



RESOLIS
Juin 2017

Etude RESOLIS pour la Fondation REXEL

« Quelle offre complète collaborative pour répondre à la question de la précarité énergétique à l'échelle d'un territoire ? »

Analyse transverse des initiatives locales repérées par RESOLIS

SOMMAIRE

1. Introduction	3
2. Contexte Précarité énergétique	5
3. Analyse transverse	6
<i>3.1 Repérer, mobiliser les publics et les sensibiliser à la maîtrise des dépenses d'énergie</i>	6
3.1.1 Zoom sur repérage	6
3.1.3 Les « produits »	13
3.1.4 Les outils et services de suivi de consommation.....	17
3.1.5 Les solutions itinérantes permettent d'aller vers un public plus large.....	19
3.1.6 Les outils qui s'adressent aux professionnels se heurtent à leur manque de temps et au tissu local d'associations en quasi situation de « concurrence ».....	20
<i>3.2 Diagnostic – rénovation thermique</i>	22
3.2.1 La prise en compte des différentes réalités temporelles (temps administratif, temps de l'argent, temps des acteurs opérationnels) est primordiale pour le succès des initiatives.....	22
3.2.2 La prise en compte des différentes réalités sociales (situation familiale, santé, culturelle,...) est un autre facteur clé de réussite des initiatives.....	26
3.2.3 La complexité technique vient s'ajouter à ces réalités.....	29
<i>3.3 Les acteurs et les partenariats</i>	32
3.3.1 La mise en réseau des acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique permet le développement d'une culture commune	32
<i>3.4 Le rôle des entreprises innovantes</i>	34
4. Axes d'innovation	37
4.1 Repérer, mobiliser, et sensibiliser à la MDE.....	37
4.2 Diagnostic – rénovation thermique.....	38
4.3 Accompagnement	39
4.4 Rénovation	40
4.5 Acteurs locaux.....	41
4.6 Entreprises innovantes	41
5. Conclusion	43

1. Introduction

La Fondation REXEL a placé le progrès énergétique au cœur de son action, et à travers les projets qu'elle soutient, entend contribuer à faciliter l'accès pour tous à l'efficacité énergétique. Elle a demandé à RESOLIS de réfléchir à la question : « Quelle offre complète collaborative pour répondre à la question de la précarité énergétique à l'échelle d'un territoire ? »

RESOLIS a conduit pendant trois ans un programme de lutte contre la précarité énergétique avec pour objectifs :

- La prospection et la capitalisation des savoirs de terrain axés sur la prévention et la sensibilisation à la précarité énergétique
- L'identification de pistes d'actions permettant de connaître et de tester de nouveaux modèles
- L'approfondissement d'initiatives locales dans un objectif de duplication ou de généralisation
- L'apport d'une meilleure visibilité aux dispositifs locaux : repérer les bonnes pratiques de terrain à échelle territoriale très fine

En collaboration avec des étudiants, RESOLIS a rencontré des acteurs de terrain et récolté auprès d'eux des données sur leurs projets, synthétisées sous forme de fiches mises en ligne dans son observatoire.

80 initiatives de terrain ont ainsi été recensées sur le territoire français, axées sur l'accompagnement, la sensibilisation, la mise en place de réseaux, la rénovation thermique et la recherche.

Les données qualitatives et quantitatives répertoriées par RESOLIS permettent de faire apparaître les grandes tendances, les facteurs clefs de réussite et les pièges à éviter. Elles mettent également en lumière la diversité des dispositifs déployés localement, et l'engagement des femmes et des hommes qui les mènent.

Ce travail sur la précarité énergétique a confirmé ou mis en exergue plusieurs constats :

Les causes de la précarité énergétique sont complexes et multiples, et relèvent de différents facteurs qui peuvent parfois se combiner : le niveau de revenus des ménages, le coût de l'énergie, l'état du logement, les pratiques d'usage, la multiplication des équipements électriques. On se rend compte ainsi que pour lutter plus efficacement contre la précarité énergétique, il est nécessaire de traiter le problème sous plusieurs angles ; on peut accompagner les ménages financièrement et les aider à régler leurs dettes, le problème persistera si le bâti est une passoire thermique, ou si le système de chauffage est défectueux. De même, un accompagnement pédagogique sera souvent nécessaire dans le cas de rénovations thermiques des logements, afin de limiter les mésusages qui peuvent faire « exploser » les factures d'énergie.

Les retours d'expériences mettent également en évidence le manque de moyens pour effectuer des actions de suivi et d'évaluation. Ceci est pourtant un point crucial !

Autre aspect de la difficulté à traiter la précarité énergétique : la diversité des publics

touchés. Ruraux, urbains, propriétaires de maisons individuelles ou d'appartements, locataires, seniors, jeunes... Au-delà des ménages en grande précarité, touchés de fait par la précarité énergétique, il est difficile de repérer les ménages en précarité énergétique qui ne se situent pas dans les « radars » des travailleurs sociaux. Leur hétérogénéité rend très difficile leur détection, ainsi que la mise en place d'actions de sensibilisation ciblées. Ainsi, certains ménages n'ont pas accès aux informations sur les dispositifs dont ils pourraient bénéficier.

On l'a compris, la précarité énergétique se situe à la croisée de nombreux domaines : social, économique, technologique, environnemental, juridique, sanitaire, logement, politiques publiques... Leur cloisonnement ne rend pas toujours aisée la coopération entre les différents acteurs.

Travail en partenariat, détection, accompagnement et évaluation des impacts sont les principaux facteurs clef de la réussite dans la mise en place de solutions efficaces. Cela passe par la construction et le développement de réseaux locaux pour assembler les compétences complémentaires.

RESOLIS a élaboré une approche très locale de repérage de pratiques de terrain susceptibles d'être reproduites ou généralisées.

On se propose ici, après avoir rappelé quelques caractéristiques de la précarité énergétique, de réaliser une analyse transverse de ces fiches afin de dégager des constats globaux susceptibles de mettre en évidence des pistes pour agir plus efficacement et plus largement contre la précarité énergétique.

2. Contexte Précarité énergétique

Selon l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Energétique), l'ensemble des populations concernées par la précarité énergétique s'élèverait à 5,6 millions de ménages (12,1 millions d'individus), soit environ 20,4% des ménages¹. Ce phénomène croissant représente un enjeu clef pour une transition énergétique et environnementale réussie.

L'expression «Fuel poverty» est apparue en Grande-Bretagne dans les années 1970. En France, la notion de précarité énergétique a été officialisée en 2010 dans la loi Grenelle 2, sous ces termes : « Est en précarité énergétique toute personne ou famille qui éprouve 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 de ses conditions d'habitat². »

La précarité énergétique concerne à la fois les personnes qui ne parviennent plus à payer leurs factures énergétiques, symptôme le plus visible, et celles qui se restreignent fortement en termes de chauffage, avec les conséquences sanitaires et psychologiques pour les occupants, et de dégradation du logement que cela implique. Elle résulte de la combinaison de plusieurs facteurs : la faiblesse des revenus des ménages, le mauvais état thermique du logement, l'inefficacité énergétique de ses équipements et l'augmentation des prix des énergies. Ainsi, les situations sont extrêmement diverses : d'une situation de mal-logement et de grande pauvreté aux classes moyennes, de personnes très isolées socialement et géographiquement aux situations urbaines et de logement social. La précarité énergétique touche les jeunes et les personnes âgées.

