



Octobre 2013

### Édito

## Repérer les ménages en précarité énergétique : l'importance des coûts de transaction

Ute DUBOIS, Enseignant-chercheur à l'Institut Supérieur de Gestion, Paris



Le 2 septembre dernier, Ronald Coase, prix Nobel d'économie, est mort à l'âge de 102 ans. Ronald Coase n'a jamais étudié la précarité énergétique. Pourtant, le concept de « coût de transaction » dont il est l'inventeur est essentiel pour comprendre les obstacles que l'on rencontre au quotidien dans la lutte contre la précarité énergétique. Ainsi, les difficultés à trouver les ménages concernés, le temps passé à les informer sur leurs droits et sur les comportements qui leur permettront de limiter leurs consommations, les ressources qu'il faut mobiliser avant de pouvoir effectuer des rénovations thermiques sont autant de coûts de transaction à prendre en compte.

Si ces coûts de transaction n'existaient pas, la lutte contre la précarité énergétique serait une tâche facile. Le coût des actions mises en œuvre se résumerait aux coûts des travaux et des équipements fournis aux ménages. Or sur le terrain, la lutte contre la précarité énergétique nécessite d'autres ressources qui représentent un coût considérable.

Il faut tout d'abord trouver des ménages qui sont souvent « cachés » et pas nécessairement demandeurs d'aides. Les moyens pour y parvenir sont nombreux : cartographies, constitution de réseaux d'acteurs dans les territoires, sensibilisation des personnes au contact des ménages vulnérables, etc.

Il faut ensuite pouvoir analyser finement les difficultés de ces ménages pour leur apporter des aides adaptées. C'est le travail des personnes qui effectuent les visites à domicile dans Achieve. Une fois formées, elles doivent encore consacrer du temps pour comprendre chaque situation individuelle, car la précarité énergétique prend des formes diverses.

Il faut enfin accompagner les ménages dans la mise en œuvre des actions, notamment leur expliquer les gestes à adopter et s'assurer qu'ils maîtrisent le « mode d'emploi » des nouveaux équipements. Quand des travaux plus importants de rénovation thermique doivent être réalisés, l'accompagnement requiert des ressources considérables non seulement pour l'ingénierie technique et financière, mais aussi pour que des ménages, parfois en grande difficulté, acceptent de s'engager.

Dans un contexte de hausse des prix de l'énergie, toujours plus de personnes sont touchées par la précarité énergétique. Ceci pose la question des « bonnes pratiques » qui permettront d'aider le plus grand nombre au moindre coût de transaction. En expérimentant de nouvelles façons de réaliser des mesures d'efficacité énergétique auprès des ménages concernés, un apport majeur d'Achieve est de contribuer à la connaissance de ces bonnes pratiques.

### Zoom sur...

## Étude pilote sur les liens entre précarité énergétique et santé

Dr. Bernard LEDESERT, Directeur technique CREAL-ORS LR1 Languedoc-Roussillon



Depuis plus dix ans, un programme a été mis en place dans l'Hérault grâce un partenariat étroit entre l'association GEFOSAT et les travailleurs médico-sociaux du département. Il permet de faire une expertise des logements dont les occupants sont en demande d'aide auprès des services sociaux : charge trop importante des factures énergétiques liées au logement, l'impossibilité de hiver d'atteindre une température de confort... Ces deux éléments peuvent être considérés comme des marqueurs d'une situation de précarité énergétique. Face à ces situations, les professionnels concernés se posent régulièrement la question de l'impact de ces situations sur la santé de la population : comment le fait de vivre dans des logements insuffisamment chauffés impacte la santé de ces habitants, au-delà de l'impact plus général des situations de précarité dans lesquelles ces personnes sont.

Ces interrogations rejoignent les préoccupations de la Fondation Abbé Pierre, impliquée dans la lutte contre la précarité énergétique depuis 2005. Convaincus qu'il y a un enjeu majeur dans la lutte contre la pauvreté énergétique à travailler à partir de l'entrée « santé », la Fondation Abbé Pierre a initié ce projet d'étude en collaboration avec le CREAL-ORS Languedoc-Roussillon et GEFOSAT.

