche thématique particulière** (ex : la mobilité pour le programme PEnD-AURA ou la santé pour la Mission saturnisme de la ville de Montreuil).

En termes de **temporalité**, le lancement d'un projet de lutte contre la précarité énergétique peut être fait selon **deux grandes étapes : 1/ expérimentation puis 2/ changement d'échelle et systématisation.**

Dans cet esprit, des tests peuvent être effectués sur quelques ménages cibles avant la généralisation du dispositif.



Focus : PEnD-AURA, un panel d'expérimentations sur la vulnérabilité énergétique liée à la mobilité

A ce jour, peu de dispositifs traitent de la précarité énergétique liée à la mobilité en France. Or, suite à un diagnostic, l'agence de l'énergie de la région (AURA-EE), a constaté que cette thématique constituait un enjeu prégnant dans la région.

Le programme PEnD-AURA a donc été créé afin de **coordonner différentes expérimentations** proposant des solutions variées sur le sujet, avec plusieurs objectifs :

- évaluer les conditions d'accès aux CEE précarité énergétique pour la mobilité et formuler des propositions pour son amélioration ;
- élaborer des préconisations pour la réussite de projets portant sur cette thématique.

Dans cette optique, le programme a ciblé tous types de publics, sans sélection, sur toute la région AURA.



Focus : la montée en puissance progressive du SLIME du Conseil Départemental de Gironde

Le déploiement du SLIME du CD33 s'est effectué de manière progressive.

Le dispositif a d'abord été **élaboré en 2017 sur deux territoires**, le Sud-Gironde et le Libournais, avec l'objectif d'accompagner 60 ménages par territoire.

En 2018, l'objectif a été doublé sur ces deux premiers territoires et le SLIME a été étendu au Médoc avec un objectif de 80 ménages accompagnés.

En 2019 puis 2020, le dispositif couvrira la Haute-Gironde (objectif de 80 ménages) puis le Bassin d'Arcachon (objectif de 120 à 140 ménages).

Cette progressivité permet de bénéficier des retours d'expérience des différentes étapes pour mieux **maîtriser la montée en puissance du dispositif**.

Étape 3 : Concevoir le modèle économique du projet

Concevoir un modèle économique approprié nécessite de s'interroger sur les ressources mobilisables pour répondre aux objectifs définis en amont et de dimensionner les dépenses nécessaires au bon fonctionnement du dispositif.

3.1. Ressources mobilisables et principaux financeurs potentiels

Différents modes de financements et modèles économiques peuvent être envisagés pour lancer et développer un projet de précarité énergétique, en fonction des objectifs et du positionnement stratégique retenus.

A titre d'illustration, les 12 projets étudiés recourent à **trois principaux modes de financement** : (i) les Certificats d'Economie d'Énergie, (ii) les subventions (publiques ou privées), auxquelles sont associés des financements sur budgets de fonctionnement pour les collectivités, (iii) la vente de prestations (qui ne concerne que le service SOLENI).

Détail des montages financiers réalisés :

Certificats d'économie d'énergie	Subventions	Vente de prestations
<p>Financement intégral par les CEE pour le SLIME du Conseil départemental de Gironde</p> <p>Financement à 50 % du programme PEnD-AURA, des VEE du Finistère, du SAME de la ville Malaunay</p>	<p>Subventions publiques / budgets de fonctionnement, par le biais de l'action sociale notamment, ou subventions privées d'entreprises ou fondations, directes ou par appels à projets : Locaux-Moteurs Compagnons Bâisseurs, MAEM d'EDF, Montreuil.</p>	<p>Le modèle économique d'Ulisse énergie repose entièrement sur la vente de prestations et couvre 90 % des dépenses de l'entreprise.</p>
<p>Principaux financeurs :</p> <p>Obligés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pétroliers : TOTAL, filiales d'AUCHAN (Pétrovex), Leclerc... - Fournisseurs d'énergie : EDF, Engie, Direct Energie... <ul style="list-style-type: none"> - Etc. 	<p>Principaux financeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collectivités locales et fonds FSL - Autres acteurs publics : ADEME, ARS, ANAH, DREAL, bailleurs sociaux - Fondations d'entreprises : AG2R La mondiale, Fondation de France, MACIF, EDF, Schneider - Fonds européens FEDER - Associations : Fondation Abbé Pierre 	<p>Principaux clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CCAS - Conseil départemental - Fournisseurs d'énergie <ul style="list-style-type: none"> - Assurances - Bailleurs sociaux

Plusieurs points de vigilance et facteurs clés de succès ont été remontés par les porteurs de projet interrogés concernant les modes de financement des différents dispositifs :

- la dépendance à un nombre restreint de financements de politiques publiques ou de subventions peut représenter un facteur de fragilité : plusieurs dispositifs étudiés (ex : action « *Mieux comprendre les situations de précarité pour mieux les traiter* » des Compagnons Bâisseurs Provence) n'ont ainsi pas pu être poursuivis suite au non-renouvellement de leurs financements. **Chercher à diversifier les sources de financement constitue ainsi un facteur de pérennisation possible ;**
- certains financements engendrent une forme de **complexité de gestion** qu'il convient d'anticiper : ainsi, en raison de facteurs liés aux modes de fonctionnement des financements européens, SOLiHA Douaisis n'a finalement jamais perçu les financements FEDER qu'elle avait pourtant obtenus et intégrés dans ses comptes ;
- en termes **quantitatifs (dimensionnement)** : les financements doivent être **suffisamment conséquents** pour porter l'ensemble des missions prévues et mener à bien les objectifs définis. Ils doivent également parfois être **flexibles et ajustables** pour prendre en compte les variations d'activité des dispositifs (ex : pics d'activités liés aux sollicitations plus nombreuses de la part de ménages durant la période hivernale que pendant l'été).



Focus : SOLiHA Douaisis, des financements diversifiés

Dans le cadre de la réhabilitation du quartier des « vieux coron » - pour un budget total de 2 840 000 € - SOLiHA Douaisis a proposé un **accompagnement social et pédagogique** aux habitants sous la forme des projets : « mon éco-logement » - 24 512€ - , lancé en 2011, suivi de « mon éco-jardin » - 242 733 € - en 2012.

Le montage financier reposait sur de nombreux contributeurs (Fondation de France, Solinergy, CR Nord Pas de Calais, Communauté d'Agglomération du Douaisis, ville de Douai, CG du Nord et Fondation Abbé Pierre), ce qui a permis de limiter la dépendance du projet à une source de financement unique.



Focus : SOLENI, un modèle économique à l'équilibre fondé sur la vente de prestations

Ulisse énergie vend une **prestation d'accompagnement des ménages** à différents prescripteurs (conseils départementaux, bailleurs sociaux, CCAS, fournisseurs d'énergie, etc.) en basant son argumentaire sur les **bénéfices indirects** générés par cet accompagnement pour ces acteurs sur la base des « coûts évités » : charges réduites de FSL pour les Conseils départementaux, nombre réduit de contentieux pour les bailleurs sociaux, moindres prises en charge pour les mutuelles, impayés réduits pour les fournisseurs d'énergie, etc. La vente de prestations finance environ **70 % de l'activité de la structure**.

3.2.Principaux postes de dépense

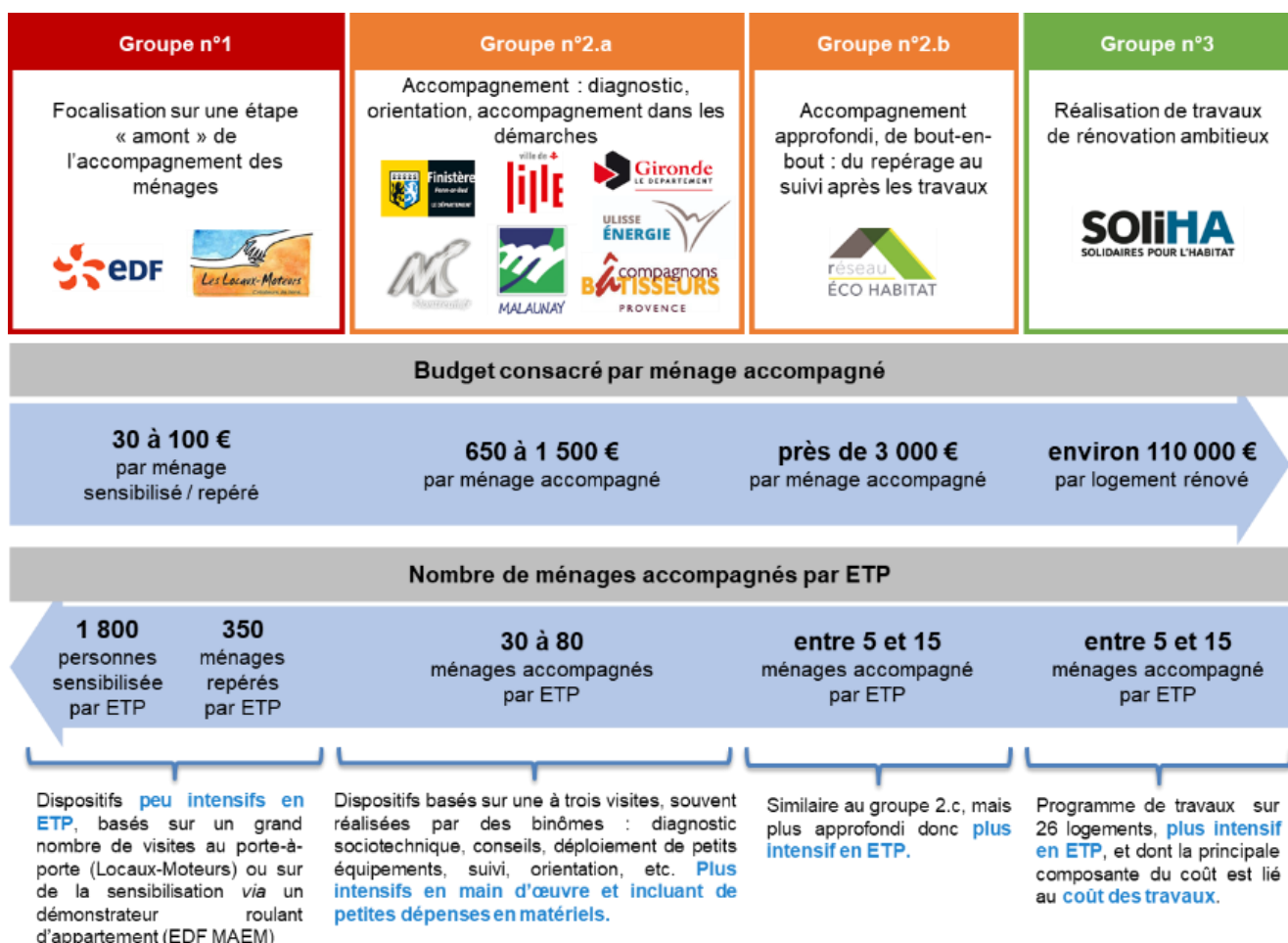
Trois principaux postes concentrent les dépenses des projets de précarité énergétique

Ces trois types de dépenses portent (i) sur les **ressources humaines** (salaires et charges sociales), (ii) sur le **matériel**, les **équipements** et les **financements de travaux**, et (iii) sur les **dépenses de fonctionnement classiques d'une organisation** (frais généraux de type loyer, fournitures et équipement informatique, assurance, etc.). Les proportions de ces dépenses varient en fonction du type de prestations proposées par la structure.

A titre indicatif et afin de disposer de points de comparaison, le tableau ci-dessous présente **différents indicateurs sur les projets analysés**.

Les projets ont été classés en groupes allant d'actions de sensibilisation et de repérage (groupe 1) à des actions très complètes de travaux de rénovation ambitieux (groupe 3), en passant par des projets intermédiaires proposant un accompagnement des ménages plus ou moins complet (groupes 2a et 2b).

Figure n°4 : comparaison des dispositifs des trois premiers groupes



*Le dispositif PEN-D-AURA, expérimentation sur la précarité énergétique liée à la mobilité, n'est pas comparable avec les autres dispositifs et ne figure donc pas ici.

Pour les **dispositifs d'accompagnement (groupes 2a et 2b)**, les budgets varient largement suivant le périmètre d'action du dispositif et le nombre de ménages concernés. A titre d'illustration, les budgets annuels des dispositifs étudiés étaient compris entre 10 000 € et 255 000 € :

- les **dépenses en ressources humaines** (salaires et charges sociales) vont représenter la majorité du budget alloué : à titre illustratif, ces projets emploient entre 0,25 ETP et 9 ETP à l'année ;
- ces projets occasionnent **peu de dépenses de matériel**, à l'exception de petits équipements de réduction des consommations d'eau et énergie : multiprises, coupes-veille, LED, joints de fenêtre, mousseurs, etc.

Les trois dispositifs restants présentent des particularités :

- **Mon Appartement-Eco-Malin d'EDF** présente les mêmes caractéristiques que les projets ci-dessus, mais l'élaboration du démonstrateur itinérant d'appartement a occasionné des dépenses en matériel ;
- l'action de **SOLiHA Douaisis** s'est concentrée sur la rénovation de 26 logements et présente des ordres de grandeur très différents : le projet a mobilisé 2 ETP pendant 5 ans, pour 2 840 000 €. Le financement des travaux constitue (de loin et devant les dépenses de RH), le plus grand poste de dépense du projet ;
- **PEnd-AURA** a expérimenté des expérimentations de types très variés sur la mobilité : ateliers de sensibilisation, offres de transports partagés, développement d'une application, sensibilisation.

Étape 4 : Mettre en œuvre des dispositifs de gouvernance adaptés et bien dimensionnés

La gouvernance constitue une dimension cruciale pour un dispositif de lutte contre la précarité énergétique, en particulier en raison du nombre et de la diversité d'interlocuteurs impliqués sur la thématique.

Trois dimensions de la gouvernance sont à prendre en compte afin de favoriser le bon fonctionnement du dispositif : (i) s'assurer du portage politique du dispositif (ii) identifier un pilote ou un chef de projet dédié et (iii) prévoir des dispositifs et des ressources en matière d'animation de l'écosystème local.

4.1. Identifier un pilote ou un chef de projet

La coordination et le pilotage du projet constituent des facteurs clés de réussite en matière de gouvernance.

La **bonne coordination** des partenaires, le **partage de l'information** et la **mise en relation des différents contributeurs** peuvent s'avérer très chronophages.

Il importe ainsi de (i) désigner un chef de projet pour assurer ce rôle de **pilotage et de centralisation** et éviter tout phénomène de dilution des responsabilités, et (ii) prévoir dans le modèle économique du projet les **ressources nécessaires** pour permettre au chef de projet d'assurer ce travail de coordination et de gestion des partenaires.



Focus : le programme PEnD-AURA, consortium piloté par l'Agence de l'Environnement de la région AURA

Douze territoires étaient partenaires au sein du consortium de PEnD-AURA avec des types, échelles et modes d'actions variés. Ces douze partenaires se retrouvaient au sein d'un comité de pilotage rassemblant également l'ADEME, le conseil régional et l'agence AURA-EE.

AURA-EE a joué un vrai rôle de *leader* pour animer ce comité et assurer la coordination des douze acteurs, l'accompagnement logistique et thématique sur le terrain, l'organisation des retours d'expérience, etc. Cette action de pilotage a été reconnue comme un facteur clé de succès pour le bon déroulement du projet.

4.2. Favoriser le portage politique du projet et sensibiliser les élus locaux

Les élus et dirigeants de collectivités constituent un maillon indispensable de l'action locale : leur soutien est nécessaire pour toute initiative de lutte contre la précarité énergétique.

Les élus d'un territoire peuvent contribuer à la réussite d'un projet de différentes façons : (i) en assurant un **soutien logistique** (ex : mise à disposition de locaux ou signature de lettres de mission certifiant le bien-fondé de la démarche pour légitimer les visites à domicile ou le porte-à-porte), (ii) par leur **connaissance du territoire et de ses acteurs** (facilitation de la mise en relation et de l'insertion du projet au sein d'un écosystème local) ou (iii) en soutenant le projet pour **l'obtention de financements**.

En raison de l'importance stratégique de ce soutien, certains projets étudiés tels que les Locaux-Moteurs prennent ainsi le parti de ne couvrir que les communes où ils bénéficient d'un portage politique fort.

Pour obtenir ce portage, il importe de **sensibiliser les élus au bien-fondé du dispositif et à son importance pour le territoire**. Différents argumentaires peuvent être mobilisés à cet égard :

- tout d'abord, il est possible de présenter aux élus **l'importance du phénomène de la précarité énergétique** - parfois mal connu et compris - sur le territoire, ses conséquences et ses enjeux. Par exemple, une cartographie de la précarité énergétique sur le territoire peut être réalisée à partir de l'outil GéoVEHM (cf encadré) ;
- plusieurs des dispositifs étudiés mobilisent également un argumentaire autour des « **coûts évités** » : mettre en œuvre un dispositif de lutte contre la précarité énergétique peut permettre de réduire les coûts associés aux services communaux d'hygiène ou d'action sociale, de limiter les dépenses en matière de FSL, etc. ;
- enfin, un dispositif efficace et exemplaire génère bien souvent des **retombées positives pour le territoire**, par son exposition auprès d'autres territoires ou de partenaires de la ville.



Focus : Mon Appart Eco-Malin (MAEM) d'EDF, intégré dans un réseau d'acteurs

Le MAEM fonctionne sous la forme d'opérations ponctuelles de trois semaines, en général à la demande d'un acteur social (bailleurs notamment), ou d'une collectivité territoriale. Le module étant itinérant, la communication autour de chaque opération dépend principalement de la structure d'accueil et des acteurs locaux associés. Or, les porteurs de projets ont remarqué une **bien meilleure efficacité du dispositif en cas de portage politique fort**.

A titre d'exemple, la mobilisation de l'agglomération de Thau et de la ville de Sète a constitué un facteur décisif de réussite de l'opération MAEM en septembre 2016 : plusieurs élus locaux ont participé à l'inauguration du dispositif et ont mobilisé de nombreux acteurs, dont les médias locaux. L'action a également été présentée dans le cadre de la journée annuelle de l'écomobilité de la collectivité.

4.3. Susciter une gouvernance partenariale

Insérer le projet dans un écosystème local et associer les différentes parties prenantes représentent des atouts clés. Ces actions nécessitent cependant des ressources et moyens dédiés.

Une gouvernance associant l'ensemble des parties prenantes permet de favoriser non seulement la réussite du projet en l'insérant dans un **réseau de compétences et de coopération**, mais aussi une **meilleure connaissance des acteurs** par des échanges réguliers. Pour cela, un soin particulier doit être porté à la gouvernance, à chaque étape du projet.

En amont, le modèle de gouvernance doit être anticipé et défini en fonction des besoins identifiés :

- à l'image du travail du chef de projet, les **ressources nécessaires** aux temps d'animation des différentes parties prenantes, directes (ex : travailleurs sociaux, associations locales) et indirectes (ex : habitants, autres acteurs économiques, etc.), à leur structuration et à leur animation - en temps comme en budget - doivent être **prévues dans le modèle économique**. Il s'agit d'une réelle mission, faisant l'objet d'un savoir-faire spécifique ;
- **l'immersion sur le terrain en amont** permet de s'approprier le contexte local et de comprendre les besoins et attentes des futurs partenaires. De nombreux porteurs de projets ont préparé leur dispositif de cette manière : c'est notamment le cas du CD de Gironde, du réseau Eco-Habitat, des Locaux-Moteurs, du CCAS de Malaunay, d'ULISSE énergie, des Compagnons Bâisseurs Provence, du CD du Finistère, ou encore du SCHS de la ville de Montreuil.

A partir de ce travail, le modèle de gouvernance peut être élaboré. Plusieurs **types de gouvernance** sont possibles :

- **pilotage du dispositif par le porteur de projet**, qui prend les principales décisions, et associe par conventions les principaux partenaires : ce modèle a notamment été retenu dans le cadre du SLIME du CD 33, du réseau Eco-Habitat, des Locaux-Moteurs, de PEN-D-AURA, ou du service de médiation de la ville de Lille ;
- d'autres porteurs de projets fonctionnent sur ce modèle, mais ne formalisent pas tous les liens avec leurs partenaires : **les coopérations fonctionnent de manière informelle**, par des échanges entre personnes plus que par des procédures formalisées au sein de conventions (dont la rédaction requiert beaucoup de temps et d'énergie) ;
- d'autres acteurs établissent une **structure plus horizontale, sans pilote principal**, comme Mon Appart Eco-Malin, ou le pilotage est réparti entre EDF, l'ADEME, l'association GAMES et Occitanie Méditerranée Habitat ;
- pour certains dispositifs, l'intégration directe des partenaires à la gouvernance ne constitue pas une nécessité, comme dans le cas des VEE du Finistère, du programme de rénovation de SOLIHA Douaisis ou du SAME de Malaunay ;
- le **service SOLENI d'Ulisse énergie constitue un cas particulier** : il s'agit d'une prestation vendue, mais un comité technique regroupe les principaux partenaires - CD38, ANAH, CAF, ARS, communes - chaque mois et décide quels ménages seront visités.

Pendant la durée du projet, l'écosystème doit être animé régulièrement afin de maintenir la mobilisation des différentes parties prenantes.

Des **comités** peuvent notamment être organisés à échéances régulières (ex : entre une fois par mois et une fois par an) :

- présentation du bilan et de l'état d'avancement du projet au sein de **comités de pilotage** (décisions stratégiques sur l'orientation à donner au dispositif) ;
- présentation de retours d'expérience et travail autour de sujets techniques ou opérationnels au cours de **comités techniques**.

La **mobilisation des acteurs de terrain** constitue également la pierre cardinale des actions de précarité énergétique. Il convient ainsi de conduire des actions de sensibilisations et d'organiser des réunions d'information et de formation, en particulier pour les travailleurs sociaux qui constituent la principale source de repérage des ménages en situation de précarité énergétique.

A la fin du projet ou lors des phases de renouvellement, les **retours d'expérience de l'ensemble des partenaires** sont précieux pour améliorer l'action, surmonter les difficultés éventuellement rencontrées et confirmer les points forts.



Focus : la sensibilisation régulière des travailleurs sociaux au dispositif de VEE du Finistère

Les Visites Eau Energie ont été mises en œuvre en 2007 par le département du Finistère afin d'aider les ménages précaires à réduire leurs consommations d'énergie et d'eau et à améliorer leur confort. En 2018, le CD29 choisit d'inscrire le dispositif au **programme SDIME** : l'objectif, établi par le CLER, augmente considérablement, passant de 80 ménages visités par an en 2017 à 300 ménages en 2018 et à 450 en 2019.

Cette évolution induit l'organisation et l'animation d'un **important réseau d'acteurs locaux**, afin de massifier le repérage des ménages les plus vulnérables et de leur proposer des solutions adaptées. Depuis début 2018, le SDIME 29 intègre donc un large **réseau de donneurs d'alertes**, constitué de CDAS, d'Agences Locales de l'Energie, de CCAS/CIAS, d'opérateurs ASLL, d'UDAF, de CAF, de MSA, de CLCV, d'ADIL, de PIMMS, de missions locales, de services sociaux hospitaliers, de bailleurs sociaux et de CLIC (*cf glossaire*). La bonne marche du dispositif dépend de l'efficacité et de la capacité du réseau à flécher les ménages vers les VEE, ce qui implique une **bonne communication, répétée, auprès des travailleurs sociaux**. Les responsables interrogés ont ainsi souligné **l'importance d'intégrer ces temps d'animation et de sensibilisation** essentiels à la réussite du projet au plan de charge des chargés de visite.