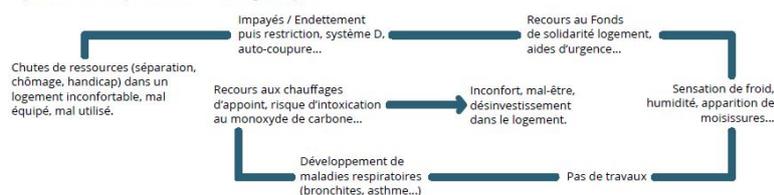
Pour agir contre la précarité énergétique plusieurs types de leviers peuvent être utilisés selon les situations :

- Actions sur les habitudes de vie pouvant permettre une diminution des consommations donc des montants des factures
- Actions sur les équipements : identification des équipements peu performants
- Actions sur le logement : rénovation thermique

Ces actions visent soit les causes – actions préventives - soit les conséquences – actions curatives comme les aides au paiement des factures en ce qui concerne les conséquences financières.

La précarité énergétique appelle des réponses pour la plupart ciblées sur une population, un périmètre géographique et/ou l'une des dimensions à traiter : le repérage et l'identification, la mobilisation des bénéficiaires et des acteurs, le suivi et l'analyse des consommations d'énergie, le diagnostic situation et la rénovation de la situation et la du logement.

Spirale de la précarité énergétique



Source : Plan bâtiment Grenelle / groupe de travail sur la précarité énergétique. Rapport du 15 décembre 2009

¹ Les chiffres-clés de la précarité énergétique, Édition n°2 - Novembre 2016 - ONPE

² Article 11 de la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, qui modifie l'article 2 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en oeuvre du droit au logement, article 1-1.

3. Analyse transverse

A travers l'analyse transverse des initiatives, nous cherchons à pousser plus loin la réflexion afin de dégager des axes d'innovations à travers quelques exemples concrets.

Nous citons des initiatives pour illustrer les termes de l'analyse sur des points positifs ou négatifs de certains aspects. Cela ne figure par le caractère entièrement négatif ou positif de l'action. On sait bien que dans ce domaine, les initiatives ont un caractère exploratoire et que les situations sont complexes. Il s'agit de pointer les difficultés de terrain signalées par les porteurs d'actions, d'identifier les freins au changement d'échelle. Certaines caractéristiques sont soulignées, mais en aucun cas il n'y a de remise en cause de l'action elle-même.

3.1 Repérer, mobiliser les publics et les sensibiliser à la maîtrise des dépenses d'énergie

3.1.1 Zoom sur repérage

○ Le périmètre de l'action est déterminé par les partenaires et rend difficile le **repérage des « invisibles »**. Les travailleurs sociaux identifient le public qu'ils suivent : les bailleurs sociaux ainsi que les agences locales pour l'énergie et le climat (ALEC) sont, la plupart du temps, partenaires des actions qui visent la sensibilisation, l'accompagnement et l'information sur les bons usages liés à la consommation d'énergie. Le repérage des bénéficiaires est ainsi réalisé par les travailleurs sociaux ou les aides à domicile du conseil départemental, du CCAS, ou des associations prenant part à l'action, ce qui permet de repérer un public déjà suivi mais rend quasiment impossible le repérage des invisibles.

Or, la précarité énergétique peut mener au repli sur soi et à l'isolement social : le concept de donneur d'alertes devrait s'étendre à l'ensemble des acteurs, notamment associatifs, qui luttent contre l'isolement social.

Citons l'exemple d'une association comme les Petits Frères des Pauvres de Saint-Denis avec son initiative dédiée aux seniors **« Les projets personnalisés d'accompagnement »** qui inclue des visites à domicile, une permanence et des activités collectives, autant d'occasions d'intégrer les questions des conditions de logement, y compris la dimension énergétique.

Une action telle que **« Retrouver sa participation citoyenne »** de l'association « Ensemble au 44 » située à Villeurbanne peut également intégrer la lutte contre la précarité énergétique : l'objectif principal de cette action est de lutter contre l'isolement social des locataires d'une résidence, grâce à la mise à disposition d'un local et l'organisation d'activités inter-âges. Un réseau de partenaires s'est développé autour de cette initiative pour un travail d'information et d'orientation, voire d'accompagnement des personnes. Cette association s'appuie sur des bénévoles sous contrat ayant reçu une formation.

Les bénévoles de l'initiative **« La distribution de colis alimentaires à Villeurbanne selon « Les amis de tous »** pourraient également avoir l'occasion de repérer les différentes conséquences de la précarité énergétique et jouer ce rôle de donneur d'alerte.

○ La plupart des actions définissent un **périmètre précis** avec critères de sélection des bénéficiaires, **au détriment d'un repérage plus large et des besoins des habitants du**

périmètre en question qui auraient pu faire partie de la cible. Le périmètre peut être celui du porteur de l'initiative (le bailleur social typiquement) ou imposé par un programme en amont.

Citons l'Opération **« ACSEE : Ambassadeur Climat-Santé Énergie Environnement »** menée à Saint-Étienne et pilotée par l'association HELIOSE. Ce dispositif d'accompagnement socio-économique et de santé des ménages en situation de précarité énergétique visait uniquement les quartiers prioritaires (financement européen). Le programme a donc dû s'y limiter, ce qui a posé d'une part des difficultés pour l'accompagnement car les associations partenaires intervenaient peu sur ces quartiers et, d'autre part, a exclu certains ménages repérés de ce programme, car situés en dehors de ces quartiers.

Le cas de l'initiative d'Aubervilliers est différent : **« Les ateliers écogestes de la ville d'Aubervilliers »** se sont finalement ouverts à un public plus large. Ces ateliers visaient au départ les bénéficiaires d'aide du Fonds Solidarité pour le Logement ; c'est à dire un public très précaire et difficile à mobiliser. A partir du moment où les personnes participent, elles sont assez engagées, mais il est compliqué de trouver des leviers pour les amener à participer. Le CCAS a finalement ouvert ses ateliers à un public plus large et a diversifié les lieux et les sujets d'animation : au départ une épicerie solidaire et un foyer logement pour personnes âgées, puis des écoles et centres sociaux. De plus, ces ateliers se sont appuyés sur une interactivité qui s'est révélée être un important facteur de réussite : elle a permis d'assurer la mobilisation et l'engagement du public, qui a souvent de nombreux savoirs pré-existants, à compléter mais aussi à partager.