#### Objectif

Cette étude qui se veut pilote sur le territoire français a pour objectif de décrire les effets de la précarité énergétique sur la santé.

#### Méthode

L'étude permet de comparer deux groupes de personnes selon qu'ils sont ou non exposés à la précarité énergétique. Le recueil d'information était basé sur un questionnaire décrivant le logement, un autre décrivant l'état de santé de chaque personne habitant dans le logement.

#### Résultats

Les ménages de 167 logements ont participé à l'étude, 98 logements de personnes exposées à la précarité énergétique et 69 logements de personnes non exposées. Au total, 356 personnes ont été enquêtées, 236 adultes et 120 enfants

Après prise en compte des différences d'âge, de niveau de pauvreté et de la consommation de tabac, des différences d'état de santé existent entre les personnes adultes exposées à la précarité énergétique et celles qui ne le sont pas. La note de santé globale (de 0 à 10) que se donnent les personnes en précarité énergétique est moins bonne. L'analyse des scores à l'échelle de Duke montre un état de santé dégradé, que ce soit de façon générale ou pour des dimensions comme la santé mentale, la santé sociale ou la dépression.

Des pathologies chroniques sont plus fréquentes chez les adultes exposés à la précarité énergétique : bronchite chronique, asthme ou migraines. Des pathologies aiguës (souvent hivernales) sont plus fréquentes: rhumes et angines, bronchites aiguës ou grippe. Enfin, les personnes exposées à la précarité énergétique sont plus nombreuses à présenter des sifflements respiratoires, crises d'asthme, rhumes des foins, rhinorrhées ou maux de têtes.

#### Synthèse

Cette étude montre que l'état de santé des personnes en situation de précarité énergétique apparaît plus dégradé que celui des personnes qui n'y sont pas soumises. Ces différences persistent une fois prises en compte les différences d'âge, de niveau de pauvreté ou de tabagisme entre les deux groupes, qui auraient pu, en elles-mêmes expliquer des différences d'état de santé.

Ce travail était une étude pilote destinée à tester une méthodologie expérimentale : les résultats montrent que cette méthodologie est applicable et les résultats attendus ont pu être trouvés.

(1) <http://www.creaiorslr.fr/>

## En direct du projet

### Les partenaires d'ACHIEVE mobilisés lors de la semaine européenne de l'énergie durable

Le 27 juin dernier, les partenaires européens d'ACHIEVE organisaient un atelier de présentation et d'échanges à Bruxelles, dans le cadre de la semaine européenne de l'énergie durable (EUSEW 2013). L'événement a été préparé conjointement avec les membres d'un autre projet européen sur la lutte contre la précarité énergétique, EC-LINC ([www.ec-linc.info](http://www.ec-linc.info)), et avec le soutien de Managenergy.

L'objectif de cette demi-journée animée par Christine Liddell, professeur de psychologie à l'Institut de Recherche en Psychologie de l'Université d'Ulster et spécialiste des effets de la précarité énergétique sur la santé, était de proposer des pistes de réflexion et des solutions « clé en main » aux décideurs nationaux et locaux désireux de combattre la précarité énergétique sur leur territoire.

Dans son discours d'ouverture, Lara Blake, chargée de mission à la DG Énergie et organisatrice du groupe de travail européen sur les consommateurs vulnérables et du Forum des citoyens pour l'énergie, a présenté les challenges et solutions actuels lorsque l'on aborde la question des consommateurs vulnérables en Europe : comment les rendre acteurs sur le marché intérieur de l'énergie, notamment en leur permettant l'accès à l'information et en proposant un cadre pour résoudre les litiges, comparer les offres et les prix et changer de fournisseur?