4.4. Communiquer, valoriser le projet et animer l'écosystème local

Le dernier axe de gouvernance à prendre en compte consiste à faire vivre le projet au sein de l'écosystème local et à faire connaître et valoriser les actions effectuées

L'objectif consiste à assurer une connexion avec les autres acteurs du territoire intervenant sur des missions connexes, par exemple en lien avec des sujets d'insertion ou de santé, de logement ou de mobilité ; et de faire connaître le dispositif auprès des ménages potentiellement bénéficiaires ainsi qu'auprès d'acteurs relais qui deviennent prescripteurs.

Il s'agit donc de **faire connaître le projet et ses résultats**, tout en se faisant le relais d'autres dispositifs partageant des enjeux proches. Pour ce faire, il est par exemple possible de :

- **organiser des évènements locaux** rassemblant les différents acteurs et/ou les ménages (ex : ateliers de sensibilisation, formations, conférences, etc.) ;
- **s'impliquer dans des évènements locaux** sur des thématiques connexes (ex : énergie, santé, etc.) ;
- organiser des **campagnes de communication** sur la précarité énergétique ou sur les dispositifs existants en lien avec la précarité énergétique (ex : affichage municipal, tracts et *flyers*, émissions de radio) ;
- **mettre en place des structures** permettant des échanges (voir l'exemple ci-dessous).



Focus : comment la Maison de l'Habitat Durable de Lille, qui héberge le dispositif de médiation bailleurs / locataires, anime l'écosystème local en lien avec l'habitat, le logement et la santé

Le dispositif de médiation bailleurs/locataires porté par la ville de Lille jusqu'à fin 2017 s'est inscrit dans une démarche ambitieuse visant à faire de la rénovation énergétique une priorité du territoire.

L'initiative a été initiée par la Maison de l'Habitat Durable (MHD), structure créée en 2014 et dédiée à la rénovation énergétique, proposant notamment un guichet unique pour les habitants et **rassemblant l'écosystème de l'habitat et de l'énergie** : l'ADIL, les opérateurs ANAH, ou encore les conseillers info-énergie y sont hébergés.

En termes de gouvernance, le choix de la ville de rassembler la MHD et le service d'hygiène au sein d'une **même Direction (Habitat Hygiène/Santé)** a également favorisé l'articulation des thématiques de santé, énergie et bâtiment.

Au-delà de cette coopération quotidienne, la Maison de l'Habitat Durable a été conçue comme un **réel lieu de sensibilisation** sur ces sujets : des ateliers sur les éco-gestes sont par exemple organisés, et un large espace est dédié à des « jeux » visant à faire comprendre les enjeux de l'énergie : tests d'isolants, comparaison des différents modes de chauffage, présentation d'un dispositif d'aération, etc.

Enfin, dès le départ, le dispositif s'est inscrit en **complémentarité avec les autres actions portées sur le territoire** : il fait notamment partie du réseau « Amelio » de la métropole de Lille, qui coordonne les actions accompagnant la rénovation des logements sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille, en particulier à destination des ménages précaires.

Étape 5 : Favoriser l'appropriation du projet dans un objectif de pérennisation

Au-delà des partenaires, l'appropriation du projet par ses bénéficiaires et participants est indispensable.

Comme tout projet, mener une action de précarité énergétique n'est efficace que **si elle répond aux besoins des cibles visées**. Afin de favoriser l'adéquation des services proposés avec les besoins des ménages et des habitants, plusieurs méthodes peuvent être mises en place à toutes les étapes du projet.

L'appropriation du projet par les ménages doit être envisagée **dès l'amont** : **l'implication des bénéficiaires dans la construction du dispositif** peut être réalisée par exemple en réalisant des enquêtes ou des sondages, en organisant des réunions publiques d'information, des ateliers de travail sur l'élaboration du dispositif, ou en interrogeant des travailleurs sociaux, en contact avec les ménages au quotidien.

Pendant la durée du projet, différentes méthodes peuvent être envisagées pour impliquer au mieux les ménages :

- la plupart des dispositifs étudiés reconnaissent l'importance d'apporter un « **double accompagnement** » **social et technique**, pas seulement centré sur le bâti et les démarches à envisager ;
- il peut également s'agir d'instaurer une **relation de confiance avec les ménages** : l'intervention de « **tiers de confiance** », indépendants d'entreprises commerciales, des services sociaux et des collectivités, favorise l'intérêt des habitants pour la démarche et les incite à se saisir de l'action ;
- en termes de pérennité et d'efficacité de l'action de lutte contre la précarité énergétique, **l'implication des ménages** représente un élément déterminant : l'appropriation des enjeux et la modification de leurs habitudes sont en effet des conditions de succès essentielles. A cet effet, les meilleures pratiques constatées consistent à adopter une **approche sur-mesure** permettant d'adapter le projet aux besoins des ménages, de les **consulter systématiquement** et de leur laisser prendre des décisions structurantes (ex : choix des travaux à réaliser), voire de les **impliquer dans les travaux** (ex : Compagnons Bâisseurs Provence). Cela requiert une **capacité d'adaptation** et une **connaissance de l'écosystème local** de la part des intervenants.

A la fin du projet, de la même manière que pour les partenaires, le **retour d'expérience des ménages** ayant participé à l'action est nécessaire à l'évaluation de la réussite du dispositif et à son amélioration.



Focus : le réseau Eco-Habitat privilégie l'implication des bénéficiaires dans leur projet de travaux

Le réseau Eco-Habitat accompagne les ménages de manière approfondie. Ses intervenants réalisent un pré-diagnostic (analyse des factures, du bâti, des pratiques du ménage), formulent des conseils ainsi que des préconisations de travaux. Ils accompagnent ensuite les ménages, jusqu'à l'obtention des financements et jusqu'à la fin des travaux.

Cet **accompagnement** sur toute la durée du projet permet d'établir une relation de confiance et permet également à l'intervenant de comprendre les attentes et besoins du ménage.

Les ménages sont très impliqués dans leur projet, ce qui facilite la bonne conduite et la pertinence des travaux : ils participent aux réflexions, effectuent une sélection parmi les devis proposés, choisissent les matériaux et sont les décisionnaires finaux.



Focus : démarche de concertation et de co-construction du projet avec les bénéficiaires de SOLiHA Douaisis

Dès le début du projet « *Mon éco-logement* », SOLiHA Douaisis a souhaité se placer dans une **logique de co-construction avec les habitants**, sous plusieurs formes : un **accompagnement individuel en amont** des travaux (définition et réalisation du projet de logement de chaque ménage en les impliquant dans les décisions : choix de revêtement, peinture etc.), et une **démarche de concertation et de participation active** des habitants (ex : réunions collectives mensuelles sur la sensibilisation aux économies d'énergie, proposition d'événements collectifs, etc.).

Une réelle **dynamique de groupe** a émergé : en 2012, à la demande des habitants, un second projet d'aménagement participatif de parcelles en potagers, baptisé « *Mon éco-jardin* », a été lancé.

Étape 6 : Définir des indicateurs et critères de réussite et prévoir des dispositifs d'évaluation

En conclusion, la mise en place d'indicateurs et de critères de réussite permet d'évaluer l'efficacité du projet vis-à-vis des objectifs fixés et de renforcer ou d'ajuster (le cas échéant) son mode d'action.

Ces critères de réussite doivent être envisagés en amont, en bonne intelligence avec tous les partenaires impliqués : il s'agit en effet de disposer **d'indicateurs clairs et partagés pour évaluer l'impact et les résultats du dispositifs.**

Différents niveaux de précision et de complexité peuvent être retenus pour les indicateurs, en fonction des moyens à disposition et des objectifs poursuivis :

- suivi en interne des **chiffres clés** : actions réalisées par l'équipe, nombre de ménages visités, informations recueillies sur les évolutions des ménages - demandes FSL réalisées -, etc. ;
- suivi des dépenses / consommations d'énergie des ménages ;
- **étude d'impact avancée** ou **rapport d'évaluation** : analyse chiffrée des impacts du dispositif, enquête qualitative auprès des ménages bénéficiaires et parties prenantes clés *via* l'administration de questionnaires.

Des **enquêtes de satisfaction** peuvent également être menées.

A titre d'illustrations, le tableau ci-dessous récapitule les principaux indicateurs mobilisés par les dispositifs étudiés :

Types d'objectifs	Objectifs	Indicateurs	Sources	Exemples
Résultats du dispositif	Sensibiliser et traiter la précarité énergétique	Nombre d'individus sensibilisés	Ex : nombre de dossiers traités	EDF MAEM, Compagnons Bâtisseurs Provence, Ville de Lille...
		Nombre d'individus accompagnés	Ex : nombre de dossiers traités, comparaison entre le nombre d'individus touchés et le nombre d'individus accompagnés	VEE du Finistère, Compagnons Bâtisseurs Provence, SOLENI, Ville de Lille...
		Satisfaction globale des bénéficiaires vis-à-vis du dispositif	Ex : questionnaire	VEE du Finistère, EDF MAEM, les Locaux-Moteurs, Ville de Lille
		Relation de confiance entre le porteur du projet et le bénéficiaire	Ex : questionnaire	Les Locaux-Moteurs, SOLENI, VEE du Finistère
Impacts du dispositif sur la précarité énergétique	Améliorer la qualité de vie des bénéficiaires	Évolution de la sensation de froid	Ex : questionnaire	SLIME CD33, VEE du Finistère, SOLiHA Douaisis, SOLENI
		Évolution de l'appropriation du logement	Ex : questionnaire	SOLENI
		Nombre de relogements suite à l'intervention du dispositif	Ex : dossiers de demande de logement	Département du Finistère, SAME de Malaunay
	Améliorer la situation sociale des bénéficiaires	Évolution de l'accès à l'emploi des bénéficiaires	Ex : registres Pôle Emploi, questionnaire qualitatif	Réseau Eco-Habitat
		Évolution de l'implication des bénéficiaires dans des activités associatives	Ex : questionnaire	Réseau Eco-Habitat
	Améliorer le lien bailleur/locataire	Nombre de travaux réalisés par des bailleurs suite à l'intervention du dispositif	Ex : questionnaire, factures	SLIME CD33
		Nombre d'interventions de médiation bailleur/locataire	Ex : nombre de dossiers de médiation	SLIME CD33, Ville de Lille
	Améliorer la consommation d'énergie des bénéficiaires	Évolution de la consommation d'électricité	Ex : factures d'électricité	SOLiHA Douaisis, SLIME CD33
		Évolution de la consommation de gaz	Ex : factures de gaz	SOLiHA Douaisis, SLIME CD33
		Adoption des écogestes dispensés par le dispositif	Ex : questionnaire	VEE du Finistère, SOLENI
	Améliorer le pouvoir d'achat des bénéficiaires	Évolution des dépenses liées à la santé	Ex : factures	Réseau Eco-Habitat
		Évolution du Taux d'effort Énergétique	Ex : factures de consommation d'énergie, évolution des demandes FSL	SLIME CD33, Réseau Eco-Habitat

Pour aller plus loin

Cette section renvoie vers différentes productions de l'ONPE et de ses partenaires, sources utiles pour mener à bien un projet de lutte contre la précarité énergétique.

Chiffres clés de la précarité énergétique :

- ONPE, [Tableau de bord de la précarité énergétique 2018](#)
- Médiateur national de l'énergie, [Synthèse du baromètre 2018](#)

Introductions à la précarité énergétique et compréhension du phénomène :

- ONPE, [Synthèse de revue bibliographique – Conséquences, usages et coûts induits de la précarité énergétique](#), 2018
- MOOC Bâtiment Durable, [Précarité énergétique : comprendre et agir](#), 2019
- Fondation Abbé Pierre, [23^{ème} rapport sur l'état du mal logement en France](#), 2018
- BESLAY Christophe, GOURNET Romain, [Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique. Enquête auprès de 30 ménages](#), 2018

Sur les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique :

- [17 fiches descriptives des dispositifs d'aides existants](#), tenues à jour régulièrement par l'ONPE :
- [12 fiches-actions sur les actions étudiées](#)
- Plan Bâtiment Durable, [Un premier recensement de dispositifs complémentaires au programme « Habiter Mieux »](#), 2018
- Réseau RAPPEL, [Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ? »](#), 2018
- AMORCE, [Vers des stratégies territoriales de résorption de la précarité énergétique](#), 2018
- [Supports de communication vidéo sur quatre dispositifs](#)
- Site web de l'ADEME, [section sur les « ExpéRENOS »](#), douze expérimentations à travers la France pour booster la rénovation énergétique

Autres outils :

- ONPE, « GéoVEHM : un outil de modélisation et de visualisation de la précarité énergétique », dans [Les notes de l'ONPE](#), 2016
- ARENE Ile-de-France, IDDRI, Ile-de-France, [Prédiagnostics de la précarité énergétique. Enjeux, méthodes et comparatifs des outils franciliens et nationaux](#), 2016

Remerciements

Nous souhaitons remercier toutes les personnes ayant apporté leur contribution à la réalisation de ce guide, notamment les personnes ayant contribué et/ou participé au tournage des vidéos :

Maxime ANDRE, Réseau Eco-Habitat

Samuel B., Propriétaire occupant

Bernard T., Propriétaire bailleur

Anne-Claire BEL, Compagnons Bâisseurs Provence

Hélène BERNARD, Secours Catholique

Franck BILLEAU, Réseau Eco-Habitat

Alexandra BOUAFFOU, Locataire

Karine BRENNER-LAMBERT, Conseil départemental du Finistère

Sandrine CALIBRE, Réseau Eco-Habitat

Jean-Jérôme CALVIER, Ulisse Energie

Didier CHARLOIS, Total

Guillaume CLERC, MPS Formation

Laurent COGERINO, Rhône-Alpes Energie Environnement

Marilène COMBES, EDF

Brigitte CORINTHIOS, Agence MVE

Laure CURVALE, Conseil départemental de Gironde

Stéphane D., Propriétaire occupant

Mélanie DAMIEN, Association Graal

Philippe DELBOSC, Occitanie Méditerranée Habitat

Stéphane DESBOIS, Métropole Européenne de Lille

Jérôme DUMONT, Ville de Malaunay

Hervé FRYs, Ville de Lille

Laurent FUSSIEN, Ville de Malaunay

Clarisse G., Propriétaire occupante

Julien GOMEL, Métropole Européenne de Lille

Fabrice GREZE, Conseil départemental de Gironde

Nathalie GUELTON, Conseil départemental du Var

Christian GUILLIER, Secours Catholique

Géraldine GUYON, Conseil départemental du Maine-et-Loire

Elena ITURRA, Métropole Européenne de Lille

Ashley L., Locataire

Clément MAILLAND, Agence MVE

Delphine MEROUR, Conseil départemental du Finistère

Marie MOISAN, CLER

Léo PARDO, CLER

Claudine PEZERIL, Les Locaux-Moteurs

Stevie RIEDINGER, Conseil départemental de l'Isère

Virginie SIMON, SOLIHA Douaisis

Jean TILLOY, Ville de Montreuil

Christelle TOUZE, ALECOB

Andréa TROUILLARD, Les Locaux-Moteurs

Goulven TURMEL, Ville de Montreuil

Laurent VITRY, Conseil départemental de Gironde

Présentation de l'ONPE

L'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), outil d'observation et d'analyse de la précarité énergétique, a été créé suite à la loi du 12 juillet 2010, dite « loi Grenelle 2 ».

Institué le 1^{er} mars 2011, il rassemble des partenaires à la fois publics (services ministériels et interministériels, l'ADEME, l'ONPES, l'ANAH etc.), privés (EDF, ENGIE, Direct Energie, Enedis, etc.) et associatifs (CLER, Croix Rouge, Secours Catholique, etc.). L'Observatoire est piloté par un comité stratégique et un comité technique réparti en groupes de travaux. Son secrétariat est assuré par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME). Selon la convention du 1^{er} mars 2011, l'Observatoire vise à « améliorer, tant dans le secteur de l'habitat que dans les transports, la connaissance de la précarité énergétique en France, à informer et à contribuer à l'orientation des politiques publiques ». Reconnu par l'ensemble des parties prenantes et situé au cœur des interfaces entre public, privé et associatif, l'ONPE constitue une organisation-clé dans la lutte contre la précarité énergétique en France.

La première période de travaux de l'ONPE (2012-2015) a permis de rassembler acteurs publics et privés d'horizons différents et de produire de premières études. Celles-ci consistaient notamment en la définition et la caractérisation de la précarité énergétique, à l'aide d'un panel d'indicateurs (indicateurs économiques et indicateurs de ressenti). Depuis 2015, l'ONPE publie régulièrement les indicateurs nationaux de la précarité énergétique, dont les données sont fournies par la statistique publique et les partenaires de l'ONPE. Ces chiffres clés constituent un nouvel instrument pour les acteurs de la précarité énergétique, essentiel à une compréhension globale du phénomène.

La seconde convention de partenariat (2016-2019) a été signée le 14 juin 2016. Au-delà des tableaux de bord et chiffres clés, cette seconde campagne s'est centrée sur une meilleure compréhension des déterminants et situations vécues par les ménages, afin d'identifier des leviers d'action. Dans cette optique, elle s'est focalisée sur quatre axes d'intervention :

1. L'observation de la précarité énergétique et l'analyse des politiques publiques associées ;
2. La contribution à l'animation du débat sur la précarité énergétique ;
3. La promotion des travaux et recherches sur la précarité énergétique ;
4. La veille, la prospective et l'étude sur les liens entre précarité énergétique et situations de vie.

Il est aujourd'hui question de poursuivre ces activités dans le cadre d'une troisième convention de partenariat. Outre les travaux déjà engagés sur la mesure de l'impact des dispositifs d'accompagnement sur les ménages, sur la connaissance des pratiques des territoires et le recensement de dispositifs de lutte contre la non-décence, il s'agira de définir une approche plus globale de la précarité énergétique, prenant davantage en compte les enjeux liés au repérage de la précarité et de la vulnérabilité énergétiques sur les territoires.

Avec le soutien de



En collaboration avec



Annexes : présentation des 12 fiches-actions

Action n°1 :

SLIME

Conseil Départemental de la Gironde

« Il ne faut pas voir [le SLIME] comme un dispositif supplémentaire mais comme une mise en cohérence des programmes déjà existants. »

Laure CURVALE, conseillère départementale déléguée à la transition et la précarité énergétique

« La création du SLIME a répondu au besoin de systématisation de suivi des ménages, notamment formulé par le FSL. »

Fabrice GREZE, directeur adjoint du FSL de Gironde



Visite à domicile d'un opérateur SLIME

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

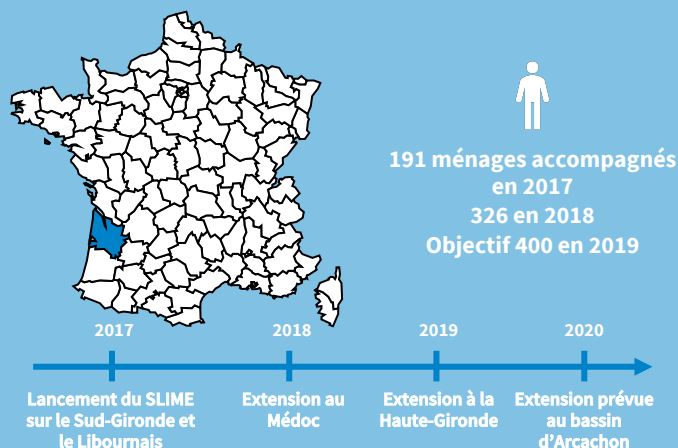
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet** : Laurent VITRY, chef de projet « lutte contre la précarité énergétique », Département de Gironde, Lvitry@gironde.fr
- **Partenaire** : Fabrice GREZE, directeur adjoint, FSL de Gironde

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



3/ HISTORIQUE

- En 2014, la Direction de la Solidarité du CD 33 a lancé un **appel à projet baptisé « lutte contre la précarité énergétique »**, proposant des diagnostics aux ménages par des visites à domicile. Cependant, les diagnostics réalisés au domicile des ménages ne débouchaient que rarement sur un accompagnement.
- Dans la lignée de cette expérimentation, Laure CURVALE, conseillère départementale déléguée à la transition énergétique et la précarité énergétique, a lancé la **création du SLIME CD33**, dans un premier temps sur deux territoires : le Sud-Gironde et le Libournais.
- Le SLIME est focalisé sur **l'accompagnement des ménages et l'amélioration de leur situation à court-terme**, et porte trois missions principales : l'accompagnement social, l'accompagnement technique et la médiation avec les bailleurs.

5/ PRESTATIONS

- Suite à l'orientation d'un ménage vers le SLIME par un travailleur social, l'opérateur SLIME réalise un **diagnostic sociotechnique** du ménage au cours d'une visite à domicile.
- À partir de ce diagnostic, il prodigue des **conseils d'usages et de réglages** (eau chaude, thermostat, etc.), et déploie des **matériels** à partir d'un kit d'économie d'énergie et d'eau (multiprises, coupe-veille, LED, joints de fenêtre, etc.).
- Au terme de l'intervention, l'opérateur rédige un **rapport** sur la situation du ménage. Le comité de suivi envisage des **suites éventuelles** : entrée dans d'autres dispositifs, recours administratifs (insalubrité, etc.).
- Le suivi dure un an** : visites complémentaires, gestion des relations avec les bailleurs, etc. Cependant, l'opérateur n'effectue pas d'accompagnement au montage de dossiers de financement.

2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : Département de la Gironde
- Partenaires** :
 - Opérateurs** : CREAQ, MPS formation, SOLIHA.
 - Action sociale** : CAF, MSA, CLIC, CCAS, FSL.
 - Acteurs du territoire** : ADIL, ARS, PDLHI, etc.
 - Acteurs nationaux** : ANAH, CLER.
 - Fournisseurs d'énergie** : EDF Solidarité, ENGIE, Direct Energie...

4/ OBJECTIFS

- Le SLIME du département de la Gironde vise à **repérer et accompagner des ménages, locataires ou propriétaires, en situation de précarité énergétique**, pour réduire leur consommation en énergie et en eau.
- Objectifs chiffrés :
 - 2017 : accompagner un millième des ménages résidant sur le **Sud-Gironde** et le **Libournais**, soit **120 ménages** au total (60 ménages par territoire).
 - 2018 : **doubler l'objectif sur les deux territoires couverts** et ajouter **80 ménages sur le Médoc**.
 - 2019 puis 2020 : ajouter **80 ménages en Haute-Gironde** et **120 à 140 ménages sur le Bassin d'Arcachon**.

6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Le SLIME CD 33 constitue une action du **Plan Local d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées** (PDALHPD), co-piloté par le Département et la Préfecture.
- Seuls sont éligibles au SLIME les ménages **identifiés et orientés par des travailleurs sociaux** ; il s'agit du seul critère d'éligibilité. Cela permet de garantir qu'ils relèvent bien du PDALHPD. Il s'agit d'une spécificité : d'autres SLIME en France ciblent directement les ménages.
- Concrètement, la majorité des orientations dans le SLIME est réalisée suite à des **difficultés à payer des factures**.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le **Département finance le SLIME à 100 %** mais récupère les recettes des **Certificats d'Économie d'Énergie**, qui couvrent la quasi-totalité des dépenses :
 - En **2018**, les CEE ont couvert **235 000 € sur les 255 000 € d'activité** (92%) du SLIME ;
 - La première année, le marché représentait **90 000 €** et les CEE avaient permis de **récupérer 88 000 €** (98%).
- Ressources humaines : outre le chef de projet du Département (Laurent VITRY), le SLIME mobilise différents intervenants, travailleurs sociaux en particulier, ainsi que des personnels de la Direction Habitat Urbanisme. Ainsi, **l'animation du dispositif représente 1,8 ETP**, tandis que **sa gestion totale représente 2 à 3 ETP**.