- Cependant, **certaines actions visent – entre autres - le repérage lui-même**. C'est le cas de l'initiative **« Mieux comprendre les situations de précarité énergétique pour mieux les traiter »** des Compagnons Bâisseurs de Provence : il s'agissait d'une action sur deux ans aux multiples objectifs , avec un travail de repérage particulièrement minutieux basé sur la construction de partenariats locaux - rencontre des élus, mise en place de réunions publiques, formation des travailleurs sociaux à l'« œil-énergie » - et la sensibilisation des familles via des ateliers collectifs. Ces ateliers, construits autour des ressources et savoirs des habitants, s'appuyaient sur la mobilisation des réseaux de personnes pour faciliter le repérage et création d'un groupe de familles ambassadrices. Cette action s'est révélé **« victime de son succès » : les besoins repérés ont été bien plus importants que prévu et ont dépassé la capacité d'absorption du projet**. Elle a, de plus, mis en évidence la difficulté de mettre en action les propriétaires bailleurs sans mesures coercitives et avec très peu de mesures incitatives.

- Les professionnels du secteur social ou d'association qui portent les ateliers ont **besoin de prendre le temps** de bien s'approprier le contenu du programme pour repérer au mieux les bénéficiaires potentiels. Ce qui implique le développement de formation et d'outils adaptés, en particulier aux contraintes liées à leur charge de travail.

Les **« Ateliers Ready : ateliers Réflexe énergie à domicile »**, à l'initiative de l'Agence Locale pour l'Environnement et le Climat de Grenoble ont aussi visé un public large. L'ALEC a eu l'idée de recruter parmi les personnes venant déjà à l'Agence des « hôtes » et d'organiser dans leur domicile des ateliers de sensibilisation pour les habitants du quartier. Cette action

s'est malheureusement heurtée à la difficulté du temps nécessaire pour recruter des hôtes qui acceptent que l'on entre dans leur sphère privée.

○ **La sensibilisation à la maîtrise des dépenses d'énergie doit s'adresser aux ménages dont les logements ne sont pas trop déperditifs ou se donner les moyens d'aller au-delà du programme** : Sur les populations connues (locataires du parc social typiquement) dans des situations de logement connues, on peut mettre en place des actions portant sur les pratiques et sur les équipements.

Lorsqu'on cherche à détecter les ménages hors champ de l'action sociale, il faut se donner les moyens de pouvoir les orienter vers des dispositifs complémentaires lorsque cela s'avère utile (montage d'un projet de rénovation par exemple). Il est donc très important de comprendre qui sont les ménages que l'on cible avec le projet d'action, et de prévoir des ressources complémentaires pour pouvoir agir au-delà de ce qui est prévu, les situations rencontrées étant parfois bien différentes. C'est ce que prévoient les SLIME : Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie, dispositif national qui s'adapte aux contextes locaux ; le premier objectif du SLIME est d'organiser une chaîne de détection.

Précurseur, « **Le projet ACHIEVE en France : les visites à domicile comme outil de lutte contre la précarité énergétique** » (500 ménages identifiés -à 60% par des travailleurs sociaux- et 353 visites à domicile réalisées) a servi de cadre pour la définition du dispositif SLIME. ACHIEVE avait pour objectifs de :

- réaliser un diagnostic territorial,
- faire un état des lieux et identifier les acteurs à mobiliser pour repérer les ménages en précarité énergétique,
- former à un nouveau type de métier pour intervenir au domicile des ménages identifiés : accompagner, conseiller les ménages, installer des équipements économes et les orienter vers des solutions de long-terme

Le **SLIME du département du Lot**, département rural peu dense, se base surtout sur les travailleurs sociaux internes au département pour le repérage. Le public concerné est constitué principalement de propriétaires-occupants dans des logements anciens, ce qui entraîne une forte orientation vers des aides aux travaux de rénovation. Des visites chez des ménages en situation de précarité énergétique sont réalisées par un thermicien ou un ambassadeur de l'efficacité énergétique, parfois accompagné d'un Conseiller en Économie Sociale et Familiale, afin de bien cerner l'origine de leurs difficultés et dispenser des conseils permettant de réaliser des économies d'énergie et/ou d'améliorer leur confort. Un kit « éco-énergie » est également délivré au ménage (avec ampoules basse consommation, thermomètre-hygromètre, ...). Une orientation vers des aides aux travaux, pour apporter une solution pérenne aux difficultés du ménage, est privilégiée.

En résumé, le SLIME est un **outil d'animation territoriale au service des collectivités**. Ce « guichet unique » au niveau local doit centraliser les signalements de ménages qui rencontrent des difficultés liées à l'énergie dans leur logement : identifier, aider à réduire les consommations excessives d'énergie, intervenir et orienter au cas par cas.

Tout cela nécessite qu'à chaque étape, tous les acteurs soient bien opérationnels : communication initiale sur le programme, personnes ou organismes repérant, chargés de visites, opérateurs pouvant accompagner les ménages qui souhaitent réaliser des travaux,...

En fait il s'agit d'une véritable méthodologie territoriale.

LES MANQUES REPERAGE

- Les « **ateliers écogestes** » bien que reproductibles ne permettent pas, en soi, d'agir face aux situations réelles des ménages qui s'expriment peu ; elles sont, de plus, difficilement évaluables : Les participants font-ils des économies d'énergie ? De façon pérenne ? A-t-on touché la précarité énergétique ? Et dans ce cas, a-t-on apporté une solution efficace ?
- Les ateliers écogestes sont **difficilement évaluables** : quel a été l'impact sur les habitudes de vie ? Sur la consommation ? Ces économies sont-elles réalisées dans la durée ?
- Les **ménages invisibles** sont, par définition, difficiles à identifier et contacter ; mais les études quantitatives sur la précarité énergétique permettent de s'intéresser à des problématiques particulières comme celles :
 - des ruraux
 - des locataires des bailleurs privés
 - des jeunes
 - des personnes âgées
 - des ménages monoparentaux
- Parmi ces invisibles, il faut bien distinguer les ménages très isolés et en grandes difficultés des ménages avec un budget serré, mais au-dessus des seuils de pauvreté. Les modes de repérage à définir ne peuvent pas être les mêmes.
- L'entrée très majoritaire par les difficultés sociales déjà repérées accentue l'absence de détection des ménages non connus des acteurs sociaux.
- **Repérer : pour quoi faire ?** Les situations que l'on découvre sont souvent bien plus ancrées et plus complexes qu'imaginées, les difficultés sociales et de santé se cumulant à la précarité énergétique: l'action se révèle ainsi, soit plus difficile à mettre en place, soit inappropriée ou dérisoire si elle s'inscrit dans un cadre rigide. Mieux vaut ne pas contacter les ménages s'il n'est pas possible de les accompagner, de les orienter ou de leur donner des clés pour agir.
- **Manque de connaissance des situations des ménages** en précarité énergétique : conditions de logement et situation sociale.

3.1.2 L'adhésion des bénéficiaires est obtenue lorsque les actions sont participatives, et prennent en compte les compétences des ménages.