Les partenaires d'ACHIEVE et EC LINC ont ensuite présenté leurs activités : ce qui rassemble les deux projets (méthodologie générale et outils similaires) mais aussi leurs spécificités, liées aux différences entre les territoires pilotes de mise en œuvre des actions (acteurs impliqués, profil des ménages ciblés, outils spécifiques développés...). La rencontre a été l'occasion de partager les premiers retours d'expérience et un certain nombre de recommandations avec les participants, sur l'organisation générale des services de visites à domicile testés dans ces deux projets, et plus particulièrement : les réseaux essentiels à mettre en place au démarrage, les équipements gratuits remis aux ménages, la formation et le recrutement des conseillers chargés des visites, le déploiement opérationnel des visites sur le terrain.



Au total, 43 personnes étaient présentes dans l'assistance, issues de collectivités locales, d'associations, d'universités et de la Commission européenne.

L'ensemble des présentations peut être téléchargé sur le site d'ACHIEVE, dans la section « Documents - EU materials » : <http://tinyurl.com/lpkt3mg>

## Où en est ACHIEVE ?

Entretiens avec des conseillers ACHIEVE chargés de visites à domicile dans chacun des pays partenaires

	<b>Bulgarie:</b> Daniel Stoyanov	<b>France:</b> (Marseille) Kheira Miloud	<b>France:</b> (Plaine Commune) Elodie Antoniot	<b>Allemagne:</b> Mr. Antonio Lopez-Rodriguez	<b>Slovénie:</b> Tomaž Dintinjana	<b>Royaume-Uni:</b> Gary Hardman
<b>Comment êtes-vous devenu conseiller ACHIEVE ?</b>	Je suis devenu conseiller pour ACHIEVE grâce à un partenariat de mon école (d'enseignement professionnel en électronique). Cela m'a permis d'appliquer concrètement ce que j'apprenais en cours. D'autres camarades de classe ont aussi rejoint le projet.	Avec mes 25 ans d'expérience dans la ressource bois, j'étais déjà sensibilisée aux enjeux globaux liés à notre environnement. Intéressée par les solutions pratiques durables facilitant la vie quotidienne, j'accompagnais un ami à un forum pour l'emploi consacré aux métiers verts. C'est là que j'ai rencontré La Varappe Développement Energie, un groupe d'insertion aujourd'hui partenaire du GERES, ce qui m'a directement conduit au projet ACHIEVE.	J'ai toujours voulu travailler en tant qu'assistante sociale pour aider les gens au quotidien et j'ai ensuite suivi des études pour en faire mon métier. Au cours de différents stages, j'ai pris conscience que les factures d'énergie représentaient une part importante dans le budget d'une famille. C'est ainsi que j'ai découvert le concept de précarité énergétique et que j'ai décidé de me spécialiser. La mission que je réalise en tant que volontaire pour le projet ACHIEVE me permet d'appliquer ce que j'ai appris au cours de mes études. Cette expérience me permet de développer des compétences techniques pour lutter contre la précarité énergétique, en tant que future assistance sociale.	En 2005, j'ai fait une formation de conseiller en infrastructure et énergie avant de travailler en freelance. Dans une période de ma vie où, à cause de circonstances personnelles, je me suis retrouvé sans travail, l'agence pour l'emploi m'a mis en contact avec le projet d'économie d'énergie à Francfort. Le programme d'aide à l'insertion professionnelle de l'agence m'a ainsi permis de retrouver un emploi. Depuis l'année dernière, je suis conseiller du projet ACHIEVE et du projet d'économie d'énergie de Francfort.	J'ai décidé de postuler au poste de conseiller ACHIEVE parce que je suis très sensible aux problématiques sociales. Je m'inquiète pour ceux en situation de précarité énergétique à cause de leur revenu trop bas pour faire face aux prix croissants de l'énergie. En même temps, ce travail me permet d'en savoir plus sur l'efficacité énergétique. Je pourrai appliquer mes nouvelles compétences dans mon futur emploi de sensibilisation aux économies d'énergie.	J'ai été nommé conseiller énergie pour le projet ACHIEVE lorsqu'une opportunité s'est présentée à mon agence locale pour l'emploi. En outre, j'ai rencontré Jon Clarke et Sarah Nixon qui gèrent le projet à Severn Wye. Ils m'ont expliqué le rôle d'un conseiller énergie et le rôle du projet ACHIEVE pour aider les foyers à faible revenu à réduire leurs factures grâce à des visites à domicile et des diagnostics énergétiques. Et là je me suis dit – « oui, je veux vraiment faire ce métier et aider ceux qui bénéficient du projet. »