Informations-clés :



Budget alloué : 255 000 € en 2018



Principaux financeurs : Département de la Gironde avec récupération de la majorité des recettes *via* les CEE



Ressources humaines mobilisées : 4 à 5 ETP

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

Le SLIME du CD 33 dispose de partenariats avec :

- Le **FSL**, maillon essentiel et copilote du SLIME CD33. A noter que la plupart des identifications de ménages proviennent de demandes FSL ;
- Les **opérateurs**, mobilisés *via* un marché : CREAC, MPS formation et SOLIHA.
- Les **acteurs sociaux** : CAF, MSA, CLIC, CCAS.
- L'**ADIL**, très importante sur les dimensions juridiques ;
- Des **associations**, telles que les Compagnons Bâisseurs et la Fondation Abbé Pierre.
- D'**autres acteurs** : ARS, PDLHI, etc.
- Des **acteurs de l'énergie** : EDF Solidarité, ENGIE, Direct Energie...

- Des **comités de suivi** sont mis en place par le CD33 pour piloter l'articulation entre l'accompagnement social et technique des ménages.
- Des conventions ont été établies avec :
 - Les **Compagnons Bâisseurs** pour accompagner des ménages dans la réhabilitation de leurs logements.
 - La **Fondation Abbé Pierre**, afin de financer le remplacement d'équipements ménagers énergivores, d'installer des compteurs jour/nuit, etc.
- Au-delà de ces actions, **les partenariats ne sont pas formalisés** mais fonctionnent par le biais d'échanges informels entre acteurs.

9/ RÉSULTATS

Enquête auprès de 132 ménages :

- Une enquête a été réalisée** sur 132 ménages ayant bénéficié du SLIME. Parmi ces 132 ménages :
 - 56 ont été relogés ou ont déménagé ;
 - 43 propriétaires bailleurs ont réalisé des travaux : mise en sécurité (16), isolation et chauffage (27).
- Parmi ces 132 ménages, **48 ont fait l'objet d'un entretien qualitatif** (84 sont restés injoignables, ont été relogés ou ont déménagé) :
 - Confort amélioré** pour 25 ménages.
 - Diminution de la **consommation d'énergie** de +25% (14 ménages), entre 10 et 25% (18 ménages).
 - Taux d'effort énergétique en baisse** de +10% à +25% pour 30 ménages.

Chiffres-clés 2017 :

- 240 alertes** reçues.
- 191 ménages** ont été visités au total sur l'année :
 - 26 propriétaires.
 - 165 locataires.
- 70 demandes d'aides** ont été transmises au **FSL 33** *via* le SLIME, pour des règlements de factures :
 - 58 aides ont été accordées pour un montant global de 47 831 €.
 - Le montant moyen des aides accordées suite à une visite du SLIME CD 33 (52 dossiers) est de 915 €, contre 420 € en moyenne.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<https://www.gironde.fr/collectivites/actualites/objectif-sortir-de-la-precarite-energetique>

CLÉS DE SUCCES

- Le SLIME ne représente pas un poids financier pour la collectivité : c'est en effet les acteurs économiques du secteur privé qui **financent le dispositif** via les CEE.
- L'expérimentation menée à partir de 2014 a permis d'**élaborer le SLIME sur la base de retours d'expérience concrets** : par exemple, pour corriger le manque d'accompagnement des ménages identifié dans le cadre des expérimentations.
- Le dispositif cible à la fois les **locataires** et les **propriétaires**, quand beaucoup de dispositifs ne concernent qu'une catégorie.
- Le SLIME est **territorialisé**, ancré dans des sous-territoires de la Gironde, permettant une gestion plus spécifique grâce aux contacts directs avec les acteurs locaux.
- Le recours au **design de service public** a permis d'élaborer un dispositif le plus adapté possible aux besoins locaux, en trois étapes : 1/ une immersion sur le terrain du chef de projet, 2/ la co-construction avec toutes les parties prenantes, 3/ l'élaboration du dispositif par un déploiement progressif.
- Pour mieux cibler les besoins réels, le chef de projet a accompagné des travailleurs sociaux, des opérateurs, etc., sur le terrain en amont du déploiement du projet, pour **comprendre leur travail et leur fonctionnement**.
- L'**animation** a constitué un élément clé de l'action : rencontres régulières avec les travailleurs sociaux, présentation du SLIME CD33 sur le terrain, réunions régulières avec les partenaires, etc.

FAIBLESSES / LIMITES

- La viabilité du SLIME CD33 repose sur celle des politiques publiques en matière de précarité énergétique, et notamment de celle du dispositif CEE et de l'**éligibilité de la précarité énergétique au dispositif**.
- La **participation des travailleurs sociaux**, essentielle, implique des présentations régulières du dispositif et leur implication dans son pilotage
- Le SLIME ne **couvre actuellement pas tout le département** (ce devrait être le cas en 2020, hors Bordeaux Métropole, qui a son propre SLIME)
- Tant que le décret « décence » n'intégrera pas de notion d'isolation minimale les opérateurs du SLIME CD33 ne disposeront que de **peu de leviers** pour contraindre les propriétaires à **réaliser des travaux**.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Conditions de réplabilité : Les SLIME ont été conçu pour pouvoir être déployés dans tous les territoires ; ils sont donc **facilement répliquables**. 35 SLIME sont aujourd'hui en activité en France. Par ailleurs, depuis le renouveau du dispositif SLIME, le CLER négocie directement avec un ou des obligés, et les collectivités peuvent déployer des SLIME avec des **exigences administratives réduites**, plus simplement.
- Degré de réplabilité : les dispositifs SLIME visent à **accompagner des dispositifs locaux** sur la précarité énergétique (repérage, conseils personnalisés aux ménages modestes, etc.). Leur réussite est donc conditionnée à :
 - L'existence initiale préalable de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire.
 - L'adhésion forte des territoires portant ces dispositifs.

ÉVOLUTION

- Au vu de son bilan positif, l'action du SLIME CD33 a été continuellement étendue depuis son lancement et sera maintenue.
- Il est envisagé que les opérateurs du SLIME CD33 puissent à l'avenir **monter les dossiers de financement pour le compte de l'ANAH**, sans toutefois se substituer aux autres acteurs, mais bien de s'inscrire en complémentarité avec les dispositifs existants.
- Une réflexion est en cours concernant le prolongement de l'action du SLIME CD33, une fois l'année de suivi terminée. Comment **poursuivre l'action sur les logements visités** et les suivre sur le long-terme ? Le déploiement d'un **portail** permettant l'entrée d'informations est notamment envisagé.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Le SLIME CD33 a répondu au **besoin de systématisation de suivi des ménages** tel que formulé par le FSL.
- La pérennité des dispositifs SLIME repose sur le maintien (i) du dispositif des CEE et (2) de l'éligibilité des SLIME et plus largement des initiatives traitant la précarité énergétique aux CEE.
- Il convient d'adapter le SLIME aux **spécificités de chaque territoire**, et de porter une attention cruciale à l'**animation**.
- L'action doit se focaliser sur la **qualité de l'accompagnement** plutôt que sur la massification.
- Le dispositif doit être envisagé sur le long terme, afin d'envisager dès son lancement sa **pérennisation**.

Action n°2 :

Réseau Éco Habitat

« Les aides à la rénovation énergétique représentent beaucoup d'argent, mais parviennent difficilement jusqu'aux cibles très modestes. »

Franck BILLEAU

Fondateur du réseau Éco Habitat

« Si je n'avais pas été accompagné, j'aurais baissé les bras. »

Témoignage d'un **bénéficiaire**

« L'accompagnement de bout-en-bout et la notion de tiers de confiance sont des nouveautés qui permettent le succès du réseau Éco Habitat. »

Marie MOISAN

Chargée de projet, CLER



L'équipe du réseau Éco-Habitat

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

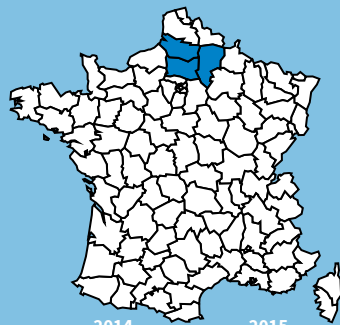
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Franck BILLEAU, fondateur, Réseau Éco-Habitat, franck.billeau@reseau-ecohabitat.fr
- **Partenaire :** Marie MOISAN, chargée de projet, CLER

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

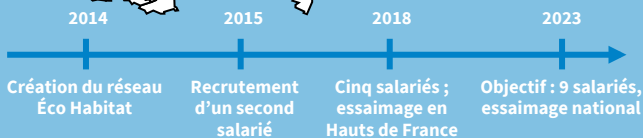
Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



200 familles identifiées et
110 accompagnées en
3 ans

40 chantiers réalisés



3/ HISTORIQUE

- Franck BILLEAU, fondateur du réseau Éco Habitat et salarié du Secours Catholique pendant plusieurs années, a pris conscience de l'enjeu que représentait la précarité énergétique en constatant que **25 % des aides du Secours Catholique** y étaient consacrées.
- Un autre constat, paradoxal, a poussé à créer l'association: à l'époque, **les entreprises du bâtiment se portaient relativement mal**, en dépit d'un fort besoin de travaux de rénovation et de l'existence de nombreuses aides à la rénovation sur le territoire.
- Le réseau Écohabitat a donc pour objectif de **créer des liens et une coordination auprès de tous les acteurs du territoire**, afin d'endiguer la précarité énergétique : précaires énergétiques, entreprises du bâtiment, bénévoles, fournisseurs d'énergie, acteurs publics, financeurs, etc.

5/ PRESTATIONS

Le réseau d'Éco Habitat est une association prônant **d'accompagnement renforcé des propriétaires occupants pour la rénovation des logements. Trois accompagnateurs** qui assurent le suivi social et technique des projets et coordonnent l'action des bénévoles du Secours Catholique.

Le réseau Écohabitat constitue une véritable boîte à outils et :

- **Aide les bénévoles du Secours Catholique à comprendre, identifier et diagnostiquer les ménages** en situation de précarité énergétique et à apporter une réponse ambitieuse.
- Réalise un **pré-diagnostic** (analyse des factures, du bâti, des pratiques, etc.) et formule des préconisations pour les travaux.
- **Accompagne les ménages** du devis à l'obtention des financements.
- **Suit les travaux** et accompagne les bénévoles dans la sensibilisation (éco-gestes, etc.).



2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- **Porteur de projet** : réseau Éco Habitat , association créée en Picardie en 2014.
- **Partenaires** : le **Secours Catholique** a joué un rôle clé dans le déploiement du dispositif, a été et demeure son principal partenaire.



4/ OBJECTIFS

- L'objectif du réseau Éco Habitat est de **permettre à des ménages en situation de précarité énergétique de réaliser des travaux d'amélioration et restauration de leur habitat** en leur permettant d'accéder à des financements publics et privés, et en optimisant le choix des travaux et matériaux.
- Cela implique de **mettre en relation les acteurs du territoire** et de créer une relation de confiance. Le réseau Éco Habitat s'appuie pour cela sur les bénévoles du Secours Catholique, qui accompagnent de nombreux ménages précaires sur le territoire.
- Pour **démontrer la faisabilité du projet, l'objectif initial du réseau Éco Habitat** était que chaque équipe du Secours Catholique picard accompagne une famille par an, soit 100 familles par an.



6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Les principales cibles sont pour l'instant des ménages résidant en **Picardie**. Progressivement, les ménages résidant en Hauts-de-France sont également ciblés.
- Le réseau Éco Habitat accompagne des ménages très modestes dans leurs démarches administratives et travaux à réaliser, à la condition qu'ils soient des **propriétaires occupants**.
- Au-delà de ces critères, le réseau Éco Habitat n'a pas créé de profil type de bénéficiaire, mais les construit au fur et à mesure : après trois ans d'expérience, il apparaît que **les familles accompagnées sont en général sous le seuil de pauvreté**.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Pendant trois ans, le modèle a reposé sur des **subventions**. L'association ne visait pas à devenir opérateur et entrer en concurrence avec d'autres acteurs, mais souhaitait plutôt **faire le lien entre les différents corps de métiers**.
- Désormais, le parti a été pris d'**élaborer un modèle économique**. Des réflexions sont en cours :
 - Des **conventions** vont être passées avec des fondations.
 - Un contrat d'impact social est en cours d'élaboration avec **l'ANAH**, pour des prestations d'accompagnement.
- Par ailleurs, une **collaboration avec Leroy Merlin** permet des abandons de marge sur certains matériaux, réduisant le coût des travaux pour les ménages.

Informations-clés :



Budget alloué : 350 000 € par an



Principaux financeurs : régions Picardie puis Hauts-de-France, ADEME, fondations d'entreprises.



Ressources humaines mobilisées 5 ETP

- Trois accompagnateurs : suivi social et technique, montage de dossier.
- Deux personnes travaillent sur le développement du projet et son modèle économique.

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Le réseau Éco Habitat a établi des **conventions opérationnelles ou financières** avec différents acteurs :
 - **ANAH**.
 - Les **entreprises** qui financent des travaux.
 - Des **groupes de protection sociale**.
 - Le **Secours Catholique**, pour un partenariat à la fois financier et opérationnel.
 - La **communauté de communes de la région de Compiègne**.
 - Le **Département de l'Oise** et la **Région Hauts-de-France**.

- La réussite des projets tient le plus souvent aux **relations de confiance, de proximité** avec les interlocuteurs, autant qu'aux relations formelles de partenariats financiers.
- Au-delà des partenaires directs, différents acteurs interviennent dans l'accompagnement des ménages, leur suivi, etc. : **élus, bénévoles**, etc.
- **Les ménages sont fortement impliqués dans les programmes de travaux**, qu'il s'agisse de la décision des travaux réalisés ou de la participation au montage des dossiers de financement des travaux, du choix des entreprises, des matériaux, etc. Ils sont responsables du projet qu'ils portent.

9/ RÉSULTATS

Les ménages sont **régulièrement rappelés par les bénévoles pour suivre leur évolution** ; un **tableau de bord** est également tenu à jour, alimentant une base de données et permettant de présenter les résultats suivants :

- **Dépenses d'énergie** : la majorité des familles ayant bénéficié de travaux ont vu leurs **factures de chauffage divisées par deux** un an après, soit 1000 à 1500 € par famille et par an ;
- **Dépenses de santé** : 100% des personnes interrogées souffrant de maladies chroniques liées à l'absence de chauffage ou l'apparition de moisissures dans le logement ont vu une **amélioration** ;
- **Lien social** : sur la totalité des personnes interrogées, 50% sont des actifs. Une famille sur deux a **retrouvé un emploi** et 60% souhaitent s'engager dans le monde associatif.

Chiffres-clés 2014 - 2018 :

- **200 familles** identifiées ; **110** accompagnées.
- **40 chantiers** en 3 ans, pour un montant moyen de **32 000 €**.
- La **moyenne de ressources** des familles de trois personnes accompagnées est de **13 000 €**, quand le plafond pour accompagnement par l'ANAH est à 25 000 €.
- Un ménage sur deux accompagné qui était sans activité professionnelle et en âge de pouvoir travailler a pu **retrouver du travail** à l'issue des travaux.
- En moyenne, **16 à 24 mois** s'écoulent entre le repérage et la réalisation des travaux.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<http://www.reseau-ecohabitat.fr>

CLÉS DE SUCCES

- Le réseau Éco Habitat renforce la « **dimension humaine** » souvent absente des dispositifs d'accompagnement, et indispensable à leur bonne réussite.
- Une **relation de confiance s'est instaurée avec les entreprises locales**. Malgré les délais imposés par les démarches administratives, les entreprises font de plus en plus confiance aux acteurs sur le terrain.
- Importance cruciale de la notion de **tiers de confiance** tout au long du projet : les bénévoles n'ont aucun intérêt économique dans les travaux, ne sont pas des travailleurs sociaux, etc.
- Les **familles sont très impliquées** dans leurs projets : elles participent aux décisions et ont le dernier mot, choisissent les matériaux, au à la sélection parmi les devis, etc. Cela facilite la réussite des travaux.
- La mise en place d'un **interlocuteur unique** pour les ménages facilite la compréhension des différentes procédures à engager, complexes à appréhender sans accompagnement.
- L'**accompagnement approfondi et de bout-en-bout** par les bénévoles est également crucial.

FAIBLESSES / LIMITES

- Malgré l'accompagnement des ménages dans les procédures pour l'obtention de financement, celles-ci demeurent trop **complexes** : trop grand nombre d'interlocuteurs aux langages différents ; temps d'attente pour obtenir les réponses des différents acteurs, etc.
- Les **entreprises** ont souvent peur d'intervenir auprès d'un public en précarité, principalement en raison des risques d'impayés.
- Seuls les **propriétaires** sont accompagnés.
- Le **reste à charge** constitue un enjeu majeur : la prise en charge de 50 % des coûts des travaux par les subventions ANAH n'est pas suffisante pour beaucoup de propriétaires. Il faut donc systématiquement identifier des aides complémentaires.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité :
 - L'action du réseau Éco Habitat est **répliquable**, car ses différentes étapes le sont : il est tout à fait possible d'identifier des acteurs locaux, d'identifier des familles et de créer des relations de confiance.
 - La notion de **tiers de confiance**, pilier de l'association, peut également se répliquer partout.
- Conditions de répliquabilité :
 - La possibilité de répliquabilité du dispositif repose sur la présence et la mobilisation de **bénévoles** sur le terrain.
 - Le réseau Eco-Habitat a élaboré des **outils formalisés mis à disposition pour la répliquabilité** pour que d'autres territoires puissent s'en saisir.

ÉVOLUTION

- Le principal objectif actuel du réseau Éco Habitat est de **stabiliser son modèle économique**.
- Au-delà, l'association porte des **objectifs ambitieux**, avec 200 chantiers à réaliser dans les 5 prochaines années, soit 40 chantiers par an.
- L'objectif en terme de masse salariale est de **neuf salariés** d'ici cinq ans, dans la région Hauts-de-France pour commencer, avec un essaimage par la suite dans d'autres régions.
- L'**essaimage** constitue en soi un objectif clé avec l'ambition :
 - D'envisager le même travail avec les 4 200 équipes locales du Secours Catholique au niveau national ;
 - D'étendre le dispositif à d'autres acteurs associatifs.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Pour répliquer l'initiative, il importe de **mobiliser du savoir-faire technique, mais également du savoir-être** : la dimension humaine est cruciale pour la réussite du projet.
- L'**identification de structures motivées** constitue également un critère indispensable de réussite.
- Les **tiers de confiance devraient être diversifiés**, pour ne pas reposer que sur une association.
- Le **financement du projet devrait être affiné** pour stabiliser son modèle économique ; notamment, une tranche dédiée à l'accompagnement des « très très modestes » devrait être créée par l'ANAH.
- Le **marketing autour du projet**, auprès des acteurs locaux, des entreprises, des financeurs, etc., constitue un enjeu clé, qui doit être envisagé dès l'amont du déploiement du projet.

Action n°3 :

Démarche participative contre la précarité énergétique

Compagnons Bâisseurs Provence

« Les Compagnons Bâisseurs veulent contribuer à une politique publique de l'habitat plus juste. »

Extrait de la Charte des Compagnons Bâisseurs

« Cette démarche a permis à de nombreux ménages de retrouver un confort thermique et une meilleure maîtrise de leurs charges. »

Participante au projet



Accompagnement d'une personne en auto-réhabilitation par un Compagnon Bâisseur

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

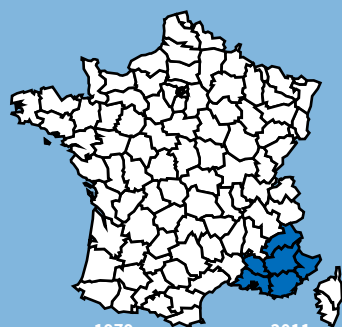
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Anne-Claire BEL, Directrice Compagnons Bâisseurs Provence ac.bel@compagnonsbatisseurs.eu
- **Partenaire :** Elisabeth LESAUX, département du Var

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative clôturée
en Décembre 2017

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



808 ménages accompagnés
en 2017, soit 318 chantiers
ou interventions en auto
réhabilitation accompagnée



3/ HISTORIQUE

- Fondée en 1979, l'association des Compagnons Bâisseurs Provence (CBP) s'inscrit dans une logique de lutte contre la précarité, dont la précarité énergétique, via l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) **cf. glossaire.*
- En 2011, l'association formalise cet engagement sous la forme du projet « *Consommer mieux pour consommer moins* », consistant en un **écodiagnostic complet du logement des ménages repérés** et des **préconisations** visant à réduire les consommations d'énergie.
- En 2014, l'association souhaite proposer une action plus globale et crée le projet « *Mieux comprendre les situations de précarité énergétique pour mieux les traiter* » (MCPE), qui, au-delà d'actions de sensibilisation, prend également la forme de **chantiers et interventions techniques en ARA**. Les territoires ciblés sont la Provence Verte et le Haut Verdon (Var).
- Le projet **n'est pas reconduit en 2017** faute de financements.

5/ PRESTATIONS

- Les CBP proposent des **prestations collectives et individuelles**.
- **Action collective** : nommée « L'Œil Energie », cette animation prend la forme d'exercices d'écodiagnostic. Elle fait également office d'outil de repérage.
- **Action individuelle** : les CBP interviennent d'abord auprès des ménages repérés **via deux visites à domicile** :
 - Une **visite de dialogue**, pour comprendre les besoins du ménage et le sensibiliser aux écogestes ;
 - Une **visite d'expertise** du logement, d'analyse des factures et des comportements, dont le bilan est remis à l'habitant et au travailleur social qui avait identifié le ménage en amont.
- Un **accompagnement au cas par cas** est ensuite mené : ARA, médiation, relai vers d'autres dispositifs (ex : PIG), etc.

2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- **Porteur de projet** : Compagnons Bâisseurs Provence
- **Partenaires** :
 - **Partenaires techniques** : Unités Territoriales Sociales, PACT 83, Urbanis, MIS et CCAS de Brignoles, CCAS de Salernes, CCAS de Vinon-sur-Verdon, Var Habitat, centre social et culturel de Saint Maximin, centre social de Rians, associations locales et caritatives.
 - **Partenaires financiers** : CD83, ADEME, Région, Commune de Salernes, EDF, Fondation de France, Fondation MACIF.

4/ OBJECTIFS

- L'association **Compagnons Bâisseurs Provence** lutte contre la précarité énergétique *via* des interventions au domicile de personnes en précarité - propriétaires occupants ou locataires - essentiellement sous la forme de **chantiers d'ARA**.
- Le projet de lutte contre la précarité énergétique « **Mieux comprendre les situations de précarité énergétique pour mieux la traiter** » (MCPE) a un triple objectif :
 - La sensibilisation et l'information des ménages ;
 - Le diagnostic sociotechnique et la définition de préconisations ;
 - La mise en œuvre des préconisations dans une démarche participative (ex : réalisation de travaux).

6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- L'action s'adresse **aux ménages en situation d'impayés d'énergie, mais aussi aux publics dits « invisibles »** (en restriction volontaire d'énergie ou en situation d'inconfort thermique).
- L'identification des bénéficiaires du dispositif est réalisée *via* deux vecteurs :
 - **L'orientation du ménage par un travailleur social**, par les CCAS, les Unités Territoriales Sociales, les associations d'insertion sociale, PACT 83 et Urbanis.
 - **L'orientation directe**, notamment par des animations collectives proposées par l'association (L'Œil Energie).