Inclusion des bénéficiaires, collectif, participation, interactivité

○ Nous avons vu que les objectifs généraux des acteurs porteurs de l'initiative représentent parfois des freins pour atteindre les cibles fixées, dans le sens où ils empêchent de prendre en considération les préoccupations des bénéficiaires visés, les objectifs opérationnels étant dessinés dans un cadre trop précis. Ainsi, il serait nécessaire dans certains cas d'**affiner ces objectifs opérationnels en se plaçant du point de vue du bénéficiaire** : quel sera son bénéfice ? , quel « prix » aura-t-il à payer : se raconter ? Faire entrer des personnes chez soi ? Comprendre et s'approprier des dispositifs techniques de mesures, etc. ? Il faut tenir compte dans un projet que cela ne va pas de soi et qu'il y a sans doute des actions à mener en amont de ces objectifs globaux afin de recueillir l'adhésion et l'appropriation du projet ou de l'offre par les ménages.

Un exemple d'action réussie autour d'objectifs sur la sensibilisation aux enjeux du changement climatique et sur le développement durable est l'initiative **« Max et Soraya découvrent les éco-gestes »** réalisée dans le cadre du Plan Climat énergie de Sénart et du Projet cRRescendo, dispositif du programme européen CONCERTO. Elle s'est adressée aux résidents d'un foyer de jeunes travailleurs. Dans ce cas, le facteur clé de succès a été **l'interactivité des ateliers** de sensibilisation aux éco-gestes. Des outils d'animation ont été développés et cette action s'est démultipliée depuis cinq ans. Les effets en ont été vérifiés par des calculs d'économies réalisées.

C'est également le cas du projet européen **« EMPOWERING, comment impliquer davantage le citoyen dans les efforts collectifs de MDE »**, qui, dans le cadre du même objectif global sur les enjeux du changement climatique, s'est fixé le but de développer des **outils de suivi des consommations d'électricité et de gaz**. Ces services ont été **conçus après une phase de recueil des besoins** de clients volontaires. Cet axe est particulièrement intéressant et indispensable ; cependant de nombreux freins et limites ne sont pas pris en compte et restent à lever, notamment pour les ménages les plus en difficulté : il est indispensable de se rapprocher des préoccupations immédiates du ménage en rendant parlantes les informations émises et de dépasser les limites liées à la fracture numérique en s'appuyant sur des accompagnants formés.

L'exemple de l'initiative exploratoire, en vue d'une démultiplication : **« MémoTic : consommer mieux pour dépenser moins »** piloté par l'ANSA est également intéressant : le périmètre de l'action est celui du bailleur social partenaire, dans un quartier de Nanterre ; après une première étape constituée d'une étude sociologique pour mieux comprendre les usages en matière de consommations d'énergie et de télécoms, des ateliers collectifs ont été organisés en vue d'une « réappropriation » par les ménages de leurs dépenses et de la maîtrise de leur budget ; ceux-ci étaient animés par les professionnels du secteur social ou d'association. Des **kits d'animation « clés en main » ont été mis au point avec les bénéficiaires**. Lors de l'expérimentation, une des pistes d'amélioration identifiée a été de **travailler avec des groupes déjà constitués sur d'autres thématiques, plus proches des préoccupations** (ex. ateliers socio-linguistiques du centre social). Cela souligne, comme pour

le précédent exemple, le besoin d'aborder la consommation d'énergie de façon indirecte à partir de thématiques qui motivent les habitants.

En revanche, le CEDER a concentré des difficultés dans le cadre de l'action « **Des permanences énergie sur les lieux de résidences du public** » : bien que situées au plus près des habitants, seules 5 personnes s'étaient rendues à l'une des trois permanences au moment où nous avons recueilli les informations sur cette opération. Il a été difficile de trouver une forme de communication adéquate pour mobiliser ce public : le bouche à oreille a été le plus efficace, mais demande du temps. Le CEDER a également constaté l'**absence de levier** pour cette démarche : il aurait fallu que les habitants éprouvent un intérêt pour la thématique de l'énergie, ce qui n'était pas le cas : les personnes les plus en difficulté agissent dans l'urgence et au jour le jour à la résolution de leurs difficultés ; elles n'ont aucune « marge » pour se projeter sur une thématique qu'elles imaginent éloignée de leur quotidien. Travailler avec les associations des résidences ou de quartier qui sont identifiées et bénéficient de la confiance du public ou des **personnes de confiance qui servent de relais sur place** est indispensable lorsque l'on vient de l'extérieur.

L'initiative de l'ALEC de Saint-Quentin en Yvelines « **Visites de maisons exemplaires à destination des particuliers** » vise les enjeux climatiques : il s'agit de visites des maisons lauréates du concours « Maison Économe ». Bien que très intéressante et très utile (ces visites sont appréciées par les participants) et permettant une pédagogie efficace, elle ne peut toucher les ménages les plus précaires.

Même chose ciblée sur la rénovation BBC avec « **Ma maison pour agir** » : concept de maison équipée et fonctionnelle qui sillonne la France. C'est un projet qui fonctionne bien (3 maisons itinérantes), mais qui ne peut pas atteindre les plus précaires, tant les logements peuvent parfois être éloignés de leurs conditions de vie. Pour les logements les plus inefficaces, la situation avant rénovation est parfois telle qu'il est difficile, voire impossible d'envisager des travaux optimaux sur le plan énergétique (voir plus loin) ; le problème thermique n'est pas toujours le seul : sécurité, aménagement lié au maintien à domicile, sortie d'insalubrité etc., ce qui rend cette approche inappropriée pour la précarité énergétique sévère.

- **L'interactivité, la participation et l'appui sur les compétences des ménages sont des facteurs clés pour développer les motivations.** Les initiatives ont un meilleur succès lorsque le bénéficiaire est pris en considération dès la conception de l'opération. Il ne faut pas espérer attirer des personnes sur l'idée de parler des difficultés et des contraintes : cela peut-être très stigmatisant et renvoyer à des sentiments culpabilisants ou des sentiments de honte. Une approche positive est nécessaire : les actions rencontrent plus de succès lorsqu'elles sont participatives et lorsqu'elles se basent sur des « besoins » ou des « envies » autour des habitudes de vie : des thèmes comme la (télé)communication, la mobilité, l'alimentation, la vie des enfants, le confort thermique ou encore le partage de compétences constituent de bonnes bases pour aborder la question de l'énergie dans le logement. Rempoter l'adhésion et l'appropriation de la démarche n'est possible que si l'on répond à des préoccupations concrètes du ménage et si l'action fait sens pour lui, c'est à dire s'il se projette sur son propre vécu.

On peut citer l'initiative « **Le Basilic et le BLE de Dionys'sel 93 : des ingrédients pour un système d'échange local solidaire** » depuis 2006 à Saint-Denis, qui consiste en des échanges

sans argent de savoirs, biens et services et dont les activités pourraient s'ouvrir au thème de l'énergie. La paupérisation de la population et l'accroissement de la solitude amènent beaucoup de personnes à se tourner vers le SEL. Cette association organise, entre autres, des rencontres et des sorties dans un esprit de solidarité et de convivialité, des ateliers de couture et de jardinage, ainsi que de la réparation et récupération des objets.

L'initiative du CEDER « **Sensibilisation et création d'un outil de suivi de la consommation énergétique pendant des Ateliers informatiques** » a cherché à intégrer la thématique de l'énergie dans des ateliers d'apprentissage sur des sujets variés. Le CEDER a ainsi profité de cours d'initiation à l'informatique pour proposer un outil Excel permettant aux ménages de suivre leur consommation énergétique de façon régulière.