<b>Qu'est ce que vous préférez dans votre travail ?</b>	Ce que je préfère, c'est le sentiment que me procure le fait d'aider des personnes dans le besoin.	Je suis passionnée et curieuse des défis auxquels doivent faire face les ménages modestes, et notamment ceux en précarité énergétique. Chaque situation rencontrée est différente, et demande un travail personnalisé. Je suis aussi impressionnée par les éco-gestes imaginés par chaque ménage. Notre intervention amène la famille à s'interroger, à aller plus loin dans le sens des économies d'énergie. C'est toujours plaisant de voir le ménage se réjouir du travail accompli ensemble, notamment sur le bilan des consommations d'énergie et l'installation des petits équipements. Enfin, nos solutions sont appropriables et globales, et répondent bien aux attentes exprimées par le ménage.	J'aime vraiment le contact avec les gens quand on leur rend visite. La plupart apprécie les conseils et astuces et équipements qu'on leur fournit et disent que notre intervention a été utile pour mieux gérer leur consommation énergétique. C'est gratifiant de sentir que notre action a un impact et aide les familles les plus désavantagées.	J'aime la diversité qu'offre mon travail – du travail de bureau aux services de conseils à domicile et le travail avec les salariés du programme d'insertion professionnelle qui travaillent aussi pour le projet. Ce que je préfère c'est quand je peux aider les bénéficiaires avec mes conseils et les gadgets d'économie d'énergie. La semaine dernière, j'ai rencontré un homme qui a économisé 400 € en un an grâce à nos conseils. Il était très reconnaissant. C'était un moment génial.	J'adore le contact avec les personnes que je rencontre chez elles dans le cadre du projet ACHIEVE. J'aime aussi le côté très concret des conseils et mesures que nous proposons aux familles à faible revenu pour les aider à économiser de l'énergie.	J'adore mon travail en tant que conseiller énergie ; cela peut être très enrichissant émotionnellement. J'aime la mission que s'est fixé ACHIEVE, les visites à domicile, et les rencontres avec des personnes très accueillantes. Je suis fier de pouvoir aider ces ménages à économiser de l'argent et réduire leurs émissions de CO <sub>2</sub> en évaluant leurs consommations énergétiques.
<b>Quels sont les principaux défis auxquels vous devez faire face ?</b>	Le plus gros challenge lié à ce travail, c'est d'arriver à gérer le côté psychologique, après une visite chez quelqu'un de malade, handicapé ou vivant dans des conditions vraiment précaires ; Cela m'affecte.	Notre travail nécessite beaucoup d'écoute et de réflexion, et l'un des plus gros challenge pour moi a été de communiquer et d'échanger avec des ménages aux cultures et modes de vie différents. Il m'a fallu un temps pour dépasser les émotions qui m'envahissaient lorsque je partage la dure réalité subie par ces ménages, en entrant par exemple l'hiver dans des logements non chauffés. Mais il n'y a pas de fatalité à tout cela. Je mets toute mon énergie à m'adapter à ces situations, ce qui facilite l'appropriation par chaque bénéficiaire des solutions et éco-gestes sur l'énergie.	Certains foyers vivent dans des logements insalubres et sont dans des situations socioéconomiques compliquées. C'est difficile de leur donner des conseils et de les sensibiliser sur leur consommation énergétique quand ils sont en situation de précarité globale et confrontés à de multiples problèmes. On se sent impuissants dans ces cas-là. Mais ils apprécient le soutien qu'on leur apporte.	