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le modèle économique de MCPE reposait sur **diverses subventions**, notamment de la Région PACA, du département du Var et de fondations privées :
 - La Région finançait **une partie du poste d'« écodiagnostiqueuse »** dédié à ce projet.
 - Le Département et les fondations privées (Macif puis Fondation de France) prenaient en charge le **reste des charges de personnel, des frais de déplacements** et de missions, ainsi que les **matériaux**, outillages et équipements nécessaires aux chantiers.
 - D'autres acteurs participaient au financement : **ADEME**, Commune de **Salernes**, **EDF**, etc.

Informations-clés :



Budget alloué : 55 000 € par an



Principaux financeurs : CD83, ADEME, Région, Commune de Salernes, EDF, Fondation de France, Fondation MACIF.



Ressources humaines mobilisées 0.5 ETP

- 1 chef de projet
- 1 écodiagnostiqueuse

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- L'action des Compagnons Bâisseurs Provence fonctionne au sein d'un **écosystème de repérage et d'opérateurs** (voir à ce sujet les **CIBLES ET CRITERES D'ELIGIBILITE**, p.1).
- Le projet était piloté** par un Comité Technique de Suivi (CTS), composé :
 - Du Département du Var, le CCAS de Salernes, du CCAS de Vinon sur Verdon, du bailleur social Var Habitat (territoire Haut Var Verdon).
 - Du centre social et culturel de Saint Maximin, de la MIS de Brignoles, du CCAS de Brignoles, de partenaires associatifs, du Département du Var, Var Habitat (territoire de la Provence Verte).
- Le rôle du CTS était de **valider la prise en charge** de chaque bénéficiaire et **d'assurer le suivi du projet** (au niveau global) et de chaque prise en charge.

- L'association travaille en synergie avec les opérateurs du territoire :
 - En fonction de ses besoins, le bénéficiaire pouvait être **orienté vers d'autres dispositifs** présents sur le territoire : PIG, OPAH etc.
 - Les Compagnons Bâisseurs relayaient notamment des familles présentant des factures d'énergie très élevées vers **l'APIE (Accompagnement Prévention des Impayés d'Énergie)**, action mise en place par le **département du Var**,
 - En retour, l'association poursuit des accompagnements en ARA de familles déjà suivies dans le cadre de l'APIE.

9/ RÉSULTATS

- L'association des Compagnons Bâisseurs Provence a réalisé **un bilan du dispositif** sur l'ensemble de sa période d'activité, de 2014 à 2017.
- Les bénéficiaires de l'action sont à **90% représentés par des locataires** (64% du parc privé, 26% du parc public).
- Ces bénéficiaires ont notamment été **repérés par des travailleurs sociaux** :
 - Plus de **deux tiers** des orientations provenaient des **Unités Territoriales Sociales** de la Provence Verte et du Haut Var Verdon ;
 - Un quart des orientations provenaient des **partenaires associatifs et des CCAS**.

Chiffres-clés :

- 163** personnes accompagnées entre 2013 et 2017, dont 76 adultes et 87 enfants.
- 191 personnes** touchées lors des animations collectives.
- 30 ménages** accompagnés dans la mise en œuvre d'interventions techniques.

Exemple d'accompagnement : Mme T., locataire d'un T2 sur la commune de Tourves :

- Suite à l'action des CBP, Mme T. a économisé 1 262 KWh en un an.
- Mme T. a exprimé un gain de confort thermique et a réalisé une économie de 250 euros par an.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<https://www.compagnonsbatisseurs.eu/Provence>

CLÉS DE SUCCES

- Les accompagnements proposés par les Compagnons Bâisseurs sont modulés et adaptés aux besoins de chaque ménage. Cet **aspect très individuel de l'accompagnement assure son effectivité** et sa pérennité auprès des bénéficiaires.
- Les ménages sont **accompagnés sur la durée**, souvent sur plus d'un an. Ce suivi sur le long terme permet de pérenniser les économies d'énergie et le confort thermique, et prévenir toute nouvelle surconsommation.
- L'accompagnement des personnes à travers une **dimension à la fois collective et individuelle** permet d'aller à la rencontre des publics dans une dynamique valorisante et de déstigmatisation.
- La **dimension participative du projet**, notamment par l'implication des habitants dans le repérage (création d'un groupe de familles ambassadrices notamment), concoure à la réussite du projet.
- L'impact du dispositif est d'autant plus fort qu'il s'adresse à un **public plus large** que la cible des démarches traditionnelles, permettant de **toucher un public jusqu'alors « invisible »**.
- La **sensibilisation des travailleurs sociaux** par la mise en place de formations « L'Œil Energie » assure un repérage effectif des ménages en précarité.
- La **démarche participative** propre à l'ARA a un effet direct sur les conditions de vie du bénéficiaire, mais participe souvent à améliorer la vie sociale et le retour à l'emploi de personnes isolées.

FAIBLESSES / LIMITES

- La principale faiblesse du projet se trouve dans la dépendance de son **modèle économique à des subventions**, empêchant la poursuite de l'action et le suivi des bénéficiaires sur le long terme lorsque ces subventions n'ont pas été renouvelées.
- Les besoins repérés sur le territoire étaient en outre **supérieurs à la capacité d'absorption du projet**.
- A une échelle plus globale, les actions du dispositif à l'égard des locataires étaient **entravées par le contexte réglementaire**, et plus particulièrement l'absence de mesures coercitives à l'encontre des propriétaires bailleurs.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité : la réussite du dispositif ne tient pas nécessairement à des spécificités locales, et pourrait donc **tout à fait être répliquable**.
- Conditions de répliquabilité :
 - Il est néanmoins important de bien connaître le **tissu local d'acteurs** liés à la lutte contre la précarité énergétique, souvent complexe, et de l'intégrer au mieux au projet.
 - La **construction des partenariats** (rencontres des acteurs locaux, rencontre des élus, mises en place de réunions publiques, sensibilisation des travailleurs sociaux etc.) est une démarche chronophage qui doit être **initiée suffisamment en amont du projet**.

ÉVOLUTION

- Bien que le dispositif se soit arrêté le 31 décembre 2017, l'association des Compagnons Bâisseurs a pu acquérir une **expérience en matière de repérage de ménages en situation de précarité énergétique et de sensibilisation à la thématique**.
- Aujourd'hui, chaque collaborateur de l'association **intègre au moins un regard sur les charges énergétiques des ménages dans ses pratiques d'auto-réhabilitation accompagnée**.
- Par ailleurs, les Compagnons Bâisseurs Provence sont encore **sollicités auprès des acteurs locaux et nationaux, afin de délivrer une formation « L'Œil Energie »** aux travailleurs sociaux et artisans.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Compte-tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à ce sujet :
 - Il est important de **constituer un réseau d'acteurs locaux** facilitant le repérage.
 - L'**intégration des pouvoirs publics locaux dans la démarche** facilite d'autant plus la sensibilisation des ménages en précarité.
 - Un **suivi régulier du projet par les Comités Techniques** fluidifie les échanges entre partenaires et améliore la qualité de suivi des ménages.
 - Enfin, il est nécessaire de savoir **moduler les offres en fonction des besoins des bénéficiaires**.

Action n°4 :

Visites Eau Énergie

Conseil départemental du Finistère

*« Les visites Eau Energie sont un outil,
jamais une finalité. »*

Karine BRENNER-LAMBERT, CD29

*« L'efficacité de cette mise en réseau
"travailleur social-conseiller logement-
Energence" m'a permis de passer un
hiver au chaud. »*

Parole de ménage



Equipe de chargés de visite de la mission de lutte contre la Précarité Énergétique, CD29

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

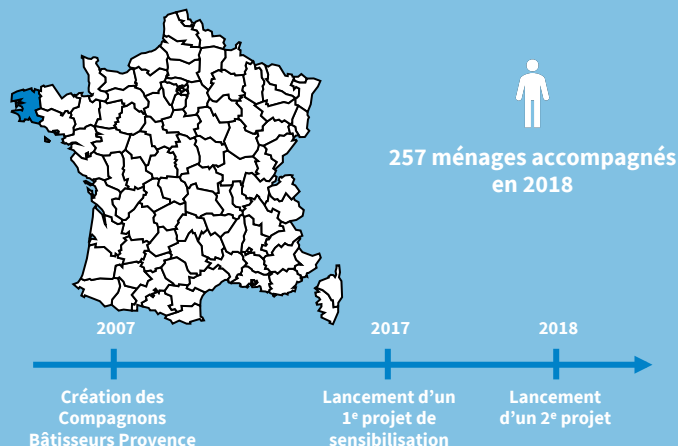
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Karine BRENNER-LAMBERT, chargée de l'animation du dispositif, Département du Finistère, mlpe@finistere.fr
- **Partenaire :** Christelle TOUZE, ALECOB

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



3/ HISTORIQUE

- Le département du Finistère (CD29) a créé les visites Eau Energie (VEE) en 2007 pour aider les ménages les plus exposés à la précarité énergétique à réduire leurs consommations et à améliorer leur confort. S'inscrivant dans les perspectives de l'agenda 21, le CD29 s'est associé avec quatre agences locales de l'énergie (ALE), couvrant l'ensemble du territoire finistérien (excepté Brest Métropole) : Quimper-Cornouaille Développement pour le Pays de Cornouaille, Energence pour le Pays de Brest, Héol, pour le Pays de Morlaix et Alecob pour le Centre-Ouest Bretagne.
- En 2018, le CD29 choisit d'inscrire le dispositif au programme SLIME, en créant un SDIME. L'objectif, établi par le CLER, augmente considérablement, passant de 80 ménages visités par an en 2017 à 300 ménages en 2018 et à 450 en 2019. Cet objectif nécessite une évolution de la méthodologie du dispositif et une diversification de son réseau de donneurs d'alerte.

5/ PRESTATIONS

- Les Agences Locales de l'Energie interviennent auprès des ménages par une visite d'environ deux heures. La visite permet de réaliser un **diagnostic sociotechnique** : observation de l'état du bâti, relevé des appareils électriques et sanitaires, remplissage d'un questionnaire sur les habitudes de vie du ménage, etc. Peuvent également être installés de petits équipements à économie d'eau et d'énergie.
- Le chargé de visite réalise ensuite un **rapport de visite**, formulant des conseils personnalisés. Le ménage peut prétendre, selon les préconisations, à une aide financière (d'en moyenne 480€ par ménage) à la maîtrise et aux économies d'énergie : petites réparations, équipements du logement, etc.
- En fonction des situations, le chargé de visite peut également **orienter** les ménages vers un opérateur de travaux (ex : OPAH), une médiation avec le bailleur etc.

2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : Conseil Départemental du Finistère
- Partenaires** :
 - CLER, ANAH.
 - Agences Locales de l'Energie** : HEOL (Pays de Morlaix), Energence (Pays de Brest), ALECOB (Centre-Ouest Bretagne).
 - Autres partenariats** : Compagnons Bâisseurs, CLCV.
 - Réseau d'alerte** : CDAS, agences locales de l'Energie, CCAS/CIAS, opérateurs ASLL, UDAF/ATP, CAF, MSA, CLCV, ADIL, PIMMS, missions locales, services sociaux hospitaliers, bailleurs sociaux et CLIC.

4/ OBJECTIFS

- Le dispositif du SDIME 29 vise à réduire la précarité énergétique sur le département du Finistère en :
 - Massifiant le repérage des ménages ;
 - Réalisant des visites à domicile ;
 - Qualifiant les causes d'inconfort ou de surconsommation ;
 - Apportant des solutions.
- Ces visites ont pour but :
 - D'aider les ménages à **maîtriser leurs consommations d'eau et d'énergie** : habitudes de consommation, etc.
 - D'identifier les actions possibles vis-à-vis du **bâti** et des **équipements**.

6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- La Visite Eau Energie (VEE) s'adresse aux ménages, locataires (70%) comme propriétaires occupants (30%), dont les **ressources sont inférieures ou égales au plafond dérogatoire du FSL**, à hauteur de 1 345 € de ressources mensuelles par personne.
- Elle concerne les logements dans lesquels les charges d'énergie ou d'eau sont trop élevées, et dans lesquels il est difficile d'atteindre une température de confort en hiver.
- Les ménages cibles sont identifiés via un **réseau de donneurs d'alerte**, associé aux listes FSL.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Les Visites Eau Energie sont entièrement financées par le Département du Finistère :
 - À hauteur de 45 % par ses **fonds propres**.
 - À hauteur de 55 % par le dispositif des **Certificats d'Economie d'Energie**, dirigé par le CLER via le dispositif SLIME.
- Le département est ainsi financé à hauteur de 55 % des objectifs réalisés.

Informations-clés :



Budget alloué :

- 175 000 € en 2018 / 200 000 € en 2019



Principaux financeurs : CD29, CEE via le CLER



Ressources humaines mobilisées : 4,6 ETP

- 1 encadrant/responsable
- 5 chargés de visite, à temps partiels pour certains

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- En 2007, le CD29 avait **peu de partenaires intégrés au dispositif**, excepté les agences locales de l'énergie, avec lesquelles le montage partenarial se décline sous la forme de conventions.
- Le positionnement des VEE comme dispositif SLIME implique un **changement conséquent de l'objectif annuel**. Cette évolution induit l'organisation et l'animation d'un important réseau d'acteurs locaux, afin de massifier le repérage des ménages les plus vulnérables et de leur proposer des solutions adaptées. Depuis début 2018, le SDIME 29 intègre donc un **réseau de donneurs d'alertes plus large** (voir *PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES, p.1*). Une intensification des partenariats, est prévue, notamment avec des associations.

- L'initiative portée par le CD29 se trouve à la **jonction** entre les dispositifs de repérage et les dispositifs opérateurs.
- Les VEE permettent de faire **le lien entre l'ensemble des acteurs locaux pour accompagner les ménages en situation de précarité énergétique** : repérage, accompagnement, travaux, etc. Néanmoins, si le réseau local de donneurs d'alerte semble optimal, le suivi assuré par les dispositifs opérateurs pourrait être consolidé.
- Le CD29 concourt aujourd'hui à l'émergence d'un **réseau d'opérateurs**. Il participe notamment au financement des actions d'auto-réhabilitation accompagnées portées par les Compagnons Bâtisseurs.

9/ RÉSULTATS

- Le CD29 a réalisé une **étude d'impact** auprès de **35 ménages** ayant bénéficié d'une Visite Eau Energie au cours de l'année 2017, soit 25% des bénéficiaires de l'année 2018.
- L'échantillon est composé de **14 locataires du parc public, 14 locataires du parc privé** et **7 propriétaires occupants**.
- Les objectifs étaient de :
 - **Sonder le taux de satisfaction** des ménages.
 - Mesurer **l'impact du dispositif** sur les factures/le confort des ménages.
 - **Détecter les faiblesses** du programme en vue d'apporter les évolutions nécessaires.

Chiffres-clés :

- **257 ménages** ont été accompagnés en 2018, et 600 ménages ont été accompagnés depuis 2007.
- La **satisfaction globale des ménages** vis-à-vis de la visite **est quasi unanime**, (seul un propriétaire occupant n'y a pas trouvé d'intérêt).
- **85 % des ménages** déclarent avoir adopté les éco gestes conseillés au cours de la visite.
- **Un ménage sur deux** pense que la visite a eu une **incidence directe** sur l'amélioration de son confort.
- **60%** des personnes interrogées ont eu un contact post-visite avec leur prescripteur.
- **37%** ont déménagé ou sont en attente d'un nouveau logement après la visite.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<https://www.finistere.fr/Publications/La-visite-eau-energie>

CLÉS DE SUCCES

- La **réactivité de l'équipe** en charge du dispositif, qui propose une prise de rendez-vous avec le ménage bénéficiaire après suivi du dossier dans les 72h, favorise l'engagement du ménage dans le projet.
- Les **compétences pluridisciplinaires des chargés de visites** (expertise technique, ingénierie financière, accompagnement social) leur permettent d'adapter les diagnostics et accompagnements aux caractéristiques et spécificités des ménages.
- La **présentation régulière du dispositif aux travailleurs sociaux**, notamment sous la forme de cafés Energie, assure un suivi optimal des dossiers vers le dispositif VEE.
- La **gratuité du dispositif** pour les ménages détermine la réussite de l'initiative. En outre, compléter les visites à domicile par l'**installation de petits équipements** et de **possibles aides financières** pour la réalisation de travaux assure une action plus globale et efficace.
- Le CD29 sait faire preuve d'une grande **capacité d'adaptation** : il a su identifier les besoins des bénéficiaires et faire évoluer son offre de services.
- A la frontière entre repérage et opérateurs, le CD29 a su mettre en place **un réseau d'acteurs efficace**, dont la mise en réseau et la synergie est propice à la réussite du projet. Le réseau de donneurs d'alerte semble aujourd'hui optimal, et le CD29 concourt à l'émergence de partenariats complémentaires aux actions de diagnostics : comme les compagnons bâtisseurs, qui, par l'ARA, aident les propriétaires occupants dans leurs travaux de rénovation.

FAIBLESSES / LIMITES

- Au niveau du montage partenarial, une ALE s'est désengagée au dernier moment lors de l'évolution du dispositif VEE en SLIME. Il a donc fallu **internaliser la fonction de chargé de visites pour le territoire couvert par cette ALE**. Cette difficulté a ralenti le déploiement du dispositif.
- Les **aides financières** proposées suite à la visite à domicile **sont souvent longues à activer**, au détriment du bénéficiaire.
- Le **logiciel Solidiag**, proposé par le CLER afin de standardiser et faciliter le format des visites à domicile, a été **difficile à appréhender**. Le CD29 a donc du créer un outil parallèle, ce qui oblige les chargés de visite à remplir deux bilans pour chaque bénéficiaire.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- **Degré de répliquabilité** : la réussite du dispositif ne tient pas nécessairement à des spécificités locales, et pourrait donc **tout à fait être répliquable**.
- **Conditions de répliquabilité** :
 - Il est néanmoins important de bien connaître le **tissu local d'acteurs** liés à la lutte contre la précarité énergétique, souvent complexe, et de l'intégrer au mieux au projet.
 - La **construction des partenariats** (rencontres des acteurs locaux, rencontre des élus, mises en place de réunions publiques, sensibilisation des travailleurs sociaux etc.) est une démarche chronophage qui doit être **initiée suffisamment en amont du projet**.

ÉVOLUTION

- Grâce à l'étude d'impact réalisée en 2018, le CD29 a pu **identifier les points d'amélioration** du programme et les attentes des bénéficiaires.
- Le CD29 étudie de ce fait **le développement sur ces thématiques** :
 - Mise en place d'un appartement pédagogique.
 - Travail sur l'inclusion numérique, notamment au niveau de l'édition de factures en ligne.
 - Mise en place d'un système de préfinancement des aides pour les ménages.
 - Travail sur le lien entre précarité énergétique et santé.
- Le SDIME 29 espère **développer ses partenariats** dans les années à venir, notamment avec les associations du tissu local. Une charte devrait être élaborée courant 2019.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Compte-tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à cet égard :
 - Il importe de prendre le temps d'**informer et sensibiliser les acteurs locaux** sur la démarche et sur son articulation avec les dispositifs existants.
 - Une **bonne communication, répétée**, est également nécessaire auprès des travailleurs sociaux, afin que le lien entre repérage et VEE soit optimal.
 - La **mise en place d'un réseau d'acteurs, autant en amont (repérage) qu'en aval (opérateurs)**, assure un accompagnement efficace des ménages.

Action n°5 :

Mon Appart Éco malin (MAEM)

EDF

« L'intérêt de cette manifestation est d'être pédagogique et très concret. »

Une collectivité ayant bénéficié du dispositif

« Les retours des groupes sont très positifs, expérience à renouveler ! »

Un CCAS ayant accueilli le dispositif



Découverte de « Mon Appart Eco-Malin » par les habitants d'un quartier

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

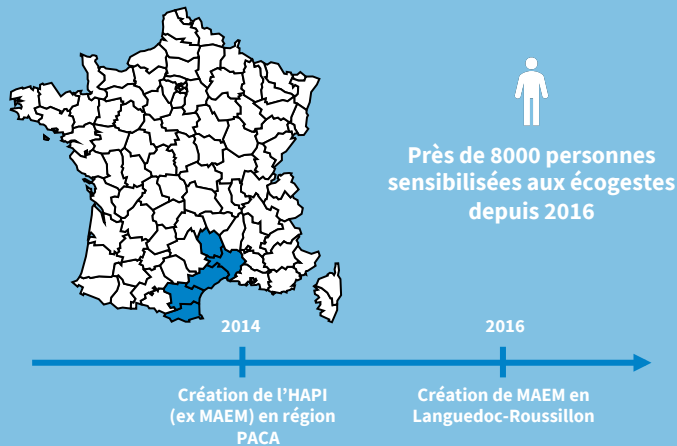
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Marilène COMBES, manager Pôle Solidarité, Direction Collectivités, Territoires et Solidarité Méditerranée, EDF : marilene.combes@edf.fr
- **Partenaire :** Philippe DELBOSC, chargé de Mission, Occitanie Méditerranée Habitat

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



3/ HISTORIQUE

- Le EDF Solidarité Méditerranée inaugure en 2014 avec ses partenaires un **module itinérant illustrant un logement exemplaire et pédagogique sur les économies d'énergie et d'eau**. Cette initiative est appelée HAPI, HABitat Pédagogique Itinérant.
- En 2015, EDF Solidarité Méditerranée **souhaite essayer l'opération en Languedoc Roussillon** : Mon Appart' Eco-Malin (MAEM) est né, sous la forme d'un container aménagé.
- L'intérieur du module est **renouvelé** et de **nouvelles thématiques y sont abordées** : la réduction et le tri des déchets et la qualité de l'air intérieur.
- Le projet est **porté par quatre acteurs** : EDF, l'ADEME, l'association Gammes (association d'action sociale), et Occitanie Méditerranée Habitat (association de représentation d'organismes d'habitat social). Une convention définit le rôle de chacun.

5/ PRESTATIONS

- Les opérations MAEM sont **conduites sur 3 semaines** : 1 semaine de préparation, suivie de 2 semaines sur site. Le MAEM est installé dans des **zones d'affluence** (à proximité des écoles, des quartiers, places publiques, etc.). Un **animateur de l'association Gammes est présent** pour expliquer les bons gestes, et proposer des animations selon les publics présents : vidéos explicatives, quizz sur les écogestes, dynamos pour recharger les téléphones, concours de dessins pour les enfants etc. A l'issue de l'animation sont donnés **des petits équipements économes**.
- Les thématiques abordées sont :
 - Les économies d'énergie possibles dans le logement;
 - Les économies d'eau ;
 - La qualité de l'air intérieur ;
 - Le tri sélectif des déchets ;
 - La consommation responsable.



2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : EDF Solidarité Méditerranée
- Partenaires** :
 - Autres porteurs du projet** : ADEME, Gammes, Occitanie Méditerranée Habitat.
 - Partenaires financiers** : fonds FEDER, région Occitanie.
 - Les organismes d'accueil** : bailleurs sociaux, écoles, collèges, lycées, collectivités, associations, entreprises. Travailleurs sociaux...



4/ OBJECTIFS

- Le pôle Solidarité Méditerranée d'EDF a pour mission **d'accompagner les clients EDF en difficulté de paiement, par ailleurs déjà accompagnés, dans la recherche de solutions**, et de mettre en place une prévention de la précarité énergétique par la maîtrise des consommations d'énergie.
- C'est dans cette logique qu'EDF a créé avec ses partenaires Mon Appart' Eco-Malin (MAEM), dans l'objectif de :
 - Sensibiliser le grand public aux économies d'énergie et aux écogestes ;
 - Limiter les consommations d'énergies fossiles et favoriser l'utilisation d'énergies renouvelables ;
 - Lutter contre la précarité énergétique ;
 - Préserver et valoriser le territoire régional



6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- La Visite Eau Energie (VEE) s'adresse aux ménages, locataires (70%) comme propriétaires occupants (30%), dont les **ressources sont inférieures ou égales au plafond dérogatoire du FSL**, à hauteur de 1 345 € de ressources mensuelles par personne.
- Elle concerne les logements dans lesquels les charges d'énergie ou d'eau sont trop élevées, et dans lesquels il est difficile d'atteindre une température de confort en hiver.
- Les ménages cibles sont identifiés via **un réseau de donneurs d'alerte**, associé aux listes FSL (*voir PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES, p.1*).