L'initiative de l'ALECOB « **Guide pour informer les jeunes locataires sur l'utilisation de l'énergie dans leur logement** » est une action préventive sur le choix du logement et le suivi de ses consommations adressée à des jeunes en « Prestation Préparatoire à l'Emploi » : les jeunes ont fait part de leurs besoins et attentes envers ce genre de document, et ont participé à sa réalisation. Ce livret rédigé en collaboration participative a bénéficié d'une distribution de 3000 exemplaires et continue à être distribué. La Fondation Abbé Pierre l'a très récemment mis à disposition des visiteurs des événements qu'elle a organisés pour la semaine du mal-logement en Bretagne. Un mode de communication numérique permettrait sans doute de toucher plus de jeunes et d'aller plus loin (on peut imaginer un « chat » sur ces questions).

Cette initiative met en lumière également l'utilité de fournir du locataire un « **diagnostic/mode d'emploi** » du logement et une information claire et complète sur les droits et devoirs non seulement du locataire mais aussi du propriétaire bailleur. C'est d'ailleurs une des conclusions de la recherche-action « **Action Médiation Bailleur : pour faciliter les rapports entre propriétaires et locataires** » pilotée par l'ALE Lyon.

- Il arrive également que des actions rencontrent des **freins liés à la diversité, par ailleurs nécessaire, des participants** : cela peut compliquer le maintien d'une dynamique et la prise de parole ; un animateur sensible à cette question doit pouvoir maintenir un climat apaisé et créer une relation de confiance au sein du groupe, mais ce n'est pas simple et cela demande du temps. Citons l'action du Conseil Départemental 66 « **Mise en place d'ateliers participatifs sur la lutte contre la précarité énergétique** » qui mentionne cette problématique.

- La **mise en place de la confiance** est une étape indispensable. Lorsque la structure opérationnelle n'est pas connue du public, l'action peine à démarrer : il est nécessaire de travailler avec les associations des résidences ou de quartier qui sont identifiées et bénéficient de cette confiance de la part du public. L'association CRESUS l'avait bien identifié pour son initiative « **Synergie Habitats : un programme pour accompagner et suivre les propriétaires occupants qui rénovent (Habiter Mieux)** » et souligne l'importance des qualités relationnelles et d'empathie des accompagnateurs qui permettent d'établir une relation de confiance avec les ménages afin que l'accompagnement soit bien accepté.

Par contre l'opération « **Dispositif ConsumAction : suivi des économies d'énergie et adaptation du dispositif suite aux contraintes locales** » de l'EIE et du CLCV d'Arles n'a pas fonctionné. Les EIE sont des structures inconnues ou non fréquentées par les publics les plus

en difficulté, ce qui les a pénalisés dans leurs actions d'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique qui ne sont pas impliquées.

Certaines actions pallient cette difficulté en s'appuyant sur des « ambassadeurs », ce qui pose d'autres types de problèmes. C'est le cas de l'initiative de l'ALEC du pays messin « **APEROS ENERGIE pour une sobriété énergétique** » qui a rencontré un bon succès mais s'est heurté à la difficulté du recrutement de ces hôtes.

- **La plupart des démarches de ces acteurs aurait demandé un temps qui n'est pas prévu dans la mise en place du projet.** C'est le temps de la création de la confiance, puis de l'adhésion, voire de l'appropriation du projet ; c'est également celui de la connaissance réciproque et de la coordination des acteurs.

LES MANQUES INCLUSION DES BENEFICIAIRES, COLLECTIF, PARTICIPATION, INTERACTIVITE

- Un temps de préparation et de coordination en amont des acteurs locaux : prise de connaissance du contexte local – inclusion dès ce temps de bénéficiaires potentiels « référents ».
- Une communication adaptée et motivante en amont : faciliter le bouche à oreilles, et le travail des ambassadeurs et bénévoles.
- La prise en compte des impacts de sa participation pour le bénéficiaire : intégrer les préoccupations immédiates et adapter les objectifs globaux du projet.
- La lutte conjointe contre la fracture numérique.
- La distance qui existe entre les objectifs des projets et les préoccupations immédiates du ménage.

3.1.3 Les « produits »

Les actions de sensibilisation aux économies d'énergie et d'eau visent majoritairement les habitudes de consommation et sont accompagnées de supports : on trouve des guides et fascicules visant les habitudes sur les différents usages de l'énergie, des « kits éco-gestes » ainsi que des outils de suivis de consommation : des outils intelligents mais pas toujours adaptés et aux effets rarement évalués.

- **Les guides et les supports d'animation**

Bien qu'incontournables, les supports posent la question de la mesure de leurs impacts.

Reprenons l'exemple de l'opération de l'agglomération de Sénart et de l'association Relais jeunes « **Max et Soraya découvrent les éco-gestes** » : Un support d'animation des séances de sensibilisation a été conçu spécifiquement pour ce public de jeunes résidents. Il est constitué de 4 séquences qui se déroulent dans 4 pièces d'un logement : cuisine, salle à manger, chambre et salle de bains. Dans chaque pièce des « mauvais gestes » sont illustrés que les jeunes doivent retrouver ; ils doivent également proposer une solution pour y remédier. Lorsque l'animateur clique sur le « mauvais geste », une description de l'éco-geste

correspondant est proposée. Le gain financier lié à cet éco-geste est directement ajouté à la tirelire située en bas de l'écran. A la fin de la session, le total des économies réalisées est affiché. Afin de rendre ce support encore plus attractif pour un public jeune, des petits films viennent agrémenter les conseils sur les éco-gestes. Ces films mettent en scène un super héros appelé « Superenvironnementalman » qui vient prodiguer des conseils aux résidents. Ce super héros intervient au fil de la découverte des éco-gestes. Certaines des scènes de ces films ont été tournées dans des logements du Foyer de Jeunes Travailleurs.

Une évaluation a été réalisée six mois plus tard pour mesurer l'évolution des comportements. Ces supports, co-construits, fonctionnent bien et sont toujours utilisés par l'association : **l'adaptation des messages au public visé a été un des facteurs clés du succès de ces supports.**

- **Les kits éco-gestes**

De même les kits éco-gestes seront plus utiles s'ils sont distribués à la suite d'un atelier participatif : on évite ainsi de distribuer des produits non utilisables de type ampoules à vis lorsque l'installation est trop vétuste, etc.

Au-delà de l'impact direct de ces supports, la prise de contact effective avec le ménage en précarité énergétique est ici essentielle.

Ces supports de type guide, animation, ou kit éco-gestes doivent donc s'adapter aux conditions de vie du ménage et intégrer les moyens d'aller plus loin pour le ménage : contacts locaux, ressources, réalisation d'un premier auto-diagnostic rapide, etc. On peut d'ailleurs distinguer dans ces kits, les éléments de mesure (thermomètre, hygromètre), de ceux qui, une fois installés, permettent de réduire la consommation (multiprises, lampe basse consommation, mousseur).