Les problèmes qu'on rencontre sont le plus souvent liés à la communication. De nombreux bénéficiaires sont immigrés et viennent de partout dans le monde – de Turquie, de Roumanie, de pays africains. Parfois, ils ne parlent pas allemand et nous ne parlons par leur langue. Dans la plupart des cas, nous essayons de surmonter la barrière linguistique en invitant d'autres membres de la famille ou des voisins qui peuvent traduire. Si cela n'est pas possible, alors nous faisons de notre mieux pour expliquer avec des gestes.	C'est très délicat au niveau social. Les bénéficiaires peuvent se révéler très méfiants, fermés et difficiles à convaincre. Ils éprouvent de la honte et se sentent mis à l'écart. Ils rencontrent beaucoup de gens qui essaient de leur vendre des services ou des produits donc ils ont du mal à croire que quelqu'un puisse leur donner des conseils gratuitement. Les foyers ciblés par le projet sont souvent peu éduqués et peu informés au sujet des projets européens et leurs bénéfices. Ainsi, souvent, ils craignent que ACHIEVE essaie de se faire de l'argent sur leur dos et ils n'aiment pas solliciter de visites à domicile. Ce défi doit être surmonté en imaginant des approches personnalisées.	La plus grosse difficulté dans mon travail, c'est quand je me rend compte que je ne peux pas aider un foyer à économiser autant que je le souhaiterais. Heureusement, cela n'arrive pas souvent. Il y a presque toujours des économies possibles pour le ménage. Et quand je n'y arrive pas, je peux toujours féliciter les ménages pour les efforts qu'ils font déjà pour garder leurs factures faibles.
<b>Quels sont les principaux défis auxquels vous devez faire face ?</b>	Les bénéficiaires réagissent très bien aux visites. Ils sont très heureux que quelqu'un essaie les aider et les conseiller. Puisque la plupart d'entre eux sont relativement âgés, ils sont heureux de rencontrer des jeunes qui prennent soin de leur génération et leur rendent visite à domicile.	Les ménages sont accueillants et volontaires, ce qui facilite notre travail. Au moment de la deuxième visite, les gens sont peut être plus ouverts à la discussion et au changement. Les ménages s'investissent dans le projet, et je constate souvent une montée en compétence sur leur approche de l'énergie dans leur logement. Les personnes améliorent leur culture sur les économies d'énergie, ce qui les conduit à mieux entretenir leur logement et leurs équipements.	Les ménages sont le plus souvent très à l'écoute des conseils qu'on leur donne. Ils apprécient nos méthodes pédagogiques pour expliquer les économies d'énergie – par exemple, en mesurant le débit d'eau avec un débitmètre. En réfléchissant au coût de l'énergie, ils prennent conscience de leurs habitudes de consommation.	Les bénéficiaires sont sympathiques et très intéressés par nos conseils. La plupart du temps, ils entendent pour la première fois les "trucs" que nous leur donnons. Ce serait vraiment intéressant d'effectuer une 3 <sup>ème</sup> visite pour évaluer s'ils ont bien suivi ces conseils.	Au départ, les ménages sont réservés. C'est seulement une fois que nous leur avons présenté le projet et la méthode qu'ils deviennent plus à l'aise. Comme je les écoute, ils s'ouvrent peu à peu et commencent à parler. Ils sont nombreux à essayer de me persuader qu'ils économisent déjà de l'énergie – ensemble, on se rend compte que ça n'est pas vraiment le cas. Je leur explique comment faire et ils sont heureux des conseils que je leur donne.	D'après mon expérience, une fois que j'ai remis au foyer son rapport de diagnostic énergétique et installé les appareils économiques en énergie et eau, je quitte des familles heureuses et reconnaissantes à l'égard de l'agence de l'énergie Severn Wye, et de moi-même, pour le service rendu !