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le projet, dont le budget total est de 400 000 € sur trois ans, est l'œuvre d'un partenariat économique complexe :
- Le dispositif est **financé à 50%** par des **fonds FEDER**.
- **Occitanie Méditerranée Habitat** contribue à hauteur de **25% du budget total**.
- **EDF** s'est engagé à financer **trois manifestations** (5 000 € par opération), et à **fournir les petits équipements** (mousseurs etc.) distribués gracieusement à chaque session.
- L'**ADEME** a financé **trois manifestations** sur les trois ans.
- Enfin, pour chaque opération, **l'organisme d'accueil (bailleur social, collectivité etc.)** participe à hauteur de **5 000 €** (couvrant l'investissement, l'aménagement, le transport et l'assurance).

Informations-clés :



Budget alloué : 5000€ par opération (400 000€ sur trois ans)



Principaux financeurs : fonds FEDER, la région Occitanie, ADEME, EDF, Occitanie Méditerranée Habitat.



Ressources humaines impliquées : 1,5 ETP

- 1 animateur du MAEM (100%) ;
- 1 expert Solidarité d'EDF Solidarité (10%) ;
- 1 encadrant chez Occitanie Méditerranée Habitat (20%) ;
- 1 encadrant de l'ADEME (10%) ;
- 1 encadrant de l'association Gammes (10%)

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Le montage partenarial entre les quatre acteurs s'est fait par le biais d'une **convention**, en fonction des connaissances et compétences de chacun :
 - **Occitanie Méditerranée Habitat** est chargé du pilotage administratif de la mission, et de la communication et valorisation du dispositif.
 - **EDF** s'est notamment occupé de la conception de la marque et du module, et fournit gracieusement le matériel écogestes.
 - L'**ADEME** a le rôle d'ambassadeur du programme et participe à la conception du module et à la formation de l'animateur.
 - **GAMMES** est en charge du recrutement de l'animateur et de la partie logistique pendant l'opération.

Organisation schématique de chaque opération :

- Réservation sur une plateforme en ligne du MAEM par l'organisme d'accueil.
- Réunion de lancement deux mois avant l'opération : tous les partenaires sont présents, ainsi que le demandeur du dispositif.
- Déroulement de l'animation sur trois semaines, encadrée par l'association Gammes : une semaine d'installation et de mobilisation, et deux semaines d'animation.
- Retours d'expérience étudiés par tous les partenaires du projet : compte rendu des opérations produit par Occitanie Méditerranée Habitat et analyse des résultats.

9/ RÉSULTATS

- Le MAEM a réalisé un **bilan de son activité depuis 2016**.
- Depuis 2016, ses opérations ont touché des publics très divers, mais plus particulièrement les scolaires et habitants de **logements sociaux** :
 - **29% de scolaires** ;
 - **20% de résidents d'HLM** ;
 - 16% d'autres habitants ;
 - 16% de groupes divers ;
 - 8% de professionnels.
- Dans 9 % des cas, il s'agissait d'inaugurations de bâtiments.

Chiffres-clés :

- **29 opérations conduites** en 30 mois, pour 225 journées d'animation ;
- **Près de 8 000 personnes** sensibilisées depuis 2016 ;
- **Plus de 13 000 foyers concernés** ;
- **98% des personnes** sensibilisées ont trouvé le contenu du MAEM **utile**.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<http://www.convergence-lr.fr/maem.html>

CLÉS DE SUCCES

- Le succès de chaque opération est déterminé par plusieurs facteurs :
 - Une **organisation administrative et logistique optimale** en amont de l'opération ;
 - Une **présentation suffisamment pédagogique et interactive** pour sensibiliser les bénéficiaires ;
 - Des **actions de communication et d'information suffisamment en amont de l'événement**, associée à la mobilisation des médias locaux ;
 - Une **mobilisation importante de l'initiateur de l'action**, et l'implication des acteurs locaux dans la préparation de l'opération.
- **L'implication et la synergie de tous les acteurs**, aux compétences complémentaires, participent fortement au succès.
- Le dispositif est attractif du fait de sa **gratuité pour les bénéficiaires**. Il est d'autant plus attrayant qu'il est associé à un don gracieux de petits équipements.
- **L'adaptabilité du dispositif aux besoins du bailleur social ou de la collectivité** est une force : le module est fait de telle manière qu'il est possible de changer certains éléments afin de mettre en valeur un certain type d'informations.
- La **mobilité du dispositif** lui permet de toucher un public plus large, tout en mobilisant de nouveaux financements à chaque opération.

FAIBLESSES / LIMITES

- L'atout du dispositif se trouve dans sa modularité et sa mobilité. Néanmoins, cette mobilité nécessite un **suivi logistique et technique conséquent**, parfois difficile à gérer pour les partenaires. Il est notamment difficile de trouver à chaque opération un emplacement optimal pour le module.
- Les publics sensibilisés sont souvent très divers, et leurs niveaux d'informations diffèrent : il est **difficile d'adapter les différentes animations** pour satisfaire les besoins de chacun.
- MAEM réalise une intervention ponctuelle, qui pourrait constituer le **point de départ d'un accompagnement plus poussé** (actuellement, pas de suivi quant aux bénéfices et suites des actions de sensibilisation).

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- **Degré de répliquabilité** : la réussite du dispositif ne tient pas nécessairement à des spécificités locales, et pourrait donc **tout à fait être répliquable**.
- **Conditions de répliquabilité** :
 - Il est néanmoins important de bien connaître le **tissu local d'acteurs** liés à la lutte contre la précarité énergétique, souvent complexe, et de l'intégrer au mieux au projet.
 - La **construction des partenariats** (rencontres des acteurs locaux, rencontre des élus, mises en place de réunions publiques, sensibilisation des travailleurs sociaux etc.) est une démarche chronophage qui doit être **initiée suffisamment en amont du projet**.

ÉVOLUTION

- EDF a décliné l'Appart Eco-Malin sous la forme d'un jeu ludique : la **MAEM Box**. Proposant les mêmes activités de sensibilisation que le MAEM, mais sous forme miniature, elle a pour objectif de proposer aux familles touchées par le dispositif un suivi sur le long terme.
- La MAEM Box est destinée aux **partenaires d'EDF Solidarité qui souhaitent animer des ateliers écocgestes avec les familles qu'ils accompagnent** :
 - Les travailleurs sociaux des CCAS et UDCCAS ;
 - Les travailleurs sociaux des Conseils Départementaux ;
 - Les acteurs sociaux des associations caritatives et des structures de médiation sociale.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Compte tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à ce sujet :
 - Une **synergie** et une **complémentarité des compétences** des différents acteurs du projet est indispensable au bon déploiement du dispositif ;
 - **L'implication de l'initiateur de chaque opération et de l'écosystème d'acteurs locaux** est également nécessaire au succès de chaque action ;
 - Une **bonne communication, en amont et pendant le déploiement de chaque opération**, détermine le succès du dispositif ;
 - Privilégier une **structure plus mobile** (ex : bus) que le **module existant** est indispensable.

Action n°6 :

Les Locaux moteurs

« Les personnes sentent qu'on est à leur écoute, il y en a qui voient très peu de personnes et ça leur apporte du réconfort »

Un Locaux Moteur

« C'était pour nous informer, sans démarche commerciale et ça, ça m'a vraiment plu. S'il m'avait dit qu'il voulait me vendre quelque chose à la fin, j'aurais été très déçue »

Une bénéficiaire



Claudine PEZERIL, coordinatrice (au milieu, en arrière plan) entourée de son équipe des Locaux-Moteurs

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

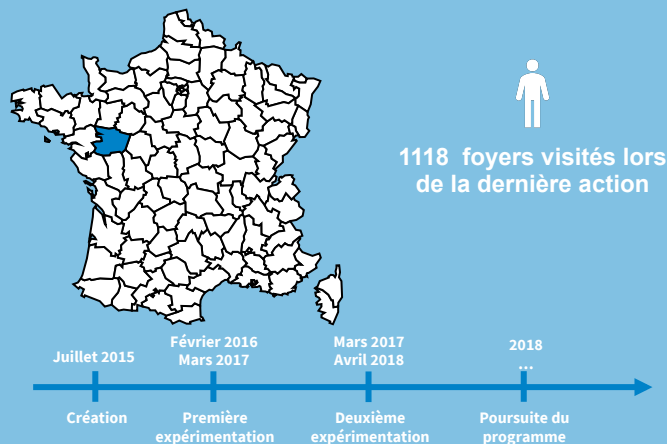
INTERLOCUTEURS :

- **Porteuse de projet :** Claudine PEZERIL, Coordinatrice et fondatrice de l'association Les Locaux-Moteurs, c.pezeril@locaux-moteurs.fr
- **Partenaire :** Géraldine GUYON, cheffe du service Habitat du CD du Maine-et-Loire

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



3/ HISTORIQUE

- L'association des Locaux Moteurs a été créée pour lutter contre le **phénomène de non-recours** (personnes n'accédant pas à un droit auquel elles sont éligibles, quelle qu'en soit la raison), qui concerne de nombreux champs des politiques publiques dont la précarité énergétique.
- Les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique sont en effet **insuffisamment actionnés par leurs cibles**, et en particulier les ménages retraités : nombre de ménages sont « **invisibles** » des circuits d'accompagnement classiques.
- L'action de l'association repose sur deux postulats majeurs :
 - Il est crucial de **traiter la précarité de manière préventive**, plutôt que par l'approche curative aujourd'hui majoritaire.
 - Une mission d'information basée sur la **relation de pair à pair avec des habitants** s'avère plus efficace.

5/ PRESTATIONS

- Deux **expérimentations** ont eu lieu à ce jour, de février 2016 à mars 2017 et de mai 2017 à avril 2018.
- Des habitants, identifiés lors de réunions publiques ou autres démarches, deviennent **Locaux-Moteurs** et sont **salariés de l'association**. Ils bénéficient d'une formation (mise en relation, thématique de l'habitat, dispositif OPAH, etc.).
- Les Locaux-Moteurs ont pour rôle de :
 - Repérer des ménages pouvant bénéficier des aides ANAH**, par du porte-à-porte.
 - Les **sensibiliser** aux économies d'énergie.
 - Les **encourager à solliciter l'OPAH**.
- Ensuite, pour les ménages intéressés et éligibles, les Locaux Moteurs **transmettent une fiche à l'opérateur OPAH (Solih)** qui réalisera un diagnostic technique et financier.

2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : association Les Locaux-Moteurs.
- Partenaires A**
 - Département du Maine-et-Loire.
 - ANAH.
 - Communauté de Communes Baugeois-Vallée.
 - Fondation AG2R La Mondiale.
 - DREAL et Conseil Régional Pays de la Loire.
 - L'Agence Régionale de Santé, *via* le PRSE3 (Plan Régional Santé Environnement).

4/ OBJECTIFS

- En matière de précarité énergétique, l'action des Locaux-Moteurs vise à **repérer et sensibiliser les habitants** à l'offre publique à laquelle ils ont droit et en particulier les aides mises en place par l'ANAH.
- Concrètement, les Locaux-Moteurs identifient des ménages éligibles et les orientent vers l'opérateur ANAH sur le territoire, Soliha.
- Pour cela, l'association s'appuie sur des **équipes d'habitants**, les **Locaux-Moteurs : ceux-ci vont au devant des ménages, à leur domicile**. Le dispositif mise sur leur capacité à **entrer plus facilement en relation, à établir un lien de confiance**.

6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Les Locaux Moteurs sont à ce jour intervenus sur **deux territoires** de l'intercommunalité de Baugeois-Vallée, en **Maine-et-Loire**, représentant environ chacun 18 000 habitants (soit 36 000 habitants au total) et comprenant de l'habitat dégradé.
- L'association n'a **pas de critère d'éligibilité**, dans la mesure où elle mène un travail de repérage. Cependant, elle cherche à identifier des **ménages éligibles aux aides de l'ANAH**, c'est-à-dire des propriétaires occupants des logements de plus de 15 ans.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le modèle économique n'est **pas encore stabilisé**, et repose à ce jour sur diverses subventions.
- L'objectif à terme consiste à **intégrer l'association dans les dispositifs OPAH en amont**, dès le marché public, afin d'être intégré dans le modèle économique de ces OPAH.
- En termes de ressources humaines, sur la dernière expérimentation, entre mai 2017 et avril 2018:
 - 8 Locaux Moteurs**, salariés, sont intervenus auprès des ménages avec des contrats allant de 16 à 18 heures par mois ;
 - La porteurs de projet travaille à hauteur de **30 heures par mois sur le projet** : coordination et suivi de l'activité, immersion sur le terrain (rencontres d'élus et acteurs locaux, réunions publiques, animation comité local, etc.)

Informations-clés :



Budget alloué : 45 000 € par expérimentation, pour 12 mois d'intervention



Principaux financeurs : villes et intercommunalité, département 49, ARS (contrat de santé), Fondation Macif, Fondation de France, ANAH, FSL, EDF, AG2R la Mondiale, ARS/DREAL/ Conseil régional (PRSE3)



Ressources humaines mobilisées : environ 1 ETP

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Des conventions ont été établies avec différents acteurs :
 - Le **Département du Maine-et-Loire** ;
 - La Communauté de Communes **Baugeois-Vallée**
 - L'ARS**, *via* un contrat local de santé dans un premier temps. L'association a ensuite été inscrite sur le PRSE (Plan Régional Santé Environnement).
- L'association a également été lauréate d'un **appel à projets d'AG2R La Mondiale** au niveau national, grâce auquel elle a pu bénéficier de financements et d'un accompagnement.
- Le **soutien du Département** a joué un rôle clé dans le succès de l'initiative (financement, soutien politique, etc.), ainsi que l'implication des élus des territoires où le projet a été déployé.

- Les **acteurs locaux** (élus, associations, etc.) sont mobilisés pour aider à recruter des Locaux-Moteurs, en particulier *via* le bouche-à-oreille. Ce travail dure environ deux mois, par des réunions d'informations publiques notamment.
- Les Locaux-Moteurs sont principalement des personnes :
 - Ayant une **activité professionnelle à temps partiel** (vente à domicile, aide à domicile etc.), ou **retraitées** ;
 - Engagées dans la **vie associative**.
- Le projet est directement construit de manière **horizontale**, par, avec et pour des citoyens : les Locaux-Moteurs font partie intégrante des comités de suivi locaux et de la réflexion.000

9/ RÉSULTATS

Le bureau d'études Kimso a réalisé une **étude d'impact** de l'association, qui a révélé que :

- Les **ménages accompagnés** mettent en valeur l'accès à l'information que leur ont apporté les Locaux-Moteurs. Par ailleurs, il s'agit souvent de publics isolés dans des zones rurales, souvent âgés, qui apprécient la présence et l'écoute dont font preuve les Locaux Moteurs.
- Les **Locaux Moteurs** déclarent que l'activité, outre le complément de revenu, leur a apporté un enrichissement personnel ; une majorité affirme également avoir développé de nouvelles compétences.
- Les **opérateurs comme Soliha**, qui montent les dossiers ANAH, voient également les Locaux-Moteurs comme une solution complémentaire à leur action.

Chiffres-clés :

- 8 habitants « Locaux-Moteurs ».**
- 4 communes ciblées** sur la communauté de communes Baugeois-Vallée et **1 118 ménages** visités ; plus de **8 portes sur 10** s'ouvrent au passage des Locaux-Moteurs.
- Près de **9 ménages sur 10** expriment leur **confiance** lors de la mise en relation.
- 202 contacts transmis à l'OPAH**, ce qui a représenté **deux tiers du volume de l'activité** de l'opérateur, SOLIHA. En moyenne, selon les communes, **20 % des ménages s'engagent dans l'OPAH** dès le 1^{er} passage des Locaux-Moteurs.
- 20 dossiers ont été déposés** au 5/02/2019, ce qui représente environ 250 000 € de travaux.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :

<http://>

porteursideesenergetiques.ag21mondiale.fr/projet/les-locaux-moteurs/#description

CLÉS DE SUCCES

- **L'implication des élus et des citoyens Locaux-Moteurs dans l'élaboration du dispositif** est cruciale : ce sont eux qui connaissent le mieux le territoire et ses besoins. En particulier, par leur statut de « pairs », les Locaux-Moteurs ont une approche de la précarité énergétique différente de celle des acteurs classiques.
- Au-delà du soutien politique, la **communication** avec les acteurs locaux et la **focalisation du dispositif sur des territoires réduits** a permis d'ajuster au mieux l'action aux besoins locaux.
- Le **réseau personnel important** de certains Locaux-Moteurs assure l'efficacité de leur action.
- La **posture bienveillante** des Locaux Moteurs et leur statut de « **tiers de confiance** » incitent les ménages à avoir confiance en eux : ils n'ont aucun produit ou service à vendre, ont souvent connu des difficultés similaires, etc.
- La première expérimentation a constitué un véritable test et a été l'occasion d'expérimentations, en particulier sur le repérage (zones ciblées, sélection à partir du bâti). **La seconde expérimentation a été réalisée sur la base de ces retours d'expérience.**
- Le dispositif a su conserver une **collaboration étroite avec Soliha** sur son action : comptes-rendus réguliers sur les ménages repérés, etc.
- Avant le déploiement du projet, le Département et la Région avaient observé un fléchissement des demandes d'aides. Les Locaux-Moteurs ont largement contribué à inverser la tendance.

FAIBLESSES / LIMITES

- **L'identification des ménages est souvent imparfaite**, notamment en lien avec les limites du porte-à-porte : le seul critère possible d'identification depuis la rue est d'identifier des logements construits avant les années 1980.
- La réussite du dispositif a occasionné de nombreux recours à l'opérateur ANAH (Soliha), qui a éprouvé des **difficultés à absorber le pic de demandes** occasionné.
- Des ménages peuvent **confondre les deux acteurs** : Soliha et Locaux- Moteurs.
- Le **modèle économique** de l'association demeure fragile.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

Degré de répliquabilité : la réussite du dispositif n'est aucunement liée à des spécificités du territoire, il peut donc en théorie être **largement répliqué**.

Conditions de répliquabilité : pour la réplification du dispositif, différents éléments apparaissent indispensables. Sa réussite repose en effet sur :

- La mobilisation des élus, donc le **portage politique**.
- La **dimension qualitative**, très locale, du dispositif, qui fonctionnerait moins s'il était massifié.
- La capacité à **recruter des habitants bienveillants** et capables de nouer du lien facilement, et disposant idéalement d'un **fort réseau de proximité** (implication dans les réseaux associatifs, etc.).
- La **maîtrise de la méthode** du projet et un **suivi continu**.

ÉVOLUTION

- La deuxième expérimentation s'est clôturée. Sur la même intercommunalité, un **nouveau déploiement** est en cours. Au-delà du repérage, il s'agit désormais d'accompagner les ménages pour faire aboutir les travaux.
- À l'avenir, il est envisagé de :
 - **Mieux lisser les renvois** vers Soliha afin d'éviter des pics d'activités difficiles à prendre en charge.
 - **Renforcer l'activité des Locaux Moteurs** : repérage des ménages et accompagnement relationnel, accompagnement jusqu'au travaux, etc.
 - **Mieux intégrer le dispositif des Locaux Moteurs dans le processus OPAH**, afin de garantir le financement de l'association et de mieux coupler son action avec celle de l'opérateur OPAH.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

Pour la réussite du projet, il importe de :

- Mener un **travail d'immersion préalable sur le territoire** pour mieux comprendre ses caractéristiques, l'adaptation possible du dispositif, etc. ;
- **Communiquer au niveau très local avant le lancement des actions**, en particulier auprès des élus, qu'il importe de sensibiliser sur l'importance de ce dispositif, et sur le fait que les coûts du traitement préventif sont bien plus réduits que ceux du traitement curatif ; avec un impact sur l'économie locale
- Construire le dispositif **en partenariat avec l'opérateur OPAH** et conserver des échanges réguliers avec lui.

Action n°7 :

Programme PEnD-AURA

Précarité Énergétique en matière de Déplacements en Auvergne-Rhône-Alpes

« Le projet se trouve à l'interface des compétences et acteurs de l'insertion, du social, du handicap, des enjeux environnement-énergie et du développement durable. »

Laurent COGERINO

Chargé de mission, AURA-EE

« PEnD-AURA pourrait être qualifié d'« outil-type » [pour] s'attaquer aux difficultés liées à la mobilité »

Didier CHARLOIS

Responsable du pôle Transports et mobilité du département CEE, Total Marketing France



Plusieurs exemplaires du rapport « Public précaire et déplacements – Etat des lieux »

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

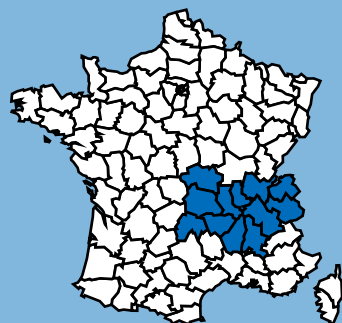
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Laurent COGERINO, chargé de mission, AURA-EE, laurent.cogerino@auvergnerhonealpes-ee.fr
- **Partenaire :** Didier CHARLOIS, Responsable du pôle Transports et mobilité du département CEE, Total Marketing France

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



30 000

personnes sensibilisées et 3
953 accompagnées entre
début 2017 et fin 2018



3/ HISTORIQUE

- La **précarité énergétique liée à la mobilité** est un enjeu national à ce jour moins pris en compte et traité que la précarité énergétique liée au logement. La région Auvergne Rhône-Alpes comporte de nombreuses collectivités de taille réduite, disposant de peu de moyens et recherchant un **accompagnement et des outils innovants sur cette thématique**.
- En 2016, le projet PEnD-AURA a été retenu dans le cadre de l'**appel à projets** pour les CEE « précarité énergétique », lancé par le Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer. La notification officielle permettant de lancer le programme ayant été publiée en retard, le projet PEnD-AURA s'est déroulé entre février 2017 et fin 2018.

5/ PRESTATIONS

32 actions ont été déployées, de plusieurs types :

- Des **ateliers** de découverte ou d'initiation au vélo, de sensibilisation, etc.
- Des **actions de communication** : plaquettes, flyers, réunions publiques, etc.
- La **mise en place de véhicules partagés**, sous la forme d'autostop organisé ou d'installation de petits équipements de type borne ou signalétique pour du co-voiturage.
- La **mise à disposition de véhicules « propres »**, vélos à assistance électrique principalement.
- La mise en place d'un **service de transport à la demande**.
- Le **déploiement d'applications mobiles**, utiles pour préfigurer les impacts économiques.