C'est le cas de l'initiative de l'EIE-CLCV d'Arles, « **Dispositif ConsommaCtion : suivi des économies d'énergie et adaptation du dispositif suite aux contraintes locales** » : il s'agit d'un dispositif de visites à domicile visant à évaluer l'efficacité des kits d'économie d'énergie et renforcer le travail partenarial entre les différents acteurs de terrain. Le kit de base est constitué de 2 lampes basse consommation, 2 thermomètres, 1 jeu de 7 familles « énergie'éco », des fiches conseils sur la maîtrise de l'énergie, 3 réducteurs de débit, 1 multiprise à interrupteur, 1 sac en papier kraft ; du matériel supplémentaire complète ce kit au cas par cas en fonction de l'état des lieux réalisé au sein du foyer.

- **Zoom sur les jeux**

L'aspect ludique de l'intervention met en avant le divertissement plutôt que le ton moralisateur et la nécessité de l'effort supplémentaire, voire de la restriction. Les impacts de ces jeux n'est pas toujours mesurable, mais il est parfois clair qu'ils sont réels et de divers ordres.

Citons tout d'abord la « **Mise en place d'ateliers participatifs sur la lutte contre la précarité énergétique** » du département des Pyrénées Orientales. Ces ateliers participatifs se sont déroulés avec des usagers du service social et des travailleurs sociaux dans l'objectif de créer collectivement des outils de sensibilisation sur la maîtrise de l'énergie. Il a abouti à la

création d'un jeu de l'oie à taille humaine destiné à des animations collectives. Les impacts de ces ateliers a bien sûr dépassé la création de cet outil ludique : sentiment de valorisation, reprise de confiance, sentiment d'exister et d'être utile des usagers, implication dans la vie citoyenne et participation à la concrétisation d'un projet collectif, changement de vision entre usagers et travailleurs sociaux, collaboration entre différents services de l'institution, sensibilisation aux économies d'énergie dans le logement avec pour certains, la réalisation concrète de travaux de rénovation permettant d'améliorer leur situation.

L'association Centre pour l'Environnement et le Développement des Énergies Renouvelables (CEDER) bien consciente que l'énergie est une thématique complexe et technique a abordé ce thème sous l'angle du divertissement dans le cadre de son initiative **« Mission Bud-G : un guide de sensibilisation ludique sur les économies d'énergie »** : le guide met en avant le jeu et le divertissement plutôt que la restriction sur laquelle il est difficile d'avoir un discours facilement transmissible. L'objectif était de susciter la curiosité du lecteur et de l'encourager à rester attentif jusqu'à la fin du guide. Le CEDER a cependant noté qu'en raison du caractère « sexy » des personnages de bande dessinée, le guide n'est pas communicable à tout type de population, qui de par ses valeurs culturelle ou religieuse, pourrait trouver cela incorrect.

« Dilemme® : un projet innovant d'éducation budgétaire et financière ! » de la Fondation Crésus est quant à lui, un programme d'éducation budgétaire innovant et ludique par la pratique, qui vise à former et sensibiliser tous les publics aux questions liées à la gestion budgétaire, aux avantages et aux risques des différents moyens de paiement, au fonctionnement général des banques, des assurances et du crédit dans une logique d'échanges, d'inclusion et de responsabilisation individuelle et collective. Il existe deux supports innovants : une application gratuite pour les enfants (7/8 ans) du nom de Dilemme® junior® qui montre à l'enfant que l'argent n'est pas illimité et met en avant l'entraide. Il mobilise des compétences de lecture, de calcul mental simple, de stratégie et de planification ; le second, Dilemme®, est un jeu de plateau accompagnant des sessions d'éducation budgétaire. Le retour d'expérience de cette initiative est très concluant et le programme se poursuit.

La start-up ECOCO2 dans le cadre de son **« Expérimentation et mise en place d'un nouveau savoir-faire : Coach en Maîtrise De l'Énergie. »** utilise le jeu de société 'T'es au courant'. Le caractère innovant d'un tel outil s'est observé à travers la réticence des travailleurs sociaux au premier abord à investir du temps dans un « jeu » dans lequel ils ne voient pas de solution immédiate aux problèmes urgents qu'ils ont à traiter, mais qui s'est avéré ensuite être un excellent moyen de sensibilisation, à même d'éviter l'apparition de nouveaux problèmes urgents.

« Les ateliers collectifs de La Rose des Vents pour un Accompagnement Dans et Vers le Logement (AVDL) » proposent un accompagnement individualisé en deux temps : un diagnostic de la situation des personnes aidées, puis un accompagnement pour permettre au ménage d'accéder à un logement et de pouvoir le gérer en autonomie. En marge de cet accompagnement, des temps de formation collective sur des thématiques transversales liées au "savoir habiter" sont organisés ; ils peuvent s'appuyer sur le jeu de société « Je m'loge » ainsi qu'un jeu de 7 familles : cette formation-éducation des bénéficiaires a une portée transversale et vise des changements durables dans leur manière d'interagir avec leur logement.

- **Prêts de matériels de mesure**

L'ALEC Agence Locale de l'Énergie Nancy Grands Territoires réalise un programme de **« Prêt d'outils de mesure de la performance énergétique de votre domicile »** : elle propose l'emprunt gratuit d'outils de mesure de la performance énergétique et du confort des logements ainsi que des formations à leur utilisation pour aider les particuliers à faire des économies d'énergie grâce à un diagnostic personnalisé : caméra thermique - anémomètre : - enregistreur de T°C et de QAI : - mesure de CO – hygromètre - kit écowatt - mesure de champs électromagnétique - thermomètre de surface - wattmètre. Ce service suivi d'entretiens d'analyse permet à l'ALEC d'établir un pré-diagnostic et de conseiller les personnes sur des pistes d'amélioration à partir de données fiables sans avoir à pénétrer dans leur domicile. C'est un service impliquant qui permet une très bonne approche pour informer et sensibiliser sur les économies d'énergie.

Cette initiative est particulièrement intéressante et répond certainement aux besoins de nombreux ménages, mais le nécessaire dépôt d'un chèque de caution éloignait les plus modestes de ce dispositif. L'ALEC a donc fait le choix de ne pas encaisser les chèques de caution des ménages au cours du prêt. Il faudrait développer des approches plus simples et efficaces pour réaliser un pré-diagnostic permettant d'orienter l'action auprès du ménage : actions sur le comportement de consommation et sur la formation budgétaire, action sur les équipements, diagnostic réalisé par un professionnel en vue d'actions de rénovation comprenant une dimension thermique.

L'association Alter Amazone avec son initiative **« Mallettes Santé dans l'habitat »** se concentre sur le **rôle de l'habitat sur la santé** plus particulièrement chez les ménages vulnérables (bas niveau socio-économique, malades, enfants, personnes âgées, handicapés), plus fragiles, et passant globalement plus de temps à leur domicile. L'impact négatif sur la santé de conditions d'habitat inappropriées est aujourd'hui connu. L'initiative repose sur le prêt gratuit d'une mallette permettant la mesure de différents paramètres. En fonction de la demande et de la typologie de l'habitat (logement indigne et/ou insalubre), Alter Amazones se charge d'effectuer la série de relevés de mesures et de tests. Des ateliers de sensibilisation ont été ensuite proposés pour continuer l'accompagnement à la suite de ces prêts et visites : lien social, échanges sur les différentes solutions à mettre en place. A noter, le public a été majoritairement composé de femmes, souvent seules avec enfants à charge, sensibles à la santé dans l'habitat.

