

**Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Accompagner aux travaux**

| Activités principales du métier   | Les partenaires mobilisés   | Les outils/ressources/méthodes utilisés   |
|---|---|---|
| <b>AVANT</b>  |   |   |
| <p>Evaluer la capacité financière des personnes<br/>Diagnostic social</p> <p>Accompagner les familles</p> <p>Construction et animation du réseau de donneurs d'alerte</p> <p>Exemple de l'accompagnement d'une personne qui avait un problème de non raccordement au réseau électrique.</p> | <p>Travailleurs sociaux (Conseillers en Economie Sociale Familiale, Assistants Sociaux) départementaux, en Centres Médico-Sociaux... Inspecteurs d'insalubrité</p> <p>Financeurs</p> <p>Autres personnes de la sphère familiale (quand personnes âgées concernées) : impliquer les enfants peut bien fonctionner. Des <b>tiers de confiance</b>.</p> <p>Le maire a mis tout le monde autour de la table.</p>  | <p>Conseil téléphonique ou physique</p> <p>Actions de sensibilisation collectives aux écogestes</p> <p>On a réduit de plus de moitié le montant total des travaux.<br/><b>Volonté politique</b> (implication du maire) importante.</p>  |
| <b>PENDANT</b>  |   |   |
| <p>Financer les travaux (ménages modestes / très modestes).<br/><b>Connaître et mobiliser tous les financements accessibles</b></p> <p>Médiation bailleurs, entreprises, locataires</p> <p>Convaincre (quand propositions éloignées de la réalité des occupants)</p>                        | <p><b>Anah</b><br/>Conseils départementaux</p> <p><b>Créativité</b> : mobiliser des acteurs qu'on n'a pas l'habitude d'impliquer</p> <p>Exemple d'un habitant de 92 ans sur un programme de travaux sur 5 ans (résidence au Havre, construite en 1958). Il a connu les baraquements, est très attaché à sa résidence et risque de bloquer tous ses voisins. -&gt; L'impliquer dans le projet car il a travaillé dans le bâtiment. Lui donner un rôle.</p> | <p>Beaucoup de ressources à disposition :<br/>Du dossier Habiter Mieux<br/>... Au crowdfunding « Les petites pierres » / mal logement (avec la Fondation Somfy)</p> <p>Adapter la solution aux besoins du ménage</p> <p>Echanges, discussions avec les personnes sur l'amélioration du confort et la réduction des factures énergétiques.<br/>Ex PO (Propriétaire Occupant) en diffus : si le changement de chaudière ne permet pas d'atteindre les objectifs, regarder d'autres travaux.</p> |

**Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Accompagner aux travaux**

| APRES  |  |  |
|--|--|--|
| <p>Sensibilisation aux usages des équipements</p> <p>Suivi des factures et des consommations</p> <p>Favoriser le bouche à oreille pour favoriser le repérage d'autres bénéficiaires</p> <p>Evaluer</p> |  | <p><b>Interlocuteur unique sur l'ensemble du processus</b> (CESF / rénovations dans le parc social, Compagnons bâtisseurs)</p> <p>Un site internet créé pendant les travaux pour informer les gens sur les nouveautés dans leur résidence, permet aussi aux personnes d'échanger directement (pour se séparer d'un meuble par exemple). Cet outil est intéressant aussi dans les copropriétés. Se sentir accompagné dans les démarches : <b>accompagnement à la clé.</b></p> |

| Les bonnes recettes   | J'ai testé : ça n'a pas marché (freins, difficultés)  | Pistes de solutions   |
|---|---|---|
| AVANT   |   |   |
| <p>L'ARA (Auto-Réhabilitation Accompagnée) : permet de réduire le montant des travaux + on essaye d'utiliser des matériaux les moins coûteux et les plus locaux (bottes de paille, terre) → cela a permis de débloquer des dossiers.</p> <p>Bricobus des Compagnons Bâtisseurs financé grâce à du financement participatif.</p> | <p>Avance totale du montant des travaux : 10 000 ou 12 000 € c'est énorme. Problème : L'éco prêt à taux zéro Habiter Mieux n'arrivera pas.</p> <p>Proposer un programme de travaux trop éloigné de la réalité des occupants (Quercy Energies) : le 1<sup>er</sup> contact sera pris par l'occupant, donc si on propose un projet de travaux qui n'est pas</p> | <p>Pour rassurer les entreprises : faire que la subvention soit versée à (un seul) opérateur. Donc l'argent n'arrive pas pour régler autre chose.</p> <p>Groupement d'artisans en cours de montage pour travailler sur un système d'arrondi de factures vers un fonds reversés à des ménages en</p> |

**Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Accompagner aux travaux**

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | cohérent avec ce que veut le ménage, il ne fera pas la démarche.   | précarité.  |
| <b>PENDANT</b>  |  |   |
| <p><b>Chercher à financer un montant de travaux global.</b></p> <p>Tiers financement Association CAMEL : <b>avance</b> de l'argent qui sera récupéré à travers les aides reçues</p> <p>Bas-Rhin, <b>déléataire des aides à la pierre</b> = la collectivité prend en charge les 300€ de frais du dossier d'accompagnement + fonctionnement caisse d'avance (les subventions sont versées sur factures présentées) : on n'attend pas le paiement des travaux par le propriétaire. 70% de la subvention ANAH = ne correspond pas au reste à charge. 70% des dossiers demandent cette avance de subvention.</p> | <p>Ne pas tenir compte des usages :</p> <p>Ex1 : rendre un logement étanche pose des problèmes d'aération. Poser une VMC, alors que la porte d'entrée est ouverte toute la journée (chez des agriculteurs), peut déstabiliser le ménage. Souvent il s'agit de pièces non chauffées donc il ne s'agit pas des usages.</p> | <p>Ex2 : une personne agricultrice retraitée, la cheminée fumait. Elle vivait avec la porte ouverte. Elle refusait le chauffage car elle ne supportait pas d'avoir plus de 16°. Le souhait de la personne a été respecté.</p> <p>Choses dont il faut tenir compte dans le suivi : l'environnement de la maison (ex : un chemin de terre a été goudronné et causait des inondations de la maison).</p> |
| <b>APRES</b>  |  |   |
| <p>Pour être bénéficiaire d'un chantier (Enerterre), il faut avoir participé à un autre chantier : cela permet d'envisager des solutions de travaux que les ménages n'avaient pas imaginé.</p>  |  | <p>Mettre en relation des bénéficiaires entre eux : quand ils se parlent sur un chantier, ils partagent leur expérience, c'est une réussite. Sans compter l'oubli des soucis le temps des chantiers.</p> <p>Idem sur les écogestes : importance de l'expérimentation -&gt; faire tester, en parler, faire toucher, mettre des isolants à disposition, etc.</p>  |

## Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Accompagner aux travaux

- **Noms du métier proposés :**

- Conseillère en économie sociale et familiale -> accompagner des personnes sur programme de réhabilitation de logements sociaux. Diagnostic social de la famille, lui trouver une solution, l'accompagner dans les travaux, faire une médiation entre bailleurs, entreprise, locataire, vérifier que les personnes sont bien dans leur logement. Pas de maîtrise des travaux (partie technique).
- Conseiller info-énergie chez Soliha : accompagner les ménages en précarité énergétique dans la réalisation de travaux d'économie d'énergie → conseil téléphonique ou physique avec des particuliers qui peuvent être en situation de PE, les accompagner dans la création d'un dossier de subvention Anah, actions de sensibilisation collective aux écogestes : en amont d'un projet de travaux. Pendant et après : sensibilisation aux usages des équipements.
- Coordinateur de dispositif de visites à domicile, gestion de projets dans une collectivité → en amont : construction & animation du réseau de donneurs d'alerte, coordination des chargés de visite (amont/pendant/après).
- Directrice de l'action sociale dans un CCAS : montage de dossiers FSE (Fonds Solidarité Energie) et d'ateliers collectifs
- animateur d'un réseau d'acteurs pour monter des solutions face à la précarité énergétique (Pôle AlpEn). Confrontation aux réalités, discussion avec les entreprises. A la croisée du social et du technique. Principalement technique. Pour le social, on passe pendant des travaux par une phase un peu floue : être dans l'accompagnement pour que les ménages ne perdent pas patience.
- animateur d'un réseau de CMEI (Conseiller Médical en Environnement Intérieur) : quand on présente une insalubrité, renvoi vers les inspecteurs d'insalubrité. Difficulté d'accompagner les familles et de trouver un réseau d'acteurs pour les accompagner.
- Cadre technique dans une entreprise d'insertion qui réalise des diagnostics socio-techniques
- Facilitateur de chantiers participatifs
- chargée de visites en précarité énergétique → sensibilisation aux usages, suivi des factures et des consommations. Adapter la solution aux besoins du ménage : pas toujours des travaux. Accompagnement après grosses réhabilitations par des bailleurs sociaux : faire que le nouveau bâtiment soit bien utilisé.
- Chargé de développement aux Compagnons Bâisseurs : projets d'auto-réhabilitation accompagnée. Et évaluation des projets.

## Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Accompagner aux travaux

- Directeur adjoint habitat dans un conseil départemental

- Soutien aux associations qui font les travaux ou accompagnent les ménages par un fonds de solidarité -> Bien comprendre le rôle des associations dans l'accompagnement des ménages et avant que les travaux ne se réalisent. Métier principal : financer les travaux.

- **Notes complémentaires :**

Comment réconcilier des enjeux généraux sans brusquer un programme de travail qui respecte la relation de confiance avec les ménages, où chaque poste peut être problématique ?

Ex : un trou dans le mur d'une cuisine (vers le balcon, c'était une ancienne glacière) → pose la question de la coordination des dispositifs entre tous les opérateurs.

Solution : faire prendre conscience de la dimension sociale et technique. Etre très léger sur les chiffres. Analyse de type plus social

En conclusion : travailler aux deux bouts de la perception.