2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Pilote du projet** : Auvergne Rhône-Alpes Environnement, AURA-EE (agence régionale de l'énergie et l'environnement)
- Partenaires** :
 - Financeurs obligés** : Petrovex (filiale d'Auchan), Total Marketing France
 - Territoires** : Commune de Saint-Fons, Syndicat Mixte de Transport de l'Aire Métropolitaine Lyonnaise (SMTAML), OPAC 38, SMTC, Grenoble-Alpes-Métropole, Communauté d'agglomérations Arlysière, Pays Voironnais, Cœur de Savoie, Monts du Lyonnais, Genevois



4/ OBJECTIFS

- Face au peu de formalisation de la lutte contre la précarité énergétique liée à la mobilité, l'objectif du projet est de mettre en place et **coordonner différentes expérimentations** proposant des **solutions variées**.
- Ces expérimentations visaient à :
 - Evaluer les **conditions d'accès aux Certificats d'Economie d'Energie (CEE) précarité énergétique** pour la mobilité ;
 - Formuler des propositions pour des **fiches CEE** standardisées, dédiées à la précarité énergétique liée à la mobilité ;
 - Elaborer des préconisations pour la **réplicabilité du programme**.



6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Le parti pris a été d'**expérimenter largement** sur les territoires volontaires, et donc de ne pas établir de critères de sélection des actions, l'unique condition étant que ces actions relèvent de l'intérêt général. **32 actions** ont ainsi été retenues.
- Le programme se focalise sur la mobilité des **personnes modestes et très modestes** en région Auvergne Rhône-Alpes. Ces personnes sont souvent en situation de précarité énergétique liée à la mobilité. Elles constituent à la fois les cibles des politiques publiques en matière de mobilité et des bénéficiaires potentiels des CEE précarité énergétique.

ACTIONS PORTÉES PAR LE DISPOSITIF

7/ PANORAMA DES PORTEURS D' ACTIONS DÉPLOYÉES AU 01/06/2018

Porteur de projet	Type d'action déployée	Nombre d'habitants accompagnés (prévisionnel fin 2018)	Nombre d'habitants visés
Ville de Saint-Fons	Création d'un centre de ressources sur la précarité énergétique	n.c.	n.c.
SMT Aire Métropolitaine Lyonnaise	Création d'une application mobile, e-mob (outil de comparaison de l'impact budgétaire et environnemental d'un choix de localisation résidentiel)	15 000	15 000
CC Monts-du-Lyonnais	Déploiement d'un Système de Transport Solidaire à la demande	150	80
OPAC 38	Bilans et diagnostics mobilité, réparation de vélos, mise à disposition de vélos électriques	143	35
CD 38	Autopartage organisé, notamment par la création d'une application dédiée	8 800	8 800
SMTC Grenoble	Ateliers mobilité, plan de communication sur les enjeux de la mobilité	100	100
Grenoble-Alpes Métropole	Ateliers mobilité, bilans et diagnostics mobilité, réparation de vélos ; plan de communication ; autostop organisé ; autopartage organisé ; mise à disposition de vélos électriques : plateforme emploi mobilité	571	n.c.
Cœur de Savoie	Ateliers mobilité, déploiement de bornes de covoiturage, autopartage organisé, mise à disposition de vélos électriques	n.c.	n.c.
Arlysière	Ateliers mobilité, bilans et diagnostics mobilité, réparation de vélos ; plan de communication ; autostop organisé ; autopartage organisé ; mise à disposition de vélos électriques	12 200	200

8/ EXEMPLES D' ACTIONS

Plateforme Mobilité Emploi, Grenoble-Alpes Métropole

- Grenoble-Alpes Métropole a initié plusieurs actions par le biais d'une **Plateforme Mobilité Emploi**.
- Ces actions incluent :
 - Le financement d'environ **300 diagnostics de mobilité** au profit de publics précaires.
 - La réalisation de **90 diagnostics de mobilité** au profit d'autres publics-cibles : salariés en insertion, jeunes, demandeurs d'emplois, etc.
 - L'organisation de stages de **gestion financière du budget mobilité** (60 personnes), d'**aide au repérage et au recours aux transports en commun** (180 personnes), et d'**apprentissage de la pratique du vélo** (50 personnes).

Chiffres clés :

- Le **budget total** du projet est de **112 000 €**.

Système de Transport Solidaire, Communauté de Communes des Monts-du-Lyonnais

- Début 2017, **deux services de transport solidaire** ont été déployés sur deux territoires de la communauté.
- L'éligibilité repose sur des **critères sociaux** (handicap, minimas sociaux, personnes âgées, invalidité, etc.), les droits sont ouverts par les CCAS.
- Système n°1 : le trajet doit être réservé 48h à l'avance *via* une centrale ; le trajet coûte 2 € aux bénéficiaires.
- Système n°2 : il y a prise de contact directe avec les taxis ; le trajet coûte 2,50 € aux bénéficiaires.
- Le dispositif est **moins coûteux et plus efficace** qu'un service de navettes régulières, car il optimise le remplissage des véhicules.

Chiffres clés :

- Sur 261 personnes autorisées par les CCAS à bénéficier du service, **110 personnes** y ont effectivement eu recours en 2017.
- 29 967 kilomètres ont été parcourus, en 2 712 trajets.
- Le **budget total** du projet est de **108 000 €**.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

9/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le budget total du projet, estimé à fin 2018, est d'environ **1 500 000 €**.
- Le programme a été financé par deux sources principales :
 - Par les **territoires** présents au sein du consortium, à hauteur de 50 %, soit 750 000 €.
 - *Via* le **dispositif des CEE**, à hauteur de 50 %, soit 750 000 €.
- Dans le cadre du dispositif CEE, les deux obligés ayant financé le programme sont **TOTAL** et **Petrovex** (AUCHAN).

Informations-clés :



Budget alloué : 1 500 000 €



Principaux financeurs :

- Territoires membres du consortium
- Obligés *via* les CEE : TOTAL et Petrovex (AUCHAN)

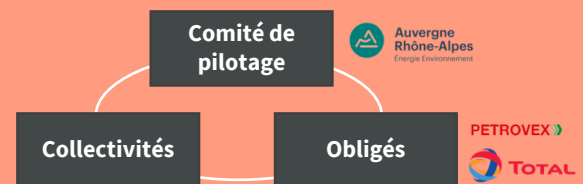


Ressources humaines mobilisées : 15 ETP

10/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- En tant que coordonnateur du programme, AURA-EE assure un **accompagnement à la fois transversal** du programme, mais également **sur le terrain** auprès des territoires, de manière individualisée.
- **12 territoires** sont partenaires au sein d'un **consortium**, ce qui a notamment permis d'être éligible à l'appel à programmes (le programme devait porter plus d'1 million d'euros d'actions).
- La gouvernance est assurée par un **Comité de pilotage** qui rassemble AURA-EE, la DGEC, l'ADEME, le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes, et ponctuellement des représentants des collectivités, bailleurs sociaux et entreprises partenaires du programme.
- Le COPIL se réunit **deux fois par an depuis 2017**, donnant lieu à des retours techniques et des échanges sur le contenu et les opportunités des projets.

Schéma de la gouvernance :



Tous les partenaires ont joué un rôle décisif dans le dispositif :

- Les territoire ont mené les actions.
- Les obligés ont permis leur financement.
- AURA-EE a coordonné le programme.

11/ RÉSULTATS

- **Cinq rapports d'évaluation** ont été réalisés :
 - Quatre **rapports intermédiaires** à la DGEC, en juin et décembre 2017, juin 2018 et janvier 2019, évaluant les deux premières périodes du programme sur les plans financier et technique.
 - Un **rapport d'évaluation spécifique**, accompagné d'indicateurs.
- **4 « fiches type » CEE** ont été réalisées sur la base des retours d'expérience des projets expérimentés :
 - Service de Transport Solidaire (STS) pour des publics précaires
 - Accompagnement à la mobilité
 - Autopartage solidaire
 - Développement de l'utilisation du vélo

Chiffres-clés :

- **32 actions** sur 11 territoires.
- Plus de **30 000 personnes accompagnées**.
- **3 953 personnes** bénéficiaires d'un **accompagnement direct**, 2 300 d'un service direct (véhicule en autopartage, mise à disposition de vélos, etc.), et 1 650 d'une information, sensibilisation ou diagnostic.
- Au total, environ **5 250 MWh économisés** et **2 100 t_{eqCO2} évitées** sur deux ans.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<http://www.auvergnerrhonealpes-ee.fr/fr/actualites-des-territoires/actualite/article/aura-ee-publie.html>

CLÉS DE SUCCES

- AURA-EE, en tant qu'Agence Régionale de l'Energie, dispose d'une **expertise dans l'accompagnement des politiques publiques des collectivités territoriales**, mais également sur les thématiques de la précarité énergétique, de l'écomobilité et de l'utilisation du dispositif CEE, aux niveaux régional, national et européen.
- L'organisation de **temps préparatoires en amont du projet**, notamment des réunions de concertation impliquant 25 représentants des différentes parties prenantes, a permis une grande adaptabilité de la mission, ainsi que des perspectives de déploiement à plus long terme.
- La **mobilisation très forte des territoires** ayant déployé le programme, qui ont notamment financé en autonomie plus de 750 000 € d'actions, a constitué un facteur clé de succès.
- Le **positionnement original** du dispositif, recourant à l'expérimentation pour défricher une thématique mal connue de l'action publique, a fondé en partie son succès.
- Le **dispositif des CEE** a également rendu possible le programme, ainsi que la mobilisation à hauteur de 750 000 € de deux **obligés**, TOTAL et Auchan.

FAIBLESSES / LIMITES

- Le projet requiert de multiples compétences (insertion, social, handicap, énergie, environnement, développement durable), portées par différents acteurs qui n'ont **pas ou peu l'habitude de travailler ensemble**.
- Le **début différé de 6 mois** du projet a compliqué le travail des partenaires (des budgets initiaux ont notamment été en partie réaffectés).
- Les prescripteurs en contact avec les publics précaires connaissent souvent mal la thématique de la **précarité énergétique liée à la mobilité**.
- Le programme dépend du **maintien des CEE**.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité :
 - Un **besoin fondamental et national** existe concernant la précarité énergétique liée à la mobilité.
 - **Par ailleurs, le programme PEnD-AURA est largement répliquable** : à partir des retours d'expérience du programme, un cahier des charges a été élaboré pour des projets similaires, tenu à disposition d'éventuelles initiatives de répliquabilité.
- Conditions de répliquabilité : PEnD-AURA est cependant financé par un appel à programme : la précarité énergétique liée à la mobilité ne dispose pas de fiche standardisées de CEE. Or, la **transposition d'un certain nombre d'éléments dans des fiches standardisées** pourrait rendre les CEE plus accessibles pour les publics en précarité énergétique liée à la mobilité, et répondrait aux besoins de financement existants.

ÉVOLUTION

- Le consortium a candidaté à un nouvel Appel à Projet pour un programme « **PEnD-AURA+** », plus ambitieux, portant *a minima* jusqu'à **2019-2020** et idéalement **2021**.
- Le consortium sera composé de **16 partenaires** dont AURA-EE et **son budget sera 4 fois supérieur**.
- Ce nouveau programme sera **financé à 100 % par des CEE**, abondés par les deux mêmes obligés (TOTAL et Auchan).
- En tant que programme d'expérimentations pilotes, PEnD-AURA a recueilli de **nombreux retours d'expérience** sur des actions ciblant la précarité énergétique liée à la mobilité, formalisées au sein d'un **cahier des charges** pour PEnD-AURA+, que tous les projets devront respecter. Ce cahier devrait être réutilisé pour les répliquabilités.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- La réussite du projet implique nécessairement son pilotage par un **partenaire local tel qu'AURA-EE**, connaissant bien les acteurs régionaux et à même de les mobiliser, de les fédérer et de les accompagner dans la démarche.
- Une **gestion centralisée**, au niveau régional par exemple, facilite le déploiement de certaines actions requérant une masse critique, notamment les plateformes de covoiturage, autopartage, transports à la demande, etc.
- La **bonne entente** et une **concertation bien organisée** entre l'ensemble des partenaires doit être mise en place, qu'il s'agisse du territoire, des financeurs ou du coordonnateur.
- Le mode de financement ne doit pas porter sur l'année civile, mais être adapté aux pratiques des communes (élaboration des budgets autour de juin, votes autour de septembre).

Action n°8 :

Mon éco logement, mon éco jardin

SOLIHA Douaisis

« Il était de notre devoir d'aider les habitants à rebondir pour pouvoir concrétiser leurs besoins »

Virginie SIMON,
Conseillère en économie sociale et familiale,
SOLIHA Douaisis

« Quand j'entendais parler les professionnels de SOLIHA, j'entendais parler les habitants »

Christian LAIDEBEUR,
Président du Comité Ecohabitat, Fondation de
France



Une équipe projet au service des habitants

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

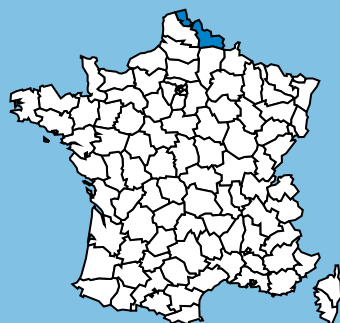
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Virginie SIMON, Conseillère en économie sociale et familiale, SOLIHA Douaisis : v.simon@solih.fr

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative clôturée

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



26 logements réhabilités
entre 2011 et 2015



3/ HISTORIQUE

- PACT Douaisis, devenu SOLIHA Douaisis en 2015, a été créé en 1955 afin de lutter contre le mal logement. **Constituée de trois pôles** (un service social, un pôle technique et un pôle gestion immobilière), l'association propose différents services, dont la **maîtrise d'ouvrage d'insertion** et la **gestion locative sociale**.
- En 2010, l'association a décidé de **réhabiliter 26 logements vétustes et énergivores** de la cité du Vieux-Corons de Dorignies, quartier historique de Douai. L'objectif consistait à proposer une **rénovation énergétique de niveau BBC**.
- SOLIHA Douaisis proposait également un **accompagnement social et pédagogique aux habitants**, dans une démarche participative : l'action « Mon éco-logement » est lancée en 2011, suivie de « Mon éco-jardin » en 2012, initié par les habitants.
- Ces actions ont été poursuivies jusqu'en 2016.

5/ PRESTATIONS

Les prestations, proposées dans le cadre de la réhabilitation de 26 logements, se déclinaient sous plusieurs formes :

- Un **accompagnement social individuel en amont des travaux** : définition et réalisation du projet de logement de chaque ménage (déménagement définitif, adaptation du logement à un handicap ou au vieillissement etc.) ;
- Une **démarche de concertation et de participation active des habitants pendant les travaux**, sous forme de réunions mensuelles permettant aux ménages de participer aux décisions ; associées à deux ateliers spécifiques :
 - **Mon éco-logement** : implication des habitants dans le choix de revêtement, peinture de leur logement, sensibilisation aux économies d'énergie, proposition d'événements collectifs etc.
 - **Mon éco-jardin** : aménagement participatif de parcelles, animation d'ateliers avec un jardinier professionnel etc.



2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- **Porteur de projet** : SOLIHA Douaisis
- **Partenaires** :
 - **Partenaires financiers** : La Fondation de France, Solinergy, CR Nord-Pas de Calais, Communauté d'Agglomération du Douaisis, ville de Douai, CG du Nord, Fondation Abbé Pierre
 - **Partenaires techniques** : association Près du sol, centre social, travailleurs sociaux et associations de quartier, fondation Abbé Pierre.



4/ OBJECTIFS

- SOLIHA Douaisis a souhaité, dans le cadre de la **réhabilitation de logements vétustes et énergivores**, proposer aux habitants une démarche de concertation sociale et participative. Objectifs :
 - **Réaliser une rénovation thermique** de logements vétustes et énergivores en normes BBC ;
 - Proposer un **accompagnement social individuel lié au projet logement** de chaque ménage (quitter ce logement, l'adapter à ses caractéristiques, etc...) ;
 - Proposer un **accompagnement collectif** aux habitants, sous la forme de deux ateliers, « mon éco-logement » et « mon éco-jardin ».



6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- La cité du Vieux-Corons (Douai) est propriété de la SAUES Habitat PACT, dont fait partie SOLIHA Douaisis. La réhabilitation des 26 logements s'inscrivait dans le **cadre de la reprise d'une partie de la cité par Soliha Douaisis**.
- Les cibles de cette action étaient donc les **locataires des 26 logements réhabilités**. La population était **diversifiée** : couples avec enfants, parents isolés, retraités, couples sans enfants etc.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le budget total du dispositif se compose du budget propre à l'**accompagnement technique** (réalisation des travaux de réhabilitation) et du budget relatif à l'**accompagnement social et pédagogique** :
 - Le budget global propre à la réhabilitation des logements s'élève à 2 549 768 € ;
 - Le budget global pour les ateliers « Mon éco-logement » et « Mon éco-jardin » est de 267 245 €. 24 512 € sont consacrés à « Mon éco-logement » et 242 733 € à « Mon éco-jardin ».

Informations-clés :



Budget alloué : 2 840 000 €



Principaux financeurs : Fondation de France, Solinergy, CR Nord-Pas de Calais, Communauté d'agglomération du Douaisis, ville de Douai, CG du Nord, Fondation Abbé Pierre.



Ressources humaines mobilisées : 2 ETP

- 1 salarié de SOLIHA
- 1 salarié de l'URPACT

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

Le dispositif s'est inséré au sein d'un **écosystème d'acteurs dense**, favorisant un accompagnement des bénéficiaires complet et adapté à leurs besoins :

- « Mon éco-logement » a notamment profité de l'aide de la **Fondation de France** dans la réalisation d'ateliers de concertation ;
- « Mon éco-jardin » a bénéficié de l'aide technique et pédagogique d'un **paysagiste** et de l'**association « Près du sol »** ;
- SOLIHA Douaisis s'est associée avec une **entreprise d'insertion** afin de permettre à 3 locataires de bénéficier d'un contrat aidé dans le cadre du chantier ;
- Enfin, la **Fondation Abbé Pierre** a réalisé un film-reportage de l'action, favorisant une communication optimale sur le dispositif.

Zoom : écosystème d'acteurs sur le projet « Mon éco logement, mon éco jardin » :

Suite à une concertation organisée entre les habitants, SOLIHA Douaisis a **su répondre aux besoins exprimés** en s'entourant des partenaires appropriés :

- Avec l'aide du **paysagiste Yann Lafolie**, le **pôle technique de SOLIHA Douaisis** a pu proposer des plans pour l'aménagement des jardins ;
- Un partenariat avec l'**association « Près du Sol »** a permis de proposer aux habitants volontaires plusieurs **ateliers de concertation** (visites de sites, écriture d'une charte etc.) et de **formation en jardinerie** (formation à la réalisation de semis et de plants, mise en place du jardin après hiver etc.).

9/ RÉSULTATS

- SOLIHA Douaisis a réalisé un **bilan qualitatif de son action fin 2013**, qui lui a permis d'établir une **typologie des bénéficiaires** du dispositif :
 - 4 personnes bénéficiant de l'AAH ;
 - 4 personnes allocataires du RSA inscrites au pôle emploi ;
 - 2 personnes en recherche d'emploi, dont 1 perçoit les ASS ;
 - 6 personnes au RSA en CER ;
 - 4 personnes retraitées ou en pension de réversion.

Chiffres-clés :

- 25 logements réhabilités** (un refus d'un habitant).
- Baisse moyenne de 30 % à 40 %** des consommations en gaz sur une année complète.
- Baisse moyenne de 10%** des consommations d'électricité.
- 85% des ménages** interrogés ont constaté une nette différence en qualité de vie et qualité de l'air.
- Une **baisse sensible des demandes FSL**, aux montants très souvent inférieurs à 1000 €.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<https://www.youtube.com/watch?v=2sx3VKk2OxU>

CLÉS DE SUCCES

- Un **travail en synergie avec les différents pôles de l'association** (service social, pôle technique, pôle gestion immobilière), a permis un accompagnement complet des bénéficiaires (accompagnement technique, social et pédagogique).
- La création d'un **réseau de partenaires techniques compétents et complémentaires** a également contribué à la réussite de l'action.
- La **démarche participative a été** un facteur indéniable de succès de l'initiative. SOLIHA Douaisis a réalisé, dès le début du projet, une enquête en 2010 afin de comprendre les besoins des habitants. Cette démarche, présente tout au long du projet, a permis de proposer des services réellement adaptés à leurs besoins.
- Un **accompagnement sur le long terme** (5 ans), associée à une **démarche participative d'animation et de concertation**, a favorisé une **dynamique d'empowerment** et un changement en profondeur du comportement et de la mentalité des habitants (gain de confiance en soi et en ses capacités, création de liens sociaux etc.).
- La **mobilisation des habitants** a notamment encouragé le lancement, à leur demande, d'un second projet, « mon éco-jardin ». Une **réelle dynamique de groupe** a émergé, créatrice de liens, renforcée par l'organisation d'animations en dehors du quartier de résidence.

FAIBLESSES / LIMITES

- Le modèle économique du dispositif était **fortement dépendant de subventions**, dont l'attribution sur le long terme est souvent incertain. SOLIHA Douaisis n'a notamment pas pu réaliser toutes les actions prévues dans le cadre de « Mon éco-jardin » par manque de moyens financiers. Ces subventions étaient en outre conditionnées par des **démarches administratives très chronophages** pour le porteur de projet.
- Les habitants étaient **initialement réticents au projet**, suite à une mauvaise expérience de rénovation proposée par le précédent bailleur.
- Le public cible, précaire et fragilisé, avait des **difficultés à se projeter dans l'avenir** et se mobiliser sur le long terme.
- Un des habitants a **refusé de participer au projet**, laissant un appartement non réhabilité.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- **Degré de répliquabilité** : selon SOLIHA Douaisis, la réussite de l'action ne tient pas de ses spécificités locales, et est **aisément répliquable**.
- **Conditions de répliquabilité** :
- La **complémentarité des services de la structure porteuse** conditionne la réussite du projet : les pôles techniques et sociaux de SOLIHA Douaisis ont su mettre leurs compétences en synergie afin d'apporter le service le plus effectif possible ;
- Le porteur de projet doit bénéficier d'une **bonne connaissance de l'écosystème d'acteurs** local, afin d'identifier les partenaires les plus légitimes pour accompagner la structure dans sa démarche ;
- Il est indispensable d'avoir une **bonne connaissance individuelle** de chaque famille avant d'organiser des temps collectifs.

ÉVOLUTION

- Il était prévu, à la fin du projet, d'initier un rapprochement entre les habitants et le **Centre Social de Douai Dorignies** (situé dans le quartier), afin de poursuivre l'accompagnement et entretenir les relations développées. Les bénéficiaires se sont néanmoins peu tournés vers les activités proposées par le centre social.
- Si l'accompagnement développé lors des actions « Mon éco-logement » et « mon éco-jardin » n'existe plus, SOLIHA Douaisis continue de proposer des **actions ponctuelles** aux habitants (rencontres mensuelles, fête des voisins etc.).
- SOLIHA Douaisis souhaitait proposer un **nouveau projet** à la ville de Douai, intitulé « Mon écoquartier », permettant une meilleure utilisation des espaces extérieurs et du cadre de vie. Faute de financements, le projet n'a cependant pas encore pu être déployé.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Compte tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à ce sujet :
 - Proposer un **accompagnement à la fois individuel et collectif** est important, particulièrement dans ce type de projet où la création de liens sociaux entre les habitants est essentielle.
 - Savoir amener un **dialogue cohérent et constructif** est indispensable au bon déploiement du dispositif.
 - Disposer d'une **méthodologie de travail adéquate**, notamment en termes d'écoute, de dynamique collective et de médiation, détermine le succès du projet.