- **Le remplacement des équipements peu performants**

Peu d'initiatives ont été repérées sur ces questions, alors qu'un électroménager énergivore peut atteindre des consommations très importantes. Les guides et outils de sensibilisation permettent souvent d'identifier un équipement peu performant, mais laisse démuni le ménage en difficulté.

Le programme **« Consommer Mieux pour consommer moins : Vers une consommation énergétique responsable et citoyenne »** des Compagnons Bâisseurs de Provence est une approche globale : accompagnement des ménages en précarité afin de leur permettre de prendre conscience de leur consommation (sensibiliser, informer), d'évaluer les causes de

ces consommations (diagnostiquer le bâti, le comportement et les équipements, mesurer), d'agir sur les facteurs provoquant une surconsommation ou une restriction (agir) et d'évaluer les économies réalisées. Dans ce cadre, le **remplacement d'équipements énergivore était prévu et financé par un fonds de remplacement**, qui permettait la prise en charge du surcoût mais également une subvention afin d'inciter la famille à abandonner son ancien appareil au profit du nouveau.

Les opérations « *Nouvelle lumière* » destinées aux ménages modestes sont menées dans le cadre du programme eco-21 et ont été initiées par les Services Industriels de Genève (SIG) ; elles visent à favoriser l'implantation de technologies efficaces et le développement de comportements économes en énergie. Lors de visites à domicile, du matériel économe est installé (ampoules, lampadaires économiques, bouilloires, multiprises, économiseurs d'eaux et joints isolants) ; **des réductions sont également offertes pour inciter le remplacement des réfrigérateurs énergivores.**

LES MANQUES PRODUITS

- Absence de retour : on ne sait pas si les éléments du kit sont adaptés aux conditions de logement des ménages (ampoules à vis – à douilles) etc.
- L'exploitation des informations recueillies (température dans le logement typiquement) n'est pas forcément évidente : il faudrait pouvoir agir à partir des constats réalisés.
- Les éléments du kit devraient permettre un diagnostic rapide, réalisable par le ménage lui-même ou son accompagnant social ; considérer la distribution de ces kits comme une première étape et donner les moyens d'agir ensuite : une orientation vers un acteur local pour la réalisation d'un diagnostic approfondi, conseils personnalisés, aide au remplacement d'équipement énergivore, kit éco-geste adapté, mise en place d'un dialogue sur la base ou non de mesures et de suivis de la consommation, etc.
- Il n'existe pas de « mode d'emploi du logement » qui pourrait grandement faciliter l'usage d'équipements techniques, tels les équipements de chauffage, les programmateurs, les gestionnaires d'énergie et les VMC.
- Explorer les pistes équipements du projet EGAL de la Cité du Design
- Une action de fond serait à lancer pour repérer les électroménagers énergivores et se donner les moyens de les remplacer en s'appuyant sur les Certificats d'économie d'énergie. L'achat de lave-linge domestique de classe A+ ainsi que d'appareil de froid domestique de classe A+ y donne droit.
- Et des services partagés sont à développer sur certains usages domestiques : linge, etc.
- Développer des outils simples de mesures des usages

3.1.4 Les outils et services de suivi de consommation

Les services de suivi de consommation présentent plusieurs types de limites :

- le recueil et le suivi des données est souvent limité : factures sur relève tous les six mois concernant l'électricité par exemple tant que le compteur Linky n'est pas déployé
- La lecture des compteurs n'est pas toujours évidente pour le ménage : compréhension, compteur pas toujours visible ou atteignable
- La compréhension des informations n'est pas simple et nécessite un accompagnement.

A titre d'exemple, citons l'initiative du bailleur social Grand Lyon Habitat « **VISUCONSO : mieux voir sa consommation d'énergie pour moins consommer** ». Cette action a accompagné un projet de réhabilitation de 28 pavillons avec un objectif chiffré de consommation d'énergie : c'est un dispositif pédagogique créé en concertation avec les locataires qui permet aux habitants de la résidence rénovée de suivre et de mieux maîtriser leurs consommations grâce à un espace internet sécurisé et à un accompagnement personnalisé : ils peuvent suivre leur consommation de chauffage et d'électricité en kWh et en euros et se faire envoyer des alertes en fonction de leurs usages. Ils peuvent comparer leur consommation avec la moyenne des autres pavillons, ce qui crée une émulation. L'accès à VISUCONSO est fourni gratuitement pendant 3 ans : une année pendant le chantier et deux années de suivi. Les habitants bénéficient également d'un accompagnement personnalisé via notamment une hotline. Chaque locataire a reçu une attestation sur laquelle était notée la performance énergétique à atteindre. On voit ici que le suivi de la consommation fait partie d'une dynamique d'ensemble autour du programme de rénovation de la résidence et des changements associés des modes de vie des locataires. **La proximité de l'accompagnement des acteurs et la nécessité de s'adapter (aux nouveaux modes de chauffage principalement) a enclenché l'intérêt pour le dispositif de mesure ;** l'outil VISUCONSO a démontré que les chiffres de réduction annoncés pouvaient être atteints.

L'expérience « **CONSOTAB : une tablette numérique pour faire des économies d'énergie bien réelles** », réalisée dans le cadre du projet démonstrateur « Lyon Smart Community » se base sur une tablette numérique équipée d'un système détaillé de suivi de consommation d'énergie. Grand Lyon Habitat a équipé une de ses résidences et les habitants ont pu surveiller en temps réel leur consommation en électricité, gaz et eau, affichée en euros pour chaque appareil ou système de chauffage utilisé, recueillir des conseils fournis par la tablette en fonction des consommations et ainsi faire des économies. Cette opération s'est située d'abord en amont du programme de rénovation de la résidence. **La mise en place d'un important accompagnement humain**, d'une durée de trois ans, avant, pendant et après les travaux, permettra d'obtenir des chiffres sur la réduction de la consommation d'énergie.

Nous pouvons à nouveau évoquer le « **Dispositif ConsommAction : suivi des économies d'énergie et adaptation du dispositif suite aux contraintes locales** ». La particularité de ce programme réside dans le **suivi et l'évaluation** et surtout dans la façon dont il a été repris et **adapté suite aux difficultés rencontrées par les ménages**. Sur indication des travailleurs sociaux des foyers « éligibles », le dispositif est enclenché pour une durée d'un mois avec une première visite à domicile permettant de réaliser un état des lieux du logement et la mesure des consommations (relève des compteurs d'électricité, de gaz et d'eau) sur une 1ère période de deux semaines durant laquelle le foyer ne change pas ses habitudes. Vient ensuite une seconde visite avec la pose du kit, une action de sensibilisation et un travail sur les factures et la mesure des consommations sur une seconde période de 2 semaines durant laquelle le foyer applique les éco-gestes. Lors de la troisième visite les résultats sont analysés et un retour est effectué auprès de la famille avec une distribution d'outils de suivi. Ce programme s'est arrêté faute de financement.