## Quoi de neuf dans ACHIEVE ?

Le 10 juin 2013, l'établissement d'enseignement professionnel en électronique de Plovdiv (Bulgarie) a accueilli la cérémonie de récompense des conseillers ACHIEVE de l'école. Trois des étudiants engagés dans les visites à domicile ont présenté le contenu et les résultats de leur travail au sein du projet devant des professeurs, camarades de classe, partenaires d'ACHIEVE et invités.

Ils ont ainsi décrit la formation reçue, les visites et rapports de visite systématiquement rédigés et les équipements économes distribués. À l'issue de cette présentation, l'agence de l'énergie de Plovdiv, pilote local du projet, a remis à un certificat à chacun des conseillers formés. Félicitations, donc, à la seconde promotion bulgare de jeunes conseillers ACHIEVE !



## Quelques «gadgets» pour économiser ...

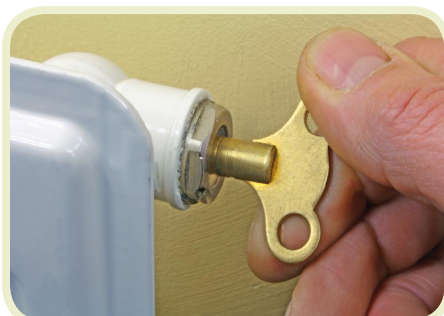
### Les robinets thermostatiques pour radiateur

Ces robinets thermostatiques sont des équipements qui s'autorégulent, pour contrôler la température dans la pièce. Grâce à ce principe d'autorégulation, les occupants n'ont pas besoin de régler le thermostat. Une fois installés, les robinets ne requièrent aucun entretien. Ils permettent d'engendrer des économies d'énergie substantielles. Pour un appartement moyen, on peut économiser 170 kWh par an et réduire la facture de chauffage de 15 à 20%. En revanche, l'installation est complexe et le prix encore élevé. Chaque robinet coûte de 15 à 25 euros – représentant un coût de 120 à 180 euros pour équiper un appartement type. Par ailleurs, les robinets sont difficiles à mettre en place et il faut une formation appropriée et un peu d'expérience pour les installer correctement. Cependant, grâce aux économies d'énergie obtenues, les robinets thermostatiques représentent un investissement rapidement rentabilisé.



### Clé à purger les radiateurs

Cette clé permet d'expulser l'air hors du circuit du radiateur et d'augmenter l'efficacité du système de chauffage tout en réduisant les pertes (et à terme, les factures de chauffage). La clé ne coûte pas cher (2 à 4 euros) et est très facile à utiliser. Elle peut être utilisée par les bénéficiaires sans l'aide d'un conseiller, et est donc pratique à distribuer auprès des foyers.



## Partners

CLER - Réseau pour la transition énergétique (coordinateur), France  
www.cler.org  
Marie Moisan,  
marie.moisan@cler.org



CARITAS - Energiesparservice Caritasverband Frankfurt e.V., Germany  
www.caritas-frankfurt.de  
Marlene Potthoff,  
Marlene.Potthoff@caritas-frankfurt.de



EAP - Energy Agency of Plovdiv, Bulgaria  
www.eap-save.eu  
Vasil Zlatev,  
vasil.zlatev@eap-save.dir.bg



FOCUS - Društvo za sonaraven razvoj, Slovenija  
www.focus.si  
Tomislav Tkalec,  
tomi@focus.si



GERES - Groupe Energies Renouvelables, Environnement et Solidarités, France  
www.geres.eu  
Marie-Maud Gerard,  
mm.gerard@geres.eu



Croix-Rouge Insertion - IDEMU, France  
www.idemu.org  
Julie Solenne,  
julie.solenne@idemu.org



SWEA - Severn Wye Energy Agency, United Kingdom  
www.swea.co.uk  
Jon Clarke,  
JonClarke@swea.co.uk



Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union