Action n°9 :

Service d'Accompagnement à la Maîtrise de l'Énergie

Commune de Malaunay

« Le SAME s'inscrit directement dans la lignée de la mobilisation de Malaunay sur la transition énergétique. »

Guillaume COUTEY

Marie de Malaunay et président du CCAS

« La mobilisation de tous les acteurs permet de faire émerger des solutions de manière collective. »

Léo PARDO

Chargé de projet précarité énergétique, CLER



Visite à domicile

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

INTERLOCUTEURS :

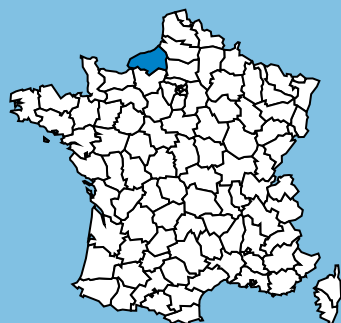
- **Porteur de projet :** Jérôme DUMONT, responsable du CCAS et animateur du SAME, Malaunay, dumont.jerome@malaunay.fr
- **Partenaire :** Léo PARDO, chargé de mission précarité énergétique, CLER



PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



40 ménages accompagnés depuis 2014, pour 0,25 ETP et 6 000 habitants

2014

2015

Elaboration d'un dispositif avec l'ANSA

Adhésion au CLER, lancement du SAME, obtention du SLIME

3/ HISTORIQUE

- Malaunay est une **ville en pointe sur la transition énergétique** depuis le milieu des années 2000 : elle est titulaire du label Cit'ergie, membre du réseau des TEPOS, membre du réseau « Villes en transition(s) », et a obtenu le « Prix énergie citoyenne », récompensant les collectivités locales pour leur engagement dans la transition énergétique.
- Après une étude **approfondie sur les forces et les faiblesses du territoire sur la précarité énergie**, une action est apparue comme indispensable en la matière.
- Une initiative a donc été élaborée avec l'**Agence Nouvelle des Solidarités Actives** en 2014, pour aider les ménages les plus précaires à réduire leur niveau d'exposition à l'augmentation du coût des énergies fossiles.
- En **2015**, la ville a adhéré au CLER, a obtenu l'agrément pour bénéficier du dispositif SLIME et a **lancé son SAME, piloté par le CCAS de la ville**.

5/ PRESTATIONS

L'intervention du SAME se fait en trois étapes :

1. L'**identification** des ménages par le réseau d'alertes.
2. La **réalisation d'un diagnostic sociotechnique** des ménages : étude des finances, du bâti, de la consommation d'énergie et d'eau, des compteurs, des factures, etc. La visite est réalisée par l'intervenant du SLIME, en binôme avec un travailleur social.
3. L'orientation des ménages vers des solutions, avec plusieurs possibilités :
 - Des **recommandations d'écogestes** simples et ludiques, la pose de **petits équipements** et la distribution de kits.
 - La proposition d'un **relogement**.
 - L'**orientation vers l'opérateur ANAH**.
 - L'**accompagnement** éventuel tout au long des travaux, coordination avec l'artisan, conseils sur les financements, etc.



2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- **Porteur de projet** : Malaunay
- **Partenaires** :
 - **Réseaux, acteurs régionaux et nationaux** : CLER, UNCCAS, ANSA, réseau TEPOS, CAF de Seine-Maritime
 - **Acteurs privés** : LOGEAL Immobilier, EDF collectivités, Fondation MACIF, épicerie solidaire Solépi
 - **Collectivités** : Métropole Rouen Normandie, Département de Seine-Maritime



4/ OBJECTIFS

Les objectifs stratégiques du SAME sont de :

- **Conseiller les ménages** sur leurs usages et comportements pour favoriser les économies d'énergie ;
- **Aider à la rénovation énergétique** ;
- **Accompagner le public bénéficiaire** du Plan Départemental d'Aide au logement des Personnes Défavorisées (Fond de Solidarité Logement) ;
- **Aider tous types de publics** (locataires de parcs privés/ publics, propriétaires).

La transformation de l'initiative en dispositif SLIME impliquait un objectif de réalisation d'au moins 10 visites à domicile par an. L'objectif à l'horizon 2016, 2017, et 2018 est de **40 visites**.



6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Le dispositif couvre le **périmètre de la commune de Malaunay**.
- Le repérage est effectué par un **réseau d'alertes** (acteurs sociaux, associatifs, etc.), qui renvoie les publics vers le SAME.
- Le service s'adresse **sans distinction aux propriétaires et locataires** (avec des actions distinctes cependant en fonction de la cible).
- Le parti pris a été de ne pas cibler de populations spécifiques *a priori*. Ainsi, la caractérisation de la précarité n'est pas présumée, et l'intervention est réalisée **chez tous les habitants qui le souhaitent**.



FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le budget global de l'initiative approche **30 000 € sur trois ans**. Ses principales sources de financement sont :
 - 4 000 € annuels de valorisation via les **CEE** (SLIME).
 - 7 500 de la **Fondation Macif** suite à un appel à projets.
 - 4 500 € du **TEPCV**, qui ont permis de s'équiper en matériel : caméras thermiques, ordinateurs, kits d'économie d'énergie.
- Le SLIME, porté par le CCAS, dispose d'un **budget autonome**. Cependant, son déficit d'exploitation est pris en charge par la ville via une subvention.

Informations-clés :



Budget alloué : 30 000 € sur trois ans



Principaux financeurs : CEE via le dispositif SLIME, Fondation Macif, TEPCV



Ressources humaines mobilisées : 0,25 ETP

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Parmi les **principaux partenaires** :
 - Acteurs locaux : Soliha et INHARI
 - La CAF
 - Les partenaires privés intervenant à domicile
 - EDF
 - La CARSAT (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail)
 - L'ADIL
 - Le Centre Médicosocial du Département
 - Les bailleurs sociaux
- Par ailleurs, des **contacts réguliers ont lieu avec le CLER**, qui pilote le dispositif des CEE. Un compte-rendu des visites est fait à la MACIF, anonymisé.

- L'outil est **principalement porté par le CCAS** de la ville ; le pilotage en lien étroit avec les travailleurs sociaux permet une optimisation dans le choix des ménages accompagnés par le SLIME ou par d'autres dispositifs.
- Les partenariats sont plutôt informels**. L'enjeu est de favoriser les alertes : une fiche alerte a donc été créée, mais les échanges ont plutôt lieu de manière informelle, par téléphone notamment.

9/ RÉSULTATS

- Les retours qualitatifs sur le service sont globalement positifs, de la part des ménages comme des partenaires.
- Cependant, ces retours ne sont pas étayés quantitativement pour l'instant, pour deux raisons :
 - Les personnes accompagnées ont, pour beaucoup, déménagé, complexifiant le suivi.
 - Par manque de moyens.
- Une des prochaines missions du service, pour l'année 2017, est de déployer un questionnaire pour objectiver les retours qualitatifs.
- Le SAME de Malaunay travaille de moins en moins sur l'accompagnement aux éco-gestes et sur le déploiement de petits matériels, et de plus en plus **sur l'accompagnement aux travaux**.

Chiffres-clés :

- Les visites ont concerné **40 ménages** depuis 2014, pour 6 000 habitants. Cela représente un taux de couverture de 4,5 millièmes des habitants par le SLIME chaque année, dans la moyenne des SLIME
- Il s'agissait de 9 locataires du parc public, 6 locataires du parc privé et 25 propriétaires.
- 20 dossiers étaient liés à la précarité énergétique.
- 4 ont bénéficié d'un **relogement**.
- 23 ont donné lieu à des **préconisations de travaux** et 6 ont mené à de **gros travaux d'isolation**.
- 4 sont en cours de traitement pour l'obtention de subventions avec INHARI ; 1 a été finalisé, avec 40 000 € de travaux financés à hauteur de 98 %.



RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :

<https://cler.org/le-reseau/retours-experience/la-ville-de-malaunay-a-la-conquete-de-son-autonomie-energetique>

CLÉS DE SUCCES

- **L'engagement historique de la commune sur la transition énergétique** lui apporte une maîtrise des enjeux liés, comme la précarité énergétique, ainsi qu'une connaissance fine des opportunités et difficultés sur son territoire.
- Le **portage politique fort** du dispositif a constitué un facteur clé de succès déterminant, en particulier concernant le financement.
- **L'échelle très locale** et le **lien étroit avec le CCAS** permettent de repérer plus aisément les ménages et de bien les connaître, et facilite également les actions comme les relogements.
- Une **formation complète, technique et sociale** a été dispensée au démarrage à l'intervenant chargé de réaliser les visites et de suivre les ménages.
- **L'intervention en binômes complémentaires** avec un profil plus axé sur la dimension sociale et un second plus axé sur la dimension énergétique est importante, et plus largement **l'approche transversale** adoptée.
- Deux dimensions ont facilité le recours des ménages au SLIME :
 - La **bonne communication** menée par la ville autour du dispositif.
 - La gratuité du service.
- Des **réunions régulières et la bonne entente avec les partenaires** ont également facilité la réussite de la démarche.

FAIBLESSES / LIMITES

- Il est parfois complexe de **mobiliser les acteurs de terrain** : ainsi, les orientations par le réseau d'alertes demeurent insuffisantes.
- Il s'avère souvent impossible de trouver des solutions pour les ménages ne disposant que de très peu de ressources.
- Les artisans menant les travaux financés sont parfois mis en difficulté par les **retards de paiement** des ménages ou par les délais avant versement des financements.
- Il s'agit du **plus petit dispositif SLIME** déployé actuellement, **dans l'absolu**, en termes d'objectifs comme en termes de nombre de ménages ciblés ; rapportés au nombre d'habitants, l'action du SAME est cependant dans la moyenne des SLIME.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité :
 - Les projets SLIME / SAME apportent des **solutions concrètes aux ménages**, de manière efficace et par vocation répliquable
 - Malaunay démontre que le dispositif SLIME peut être déployé à **toutes les échelles**, y compris très réduites.
- Conditions de répliquabilité :
 - Importance de la **volonté politique** et managériale.
 - importance de la **mobilisation des services de la collectivité** : notamment, la prise en charge de l'action du SLIME implique des mutations dans les missions de certains agents.

ÉVOLUTION

- Malaunay envisage **d'améliorer le suivi du dispositif** par une étude d'impact quantitative et qualitative plus systématique : distribution d'un questionnaire à chaque ménage accompagné, calcul des consommations d'énergie et d'eau évitées, etc.
- Il est également envisagé **d'ouvrir le dispositif aux autres dimensions de la précarité** : mobilité, précarité alimentaire, etc.
- Des dispositifs ont souvent été déployés sur un territoire assez restreint, et ont été étendus plus largement, par exemple dans le cas de la ville de Lille, où le SLIME a été étendu à la métropole, ce qui pourrait être envisagé.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- **L'accompagnement des ménages doit être approfondi** : rencontrer et déployer quelques équipements n'est pas suffisant. En moyenne, chaque dossier implique 5 heures de travail, et bien plus pour les dossiers avec accompagnement aux financements.
- Par ailleurs, le repérage et le diagnostic sont importants, mais ne suffisent pas : la **création d'un véritable service, avec des personnes formées**, est indispensable.
- Le dispositif doit être **ancré dans un projet plus large de territoire** visant l'aménagement, la transition énergétique, etc.
- Ainsi, le SAME de Malaunay que des initiatives sur la précarité énergétique, et des SLIME, peuvent être déployés à échelle très réduite, à la mesure de la population et des moyens de la ville.

Action n°10 :

Mission Saturnisme

Service Communal d'Hygiène et de Santé (SCHS) de la ville de Montreuil

L'énergie, un nouveau champ d'inégalité sociale ?

« Tu nous dis qu'il y a du plomb sur les murs, que les enfants ont du plomb dans le sang, on veut bien te croire mais on ne le voit pas. Par contre, on a froid, il fait humide, on voit les moisissures et les enfants sont malades de ça. »

Parole d'habitant



Condensation d'air chaud et humide sur une paroi froide dans une chambre quotidiennement aérée

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

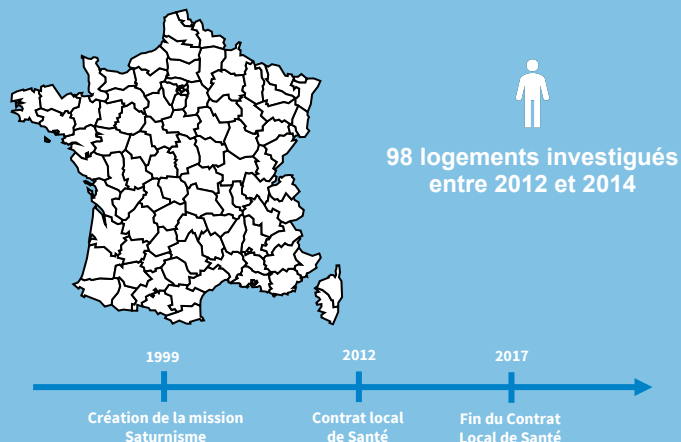
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet** : Goulven TURMEL, Responsable du Service communal d'hygiène et de santé de la ville de Montreuil : goulven.turmel@montreuil.fr

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative clôturée
fin 2014

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



3/ HISTORIQUE

Créé en 1999, la mission Saturnisme s'inscrivait initialement dans une **démarche de prévention d'intoxication infantile, au plomb**.

En 2010, une table ronde organisée par la ville de Montreuil sur la précarité énergétique initie une **réflexion préliminaire autour du lien entre santé et précarité énergétique**.

En 2012 est signé le **Contrat Local de Santé**, pour un an, incluant des actions concrètes de lutte contre la précarité énergétique. Un dispositif est alors initié et intégré à la mission Saturnisme. **Deux impacts sanitaires** notables sont retenus et mesurés : **l'exposition au monoxyde de carbone** et les pathologies liées à la **présence de moisissures**.

En 2014, ce contrat et les actions intégrées sont **renouvelés pour 3 ans**. Néanmoins, faute de financement, **le dispositif n'est pas reconduit en 2015**.

5/ PRESTATIONS

- Le dispositif intervient généralement auprès des ménages repérés sous la forme de **3 visites à domicile**.
- Les visites permettent de réaliser une **immersion de terrain** avec les familles, tout en collectant les données nécessaires à la réalisation d'un **écodiagnostic** (bâti, factures, sensation de froid etc.). Les **moisissures** présentes dans les logements sont **prélevées et transmises** au Laboratoire d'Hygiène de Paris, et les résultats sont ensuite communiqués aux ménages.
- Ces derniers peuvent les transmettre à leur médecin traitant afin d'**établir un lien formel entre santé et état du logement**.
- Des **leviers d'action** sont ensuite **identifiés** en fonction des besoins des bénéficiaires : intégration de l'avis médical au dossier de demande de relogement, formation aux écogestes et réduction des ponts thermiques par de menus travaux, etc.

2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : Ville de Montreuil
- Partenaires** :
 - Service de la ville** : directions Santé, Urbanisme, Environnement et des Solidarités.
 - Acteurs de la santé** : services sanitaires et sociaux du département, ARS, réseau français des Villes-Santé, ORS IDF, laboratoire d'Hygiène de la Ville de Paris, médecins hospitaliers, pédiatres et pneumologues (CHI André Grégoire) et médecins de la ville.
 - Acteurs de la précarité énergétique** : CLER, réseau RAPPEL, l'ALEC MVE.

4/ OBJECTIFS

- Le **Service communal d'hygiène et de santé** (SCHS) de Montreuil vise à préserver la santé et/ou la sécurité des Montreuillois.
- La **mission Saturnisme**, intégrée au SCHS, a été créée afin de **prévenir les risques sur la santé liés au plomb présent dans certains logements**, puis a commencé à travailler sur **l'impact de la précarité énergétique et ses conséquences sur la santé**. Le dispositif étudié répond à deux objectifs :
 - Sur le court terme** : traiter la précarité énergétique et ses conséquences sur la santé ;
 - Sur le long terme** : réaliser une étude épidémiologique afin de promouvoir une évolution du cadre réglementaire lié aux critères d'insalubrité, en intégrant les questions de qualité thermique du bâti.

6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Le dispositif couvre le périmètre de la commune. La Ville de Montreuil **ne prévoit pas de critères d'éligibilité** à proprement parler. Le repérage des ménages s'opère :
 - Lors des visites à domicile** réalisées dans le **cadre des missions traditionnelles** des services Saturnisme, habitat ancien, SCHS, ASV, etc.
 - Par l'orientation de ménages par **l'agence locale de l'énergie - MVE** Sur une **diffusion de l'information** auprès des ménages qui sollicitent le Fonds Solidarité Énergie auprès du CCAS.
- Les prestations portent principalement sur les **familles avec enfants**.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Le dispositif est subventionné par la ville de Montreuil, sur le budget de la Mission Saturnisme (340 000 € en 2014)
- Si l'ARS n'a pas subventionné le dispositif, elle a contribué au financement de la mission Saturnisme à partir de 2002, dont le montant a été fixé à 65 000 € à partir de 2008.

Informations-clés :



Budget alloué : 55 000 €



Principaux financeurs : Ville de Montreuil, ARS



Ressources humaines mobilisées : 1,1 ETP

- 40 % technicien ;
- 40 % agent d'enquête ;
- 10 % infirmière ;
- 20 % coordination.

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Le dispositif fait partie des services proposés par la Commune de Montreuil. Celle-ci **dispose de son propre réseau d'agents et de travailleurs sociaux au sein de différentes missions** (services Saturnisme, habitat ancien, SCHS, ASV, CCAS), qui sont responsables de l'identification de la majeure partie des bénéficiaires. Il n'y a pas de montage partenarial en tant que tel, les interactions entre les différents services étant naturelles et constantes.
- La Ville de Montreuil **s'est également associée à l'agence locale de l'énergie**, MVE, qui réoriente les familles vers le dispositif. La MVE aide de son côté la ville à identifier les leviers d'action les plus adéquats pour les ménages suivis.

- La Ville de Montreuil accorde **une importance particulière à la thématique santé**. La municipalité fait ainsi partie depuis octobre 2011 du **réseau français Villes-Santé de l'OMS**.

9/ CONTEXTE ET RÉSULTATS

7 900 ménages montreuillois (20 %) en situation de précarité énergétique (Energies Demain 2010)

1350 dossiers FSE (Fonds Solidarité Energie) instruits par an.
+ 21 % des demandes FSE et + 48 % du montant total des factures d'électricité de 2007 à 2009 (CCAS Montreuil 2010)

6 500 éligibles au tarif social de l'énergie : 1 140 bénéficiaires en 2010 (Sipperec : Syndicat intercommunal périphérie de Paris pour l'électricité et les réseaux de communication)

500 bénéficiaires du Tarif Spécial Solidarité Gaz (GDF-Suez)

Chiffres-clés (2014) :

- **98** 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.
- **55%** des médecins traitants contactés se sont prononcés positivement sur une corrélation entre les conditions de logement et l'état de santé.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

CLÉS DE SUCCES

- Le projet était intégré dans un **réseau d'acteurs opérationnels aux compétences complémentaires**, permettant de proposer un service efficace aux ménages suivis. Le dispositif était d'autant plus efficace que les partenaires étaient dynamiques et réactifs.
- Les acteurs intégrés au projet ont pu profiter des relations précédemment établies par la mission saturnisme pour renforcer les liens de confiance **avec les bénéficiaires**, nécessaire pour obtenir des informations délicates sur leur situation, et adapter au mieux le dispositif à chaque ménage.
- Le porteur de projet fait partie d'un **écosystème important d'acteurs de la santé**, permettant à la Ville de Montreuil de proposer des actions efficaces et réfléchies.
- L'action proposée était d'autant plus efficace qu'elle comportait **à la fois un volet opérationnel** et un **volet recherche**, qui permettraient sur le long terme de mieux comprendre l'impact de la précarité énergétique sur la santé dans la réglementation française.
- Sa particularité résidait dans la volonté de démontrer que la précarité énergétique n'est **pas uniquement un problème social ou environnemental, mais aussi sanitaire**.

FAIBLESSES / LIMITES

- La faiblesse majeure du projet repose sur sa difficulté à **continuer la mission sur le long terme, en raison d'un modèle économique non fiabilisé**. La mission, bien qu'à fort impact, a dû être arrêtée par manque de moyens financiers (les recherches d'investissement ne s'étant pas avérées concluantes).
- Les médecins étaient **réticents à s'engager sur la corrélation** entre l'état de **santé** des bénéficiaires et l'analyse des prélèvements de **moisissures**.
- A une échelle plus globale, les protocoles de prélèvement de moisissure n'étant pas réglementés, il était **difficile de comparer les résultats avec d'autres projets** et donc de les **utiliser comme matériaux de recherche**.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité : **la réussite du projet ne tient pas nécessairement à des spécificités locales**, et pourrait donc tout à fait être répliquable largement sur le territoire.
- Conditions de répliquabilité :
- La réussite du projet a néanmoins été favorisée par le fait que le porteur de projet, la Ville de Montreuil, intervenait à une échelle très locale, en étant proche du terrain, ce qui lui a permis de connaître au plus près les besoins des habitants.
- L'action a par ailleurs été développée dans un **contexte politique favorable** : adhésion de Montreuil en octobre 2011 au **réseau français des Villes-Santé** de l'OMS, volonté politique d'investissement dans la lutte contre la précarité énergétique à l'échelle de **l'EPCI Est-Ensemble**, préparation conjointe du Contrat Local de Santé, de l'Agenda21 (qui comporte un volet santé grâce à l'ORS IdF), et du PCET.

ÉVOLUTION

- Si aujourd'hui l'action n'a pas été renouvelée, la **question de la précarité énergétique reste intégrée dans les visites à domicile** des inspecteurs de salubrité et des travailleurs sociaux du SCHS de Montreuil. Les familles repérées en situation de précarité énergétique sont redirigées vers l'ALEC MVE.
- L'objectif de long terme de l'action était de mener une **étude épidémiologique**, afin de promouvoir une **intégration des questions de qualité thermique du bâti** dans les critères d'**insalubrité**.
- Les acteurs du projet souhaitent toujours, malgré l'arrêt du projet, une **évolution du cadre réglementaire** afin de le rendre plus contraignant pour le propriétaire.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Compte-tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à ce sujet :
 - Il est important d'instaurer une **démarche participative** au sein du projet, de considérer les habitants comme des interlocuteurs plutôt que des « bénéficiaires » ;
 - Il est également nécessaire d'établir une **relation de confiance** avec les ménages suivis, afin de pouvoir obtenir des informations souvent jugées délicates sur leur situation économique et sociale ;
 - Enfin, instaurer un **modèle économique stable** conditionne fortement la réussite du projet sur le long terme.

Action n°11 :

Service SOLENI

ULISSE Énergie

Sur le statut de tiers de confiance des salariés de SOLENI :
« Les conseillers ne sont « ni travailleurs sociaux, ni bailleurs, ni fournisseur d'énergie ».

**CCAS Grenoble,
GEG, EDF**

« Les conseillers se déplacent, ils peuvent montrer concrètement les choses, constater, installer les équipements »

**Bénéficiaire du service
SOLENI à Grenoble**



Couverture de la plaquette du service SOLENI

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

INTERLOCUTEURS :

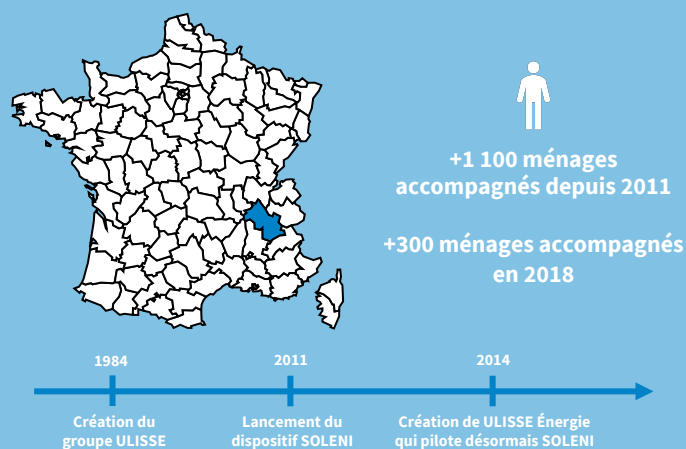
- **Porteur de projet** : Jean-Jérôme CALVIER, directeur général adjoint, ULISSE Groupe, jjcalvier@ulisse38.com
- **Partenaire** : Stevie RIEDINGER, chargé de projet Mal logement, département de l'Isère



PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



3/ HISTORIQUE

- Le groupe ULISSE est un groupe d'économie solidaire implanté en Isère et actif depuis 1984, regroupant des **structures d'insertion agréées par l'Etat**.
- Le groupe ULISSE favorise **l'accès ou le retour à l'emploi** de personnes engagées dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle.
- Poussé par le sentiment d'un besoin d'accompagnement et par l'intérêt que pourrait représenter l'action de publics en insertion auprès des ménages en situation de précarité énergétique, le groupe a **créé le service SOLENI en 2011**. ULISSE Énergie, l'entreprise d'insertion du Groupe, a été créée en 2014 pour piloter le projet.
- ULISSE Énergie recrute des **salariés en contrats d'insertion** et les forme pour conseiller des ménages en situation de précarité énergétique.

5/ PRESTATIONS

- ULISSE Énergie intervient auprès des ménages repérés et fléchés par ses prescripteurs, en **deux visites d'1h30**.
- La première visite permet de réaliser un **diagnostic sociotechnique**, focalisé sur le bien-être et la manière d'habiter de la personne. Un état des lieux rapide est réalisé (bâti, factures, situation socio-économique, habitudes, etc.) ainsi que des mesures dans le logement (thermomètre, débitmètre, etc.).
- La seconde visite vise à formuler des **conseils personnalisés** aux ménages, réaliser de **petits travaux de confort thermique** (calfeutrage et coupes-froids, réflecteurs de radiateurs, etc.), et installer des **matériels économes** (lampes basse consommation, multiprises avec interrupteurs, etc.).
- Si l'intervention ne suffit pas, SOLENI fait le **lien avec d'autres acteurs, des dispositifs d'aide ou d'intervention**.

2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : ULISSE énergie, entreprise d'insertion du groupe ULISSE.
- Partenaires** :
 - Action sociale** : CCAS
 - Acteurs du territoire** : Département de l'Isère, villes de Saint-Egrève, Crolles, Pôle AlpEn
 - Acteurs de l'immobilier et du bâtiment** : OPAC 38, Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH), Actis
 - Acteurs privés** : EDF, Fondation AG2R La Mondiale, Fondation Schneider Electric, Gaz Electricité de Grenoble

4/ OBJECTIFS

- La démarche de SOLENI est centrée sur la précarité énergétique et vise à :
 - Lutter contre l'exclusion, par ses actions et sa démarche d'insertion.
 - Accompagner et sensibiliser les ménages.
 - Constituer le premier maillon de la chaîne d'accompagnement des ménages en précarité énergétique.
- ULISSE Énergie, structurée en entreprise, vend des prestations de visites auprès de ménages. Ses clients, appelés « **prescripteurs** », sont des collectivités (ex : CCAS de Grenoble, CD38), des fournisseurs d'énergie (EDF, GEG), des bailleurs sociaux (ACTIS, SDH), etc. Ce sont les prescripteurs qui déterminent quels ménages doivent être visités.

6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- Les prescripteurs** de SOLENI prennent en charge le repérage et la sélection des ménages faisant l'objet de visites par SOLENI, qui n'intervient donc pas sur ces phases.
- Ainsi, ULISSE Énergie **ne sélectionne pas ni ne prévoit de critères d'éligibilité** pour son action.
- Le bilan de l'action effectuée permet cependant de dégager plusieurs critères : les prestations dans le cadre du service SOLENI portent principalement sur les **passoires énergétiques** et les **situations de précarité énergétique**.



FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Ainsi que le présentent les porteurs de projet, le modèle économique de SOLENI est fondé sur les **bénéfices indirects** qu'il génère pour les prescripteurs : charges réduites de FSL, nombre réduit de contentieux avec les bailleurs, moindre prise en charge par les mutuelles, etc.
- SOLENI dispose de deux sources de financement principales :
 - **70 % de l'activité est financée par le chiffre d'affaires sur les prestations vendues** aux collectivités locales, fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux, etc. Certains marchés fonctionnent par bons de commande.
 - **Les 30 % restants sont financés par les subventions à l'activité d'insertion.**

Informations-clés :



Budget alloué : 220 000 €



Principaux financeurs : CCAS de Grenoble (dont Gaz Electricité de Grenoble), CD38 (dont EDF), ACTIS, SDH



Ressources humaines mobilisées : 9 ETP

- 2 encadrants techniques
- 5 accompagnants en insertion
- Environ 1,8 ETP de fonctions supports mutualisées au sein d'ULISSE

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Il n'y a **pas de montage partenarial en tant que tel** : les relations avec les prescripteurs sont encadrées par des conventions ou des contrats.
- Des **liens constants, informels, sont maintenus avec tous les partenaires du monde de l'habitat et de l'énergie** sur le territoire, sans nécessairement établir de conventions. Ces interactions sont indispensables à une bonne prise en charge des ménages (redirection vers les opérateurs, vers les services administratifs, etc.).
- Les premiers soutiens du dispositif ont été **Gaz Electricité de Grenoble** et le **CCAS de Grenoble**, ainsi que le **Département d'Isère**, qui joue aujourd'hui un rôle majeur parmi les prescripteurs de SOLENI.

Exemple de la prestation pour le CD 38 :



- Un **Comité technique** regroupe le CD38, l'ANAH, la CAF, l'ARS et les villes concernées par les sujets à traiter ; il se réunit chaque mois, et détermine quels ménages vont bénéficier de SOLENI.
- L'action de SOLENI s'articule avec celle de **Soliha, opérateur ANAH sur le territoire.**

9/ RÉSULTATS

- L'association Im-prove a réalisé une **étude d'impact** de SOLENI sur les 118 ménages accompagnés entre juin 2011 et novembre 2013, avec un taux de réponse de 59 % :
- Les ménages sont globalement très satisfaits, avec une **note moyenne de satisfaction de 7,7/10** :
 - **84 %** déclarent faire **confiance** aux conseillers SOLENI
 - **65 %** des ménages affirment **mieux gérer leurs dépenses d'eau et d'énergie**
 - **87 %** déclarent appliquer tout ou partie de ces conseils
 - **50 %** des familles disent se sentir **mieux dans leur logement** aujourd'hui

Chiffres-clés :

- **1 000 ménages** accompagnés depuis 2011 ;
- Les ménages ont été fléchés par :
 - Les **CCAS** : 59 % ;
 - Les **fournisseurs d'énergie** et **bailleurs sociaux** : 21 % ;
 - Le **Conseil Départemental** : 20 % ;
 - La **Communauté de communes du Grésivaudan** : 3%.
- L'accompagnement a permis, au global :
 - **30 % d'économies d'eau** ;
 - **15 % d'économies d'énergie.**



RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :

<https://www.ulisse38.com/10227-maitrise-de-lenergie.htm>

CLÉS DE SUCCES

- Le service se positionne comme l'un des maillons d'une chaîne, permettant un **travail en bonne intelligence avec l'amont (repérage) et l'aval (opérateurs)**, sans confusion des rôles de chaque partie prenante. L'intervention de SOLENI est **complémentaire avec celles d'autres acteurs comme Soliha**. Dans le cadre du contrat avec le CD 38 par exemple, Soliha centre son action sur le bâti et SOLENI sur les usages au sein du logement.
- Le modèle économique de SOLENI est à l'équilibre, et ne dépend pas de subventions publiques.
- La **gratuité du service pour les ménages**, indispensable, est également une force du dispositif.
- L'impact de SOLENI est **efficace à deux titres** : par l'accompagnement de ménages en situation de précarité énergétique, et par l'insertion des salariés d'ULISSE énergie, qui présentent un fort taux de retour à l'emploi.
- Les visites réalisées par des personnes en démarche d'insertion permettent d'établir une **réelle relation de pair-à-pair, de tiers de confiance**, qui aident les ménages à avoir confiance dans les conseillers.
- L'équipe de SOLENI a su faire preuve **d'adaptation face aux besoins de ses partenaires** : clarté des diagnostics, comptes-rendus réguliers aux prescripteurs sur les visites effectuées, etc.

FAIBLESSES / LIMITES

- Il est parfois **complexe de mobiliser les travailleurs sociaux**, au sein des structures prescriptrices, pour repérer les ménages pouvant bénéficier de visites, notamment en lien avec le **turn-over élevé** qui affecte le travail social. Dans certains marchés à bons de commande, trop peu de ménages sont fléchés à SOLENI pour atteindre ses objectifs. Ainsi, des réunions de présentation régulières du dispositif doivent être organisées.
- Lors du lancement du projet, les **attentes des prescripteurs n'étaient pas toujours satisfaites**, notamment sur les comptes-rendus de l'activité insuffisamment réguliers. Cependant, le dispositif a su faire ses preuves et s'améliorer sur ses points faibles.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité :
 - Selon ULISSE Énergie et le Conseil Départemental de l'Isère, la réussite de SOLENI ne tient pas nécessairement à des spécificités locales, et pourrait donc **tout à fait être répliquable**.
 - L'**Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)** a par ailleurs identifié le dispositif dans son **accélérateur d'innovation sociale** pour l'accès à l'emploi des chômeurs de longue durée.
- Conditions de répliquabilité : la **pluralité des acteurs impliqués** sur ces thématiques impose de consacrer beaucoup de temps à **identifier les acteurs intervenant au niveau local et à les convaincre de l'intérêt de la démarche**.

ÉVOLUTION

- ULISSE énergie a déjà essaimé :
 - Aujourd'hui, ULISSE Énergie travaille avec **deux sous-traitants en Nord et Centre-Isère**.
 - ULISSE Énergie travaille par ailleurs depuis mars 2018 sur un **essaimage en-dehors du département**, pour l'instant plutôt sur les départements limitrophes.
- Certains prescripteurs, à l'image du CD 38, souhaitent une **montée en puissance du service SOLENI** dans les années à venir. Ainsi, le CD 38 a inclus le service dans son nouveau PIG, afin de systématiser son action.
- Une montée en charge de l'action du département *via* le PIG intégrant notamment l'ensemble des CCAS voire des bailleurs sociaux, pourrait permettre de systématiser une gestion administrative pour l'instant complexe.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

Compte-tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à ce sujet :

- Une **bonne entente avec des parties prenantes** est indispensable en amont du déploiement, afin de faire connaître le service et de clarifier son rôle auprès des autres acteurs de la chaîne de l'accompagnement.
- Une **bonne communication, répétée**, est également nécessaire auprès des « premiers prescripteurs », à savoir les travailleurs sociaux, qui constituent le facteur clé qui pourra déterminer le succès ou non du dispositif.
- Une forme de **mutualisation des prescriptions** pourrait être envisagée, fonctionnant par une sorte de « pot commun », afin d'éviter à la structure porteuse de devoir jongler avec différents processus et attentes selon les prescripteurs.

Action n°12 :

Médiation énergie bailleurs/ locataires

Ville de Lille - CCAS

« La première règle avant d'agir consiste à se mettre à la place de l'autre.
Nulle vraie recherche du bien commun ne sera possible hors de là. »

Abbé Pierre



Extraits des campagnes de communication à destination des ménages

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

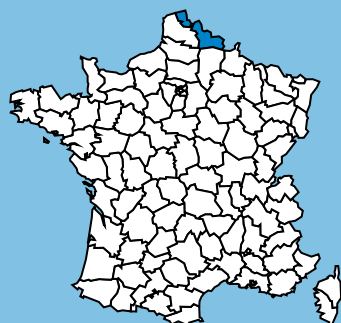
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Hervé FRYS, Coordonnateur précarité énergétique et de la réhabilitation du parc privé, Maison de l'Habitat Durable - Direction Habitat – Hygiène/Santé, Mairie de Lille, hfrys@mairie-lille.fr
- **Partenaire :** Elena ITURRA, Responsable d'unité habitat privé, Métropole Européenne de Lille ; Julien GOMEL, Chargé de mission habitat et Solidarité, Métropole Européenne de Lille

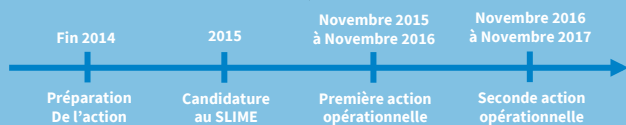
PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative étendue à la métropole en 2018

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



En deux ans :
221 locataires du parc privé repérés
122 médiations
63 projets de travaux



3/ HISTORIQUE

- Une étude réalisée par l'Observatoire du Dpmt. du Nord en 2014 a révélé que près de **25% de la population de la ville de Lille étaient en situation de précarité énergétique**, et que plus des 2/3 de ces personnes étaient des **locataires** du parc privé.
- En parallèle, la **Maison de l'Habitat Durable (MHD)**, structure dédiée à la rénovation énergétique, a été créée en 2014. Elle vise à créer un **guichet unique** pour les habitants et à rassembler l'écosystème local concerné (ADIL, opérateurs ANAH, CIE, etc.).
- En 2014, l'ensemble des **élus dont les missions se rapportent à la précarité énergétique** ont lancé une expérimentation de médiation. Après un travail de préparation fin 2014 et une candidature au SLIME, **l'action a été lancée en novembre 2015 puis renouvelée en novembre 2016 jusqu'à décembre 2017.**
- Le projet a été repris par la **Métropole Européenne de Lille** dans le cadre d'un PIG de 2018 à 2022.

5/ PRESTATIONS

Les ménages repérés par le réseau de donneurs d'alertes (cf section 8) étaient **orientés en fonction de leur statut** : les **propriétaires occupants** et les **locataires du parc social** vers les dispositifs existants sur le territoire : opérateurs ANAH, médiation du parc social (association Eole).

Les **locataires du parc privé** étaient accompagnés par l'association le Graal. L'accompagnement pouvait comporter :

- Une **visite de diagnostic sociotechnique à domicile** ;
- Des **conseils** à l'occupant, l'installation de **petits équipements** voire des actions d'**auto-réhabilitation accompagnée** ;
- Une **médiation sociotechnique auprès du bailleur** pour la négociation et la réalisation de travaux : présentation des résultats du diagnostic, visite du logement en présence du locataire, accompagnement pour les devis et au montage de dossiers d'aides financières, visites de contrôle après travaux.



2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- **Porteurs de projet** : Maison de l'Habitat Durable de la ville de Lille et CCAS
- **Partenaires** :
 - **Territoires** : villes de Lille, Lomme et Hellemmes, Conseil Départemental du Nord, Métropole Européenne de Lille
 - **Services** : CCAS et SCHS des trois villes, mairies de quartiers.
 - **Associations accompagnant les ménages** : Graal, Eole, Interfaces,
 - **Autres associations** : Fondation Abbé Pierre, CLER.
 - **Partenaires privés** : fondations AG2R la Mondiale et Schneider



4/ OBJECTIFS

Le projet visait avant tout à :

- **Intervenir efficacement auprès des ménages en précarité énergétique** du territoire de Lille, en priorité les **locataires du parc privé**, et convaincre les bailleurs d'entreprendre des travaux liés à la performance énergétique.
- Co-construire un projet entre le CCAS et la Direction Habitat de la ville, en partenariat avec l'association Graal, et **croiser les politiques d'action sociale et d'habitat.**
- Plus largement, le projet s'inscrivait dans une **démarche de territoire** visant à apporter un service global et efficace auprès des Lillois en matière de rénovation : création de la Maison de l'Habitat Durable et guichet unique, regroupement de l'écosystème, etc.



6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- L'action était portée par la ville de Lille et portait sur le « **territoire de Lille** », regroupant les trois villes de Lille, Lomme et Hellemmes. Les ménages devaient donc résider sur ce territoire pour être éligibles.
- Un **critère d'éligibilité** a été prévu à hauteur du **plafond de ressources prévu pour la catégorie Prêt Locatif Social (PLS) dans le logement social**. En pratique, la majorité des bénéficiaires de l'action avait un salaire inférieur au SMIC.
- Au-delà de l'éligibilité, les **types de ménages ciblés** étaient en priorité, par ordre décroissant : les **locataires du parc privé**, les **propriétaires occupants ou bailleurs** et les **locataires du parc social**.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Ainsi que le présentent les porteurs de projet, le modèle économique de SOLENI est fondé sur les **bénéfices indirects** qu'il génère pour les prescripteurs : charges réduites de FSL, nombre réduit de contentieux avec les bailleurs, moindre prise en charge par les mutuelles, etc.
- SOLENI dispose de deux sources de financement principales :
 - **70 % de l'activité est financée par le chiffre d'affaires sur les prestations vendues** aux collectivités locales, fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux, etc. Certains marchés fonctionnent par bons de commande.
 - **Les 30 % restants sont financés par les subventions à l'activité d'insertion.**

Informations-clés :



Budget alloué : 220 000 €



Principaux financeurs : CCAS de Grenoble (dont Gaz Electricité de Grenoble), CD38 (dont EDF), ACTIS, SDH



Ressources humaines mobilisées : 9 ETP

- 2 encadrants techniques
- 5 accompagnants en insertion
- Environ 1,8 ETP de fonctions supports mutualisées au sein d'ULISSE

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- Il n'y a **pas de montage partenarial en tant que tel** : les relations avec les prescripteurs sont encadrées par des conventions ou des contrats.
- Des **liens constants, informels, sont maintenus avec tous les partenaires du monde de l'habitat et de l'énergie** sur le territoire, sans nécessairement établir de conventions. Ces interactions sont indispensables à une bonne prise en charge des ménages (redirection vers les opérateurs, vers les services administratifs, etc.).
- Les premiers soutiens du dispositif ont été **Gaz Electricité de Grenoble** et le **CCAS de Grenoble**, ainsi que le **Département d'Isère**, qui joue aujourd'hui un rôle majeur parmi les prescripteurs de SOLENI.

Exemple de la prestation pour le CD 38 :



- Un **Comité technique** regroupe le CD38, l'ANAH, la CAF, l'ARS et les villes concernées par les sujets à traiter ; il se réunit chaque mois, et détermine quels ménages vont bénéficier de SOLENI.
- L'action de SOLENI s'articule avec celle de **Soliha, opérateur ANAH sur le territoire.**

9/ RÉSULTATS

- L'association Im-prove a réalisé une **étude d'impact** de SOLENI sur les 118 ménages accompagnés entre juin 2011 et novembre 2013, avec un taux de réponse de 59 % :
- Les ménages sont globalement très satisfaits, avec une **note moyenne de satisfaction de 7,7/10** :
 - **84 %** déclarent faire **confiance** aux conseillers SOLENI
 - **65 %** des ménages affirment **mieux gérer leurs dépenses d'eau et d'énergie**
 - **87 %** déclarent appliquer tout ou partie de ces conseils
 - **50 %** des familles disent se sentir **mieux dans leur logement** aujourd'hui

Chiffres-clés :

- **1 000 ménages** accompagnés depuis 2011 ;
- Les ménages ont été fléchés par :
 - Les **CCAS** : 59 % ;
 - Les **fournisseurs d'énergie** et **bailleurs sociaux** : 21 % ;
 - Le **Conseil Départemental** : 20 % ;
 - La **Communauté de communes du Grésivaudan** : 3%.
- L'accompagnement a permis, au global :
 - **30 % d'économies d'eau** ;
 - **15 % d'économies d'énergie.**

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :

<https://www.ulisse38.com/10227-maitrise-de-lenergie.htm>

CLÉS DE SUCCES

- Le service se positionne comme l'un des maillons d'une chaîne, permettant un **travail en bonne intelligence avec l'amont (repérage) et l'aval (opérateurs)**, sans confusion des rôles de chaque partie prenante. L'intervention de SOLENI est **complémentaire avec celles d'autres acteurs comme Soliha**. Dans le cadre du contrat avec le CD 38 par exemple, Soliha centre son action sur le bâti et SOLENI sur les usages au sein du logement.
- Le modèle économique de SOLENI est à l'équilibre, et ne dépend pas de subventions publiques.
- La **gratuité du service pour les ménages**, indispensable, est également une force du dispositif.
- L'impact de SOLENI est **efficace à deux titres** : par l'accompagnement de ménages en situation de précarité énergétique, et par l'insertion des salariés d'ULISSE énergie, qui présentent un fort taux de retour à l'emploi.
- Les visites réalisées par des personnes en démarche d'insertion permettent d'établir une **réelle relation de pair-à-pair, de tiers de confiance**, qui aident les ménages à avoir confiance dans les conseillers.
- L'équipe de SOLENI a su faire preuve **d'adaptation face aux besoins de ses partenaires** : clarté des diagnostics, comptes-rendus réguliers aux prescripteurs sur les visites effectuées, etc.

FAIBLESSES / LIMITES

- Il est parfois **complexe de mobiliser les travailleurs sociaux**, au sein des structures prescriptrices, pour repérer les ménages pouvant bénéficier de visites, notamment en lien avec le **turn-over élevé** qui affecte le travail social. Dans certains marchés à bons de commande, trop peu de ménages sont fléchés à SOLENI pour atteindre ses objectifs. Ainsi, des réunions de présentation régulières du dispositif doivent être organisées.
- Lors du lancement du projet, les **attentes des prescripteurs n'étaient pas toujours satisfaites**, notamment sur les comptes-rendus de l'activité insuffisamment réguliers. Cependant, le dispositif a su faire ses preuves et s'améliorer sur ses points faibles.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- Degré de répliquabilité :
 - Selon ULISSE Énergie et le Conseil Départemental de l'Isère, la réussite de SOLENI ne tient pas nécessairement à des spécificités locales, et pourrait donc **tout à fait être répliquable**.
 - L'**Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA)** a par ailleurs identifié le dispositif dans son **accélérateur d'innovation sociale** pour l'accès à l'emploi des chômeurs de longue durée.
- Conditions de répliquabilité : la **pluralité des acteurs impliqués** sur ces thématiques impose de consacrer beaucoup de temps à **identifier les acteurs intervenant au niveau local et à les convaincre de l'intérêt de la démarche**.

ÉVOLUTION

- ULISSE énergie a déjà essaimé :
 - Aujourd'hui, ULISSE Énergie travaille avec **deux sous-traitants en Nord et Centre-Isère**.
 - ULISSE Énergie travaille par ailleurs depuis mars 2018 sur un **essaimage en-dehors du département**, pour l'instant plutôt sur les départements limitrophes.
- Certains prescripteurs, à l'image du CD 38, souhaitent une **montée en puissance du service SOLENI** dans les années à venir. Ainsi, le CD 38 a inclus le service dans son nouveau PIG, afin de systématiser son action.
- Une montée en charge de l'action du département *via* le PIG intégrant notamment l'ensemble des CCAS voire des bailleurs sociaux, pourrait permettre de systématiser une gestion administrative pour l'instant complexe.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

Compte-tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à ce sujet :

- Une **bonne entente avec des parties prenantes** est indispensable en amont du déploiement, afin de faire connaître le service et de clarifier son rôle auprès des autres acteurs de la chaîne de l'accompagnement.
- Une **bonne communication, répétée**, est également nécessaire auprès des « premiers prescripteurs », à savoir les travailleurs sociaux, qui constituent le facteur clé qui pourra déterminer le succès ou non du dispositif.
- Une forme de **mutualisation des prescriptions** pourrait être envisagée, fonctionnant par une sorte de « pot commun », afin d'éviter à la structure porteuse de devoir jongler avec différents processus et attentes selon les prescripteurs.



Observatoire National de la Précarité Énergétique

www.onpe.org