LES MANQUES OUTILS ET SERVICES DE SUIVIS DE CONSOMMATION

- Le recueil et le suivi des données est souvent limité : factures sur relève tous les six mois concernant l'électricité par exemple, tant que le compteur Linky n'est pas déployé.
- La lecture des compteurs n'est pas toujours évidente pour le ménage : compréhension, compteur pas toujours visible ou atteignable
- La compréhension des informations n'est pas simple et peut nécessiter un accompagnement
- Des services à développer par l'énergéticien, ce qui peut lever le frein de la diffusion de données à d'autres acteurs.
- Il manque un pas vers le ménage fragile, ou ne disposant pas d'Internet : un rôle (délicat) de tiers pouvant être joué par le médiateur social ?
- Des outils complémentaires à développer ou un mode de communication à adapter par les énergéticiens ?

3.1.5 Les solutions itinérantes permettent d'aller vers un public plus large

Les solutions itinérantes sont globalement développées dans le but de favoriser le contact avec un public plus large, dont les ménages en précarité énergétique non accompagnés : un public généralement peu enclin ou n'ayant pas les moyens de rechercher des informations par elles-mêmes.. Elles concernent des opérations de sensibilisation ou de médiation.

L'initiative d'EDF « Mon Appart'Éco Malin : un support éducatif pour apprendre à économiser l'énergie » est un ancien bibliobus transformé en logement pédagogique à l'aide de panneaux « trompe l'œil », illustrant les économies d'énergie et d'eau, la réduction et le tri des déchets, ainsi que la qualité de l'air intérieur. Les parois sont équipées de visuels représentant diverses pièces de la maison, de dépliants et de magnets expliquant les éco-gestes à adopter. Un animateur spécialement formé conseille et sensibilise les différents publics aux économies d'énergie à travers ces divers outils pédagogiques. Ce bus se déplace à la demande des collectivités territoriales, des EPCI (Établissements Publics de Coopération Intercommunale), des bailleurs sociaux et de toute entité administrative, association ou entreprise qui le souhaitent.

« Au bon logement – Un véhicule itinérant pour aller à la rencontre des personnes concernées par la précarité énergétique en milieu urbain et rural » – est une initiative du PACT 22 qui a transformé une camionnette en espace d'échange et d'information ; elle s'est installée sur les places de marché, les comices agricoles, les clubs ruraux et les foires du département des Côtes d'Armor. Elle permet d'instaurer un contact direct avec le plus grand nombre de personnes possible et d'informer sur les solutions existantes, mais également de sensibiliser les acteurs locaux de l'habitat, les institutions départementales et les bailleurs privés. Ce véhicule transformé en espace de convivialité et d'intimité libère la parole de personnes en situation difficile.

Les **PIMMS, structures de médiation sociale**, disposent également dans certaines régions de dispositifs itinérants. C'est le cas de la région d'Arras (Pas de Calais). Ces échanges avec un médiateur du PIMMS permettent aux ménages de se faire connaître, et d'élaborer avec un acteur neutre les solutions à leurs problèmes de précarité énergétique.

LES MANQUES SOLUTIONS ITINERANTES

- Principalement le suivi de l'action

3.1.6 Les outils qui s'adressent aux professionnels se heurtent à leur manque de temps et au tissu local d'associations en quasi situation de « concurrence »

Ce point est particulièrement important car il peut être déterminant pour le succès d'une opération. La lutte contre la précarité énergétique passe par des actions qui demandent des compétences à la fois dans les champs du social, de l'habitat et de la technique sur le plan énergétique. Il s'agit de reconnaître une situation de précarité énergétique et d'identifier les actions nécessaires qui sont de plusieurs ordres : sensibilisation aux éco-gestes, amélioration ou changement des équipements, isolation, rénovation du bâti et du logement, ceci sans oublier l'urgence éventuelle d'ordre social, d'ordre budgétaire concernant le paiement des factures ou d'ordre sanitaire autour de l'insalubrité et de la sécurité du logement.

- Une des premières nécessités touche les **acteurs du champ social** – travailleurs sociaux et conseillers en économie sociale et familiale, qui ont besoin de se former à cette question, dans un contexte où la prévention de la précarité énergétique n'est pas la priorité : les travailleurs sociaux sont confrontés à une urgence sociale en constante augmentation. Ils recherchent donc des outils clés en main qui ne leur demandent pas d'investir de temps supplémentaire à l'issue de la formation.

C'est ce qu'a investi CRESUS Nord-Pas-de-Calais, association de lutte contre le surendettement, en créant le dispositif « **Ressources** » pour aider les travailleurs sociaux à mieux appréhender la précarité énergétique » qui permet de les sensibiliser, les former au pré-diagnostic, à l'orientation et à la prévention de ces situations. L'Espace Ressource est une boîte à outils constitués d'ateliers «école», d'un réseau d'ambassadeurs, de l'animation d'un réseau de professionnels, d'une plate-forme web dédiée aux professionnels, d'une sensibilisation-formation de 4 demi-journées et d'un accompagnement post-formation. Sur un territoire, CRESUS commence par organiser une réunion plénière de présentation de l'association CRESUS, de l'Espace Ressource Précarité énergétique ainsi que du programme de sensibilisation-formation. Chaque formation est adaptée aux besoins réels des professionnels et a également pour objectif de favoriser les initiatives locales en créant et en animant une dynamique de réseau.

- Cependant, il faut bien noter que cette dynamique est difficile à enclencher dans le contexte d'une transformation profonde du secteur social : les structures se voient placer dans un **processus de marché concurrentiel**, il est difficile pour certaines d'entre elles de partager les outils développés par les professionnels après la formation. La difficulté de trouver des financements et l'obligation d'obtenir des résultats freinent parfois la mutualisation et les échanges de pratiques. C'est ainsi que l'association CRESUS a noté que l'essaimage sur l'ensemble du département par l'association a demandé du temps et de l'investissement : le contexte local de chaque territoire influence le délai de mise en œuvre de notre action.

L'ALEC de Saint-Quentin en Yvelines a également développé un outil de formation répondant à ces préoccupations : « **Guide SCALP/SQY, un outil local et collaboratif pour lutter contre la précarité énergétique** », dans l'idée d'apporter aux professionnels accompagnant les ménages en difficulté des réponses sur les questions liées à l'énergie, consultables facilement sans nécessité de compétences supplémentaires. Les besoins principaux identifiés étaient :

apporter une réponse rapidement aux ménages (principalement) et les renvoyer vers une structure locale et appropriées.

Cet outil participatif à destination des professionnels (collectivités, bailleurs, travailleurs sociaux ou travailleurs en contact avec les ménages, copropriétés), est complété et mis à jour par les acteurs locaux eux-mêmes ; il a vocation à apporter des réponses précises, rapides et adaptées aux territoires pour accompagner les ménages en précarité énergétique.

La réactivité des partenaires ressources est, bien entendu, une des clés du bon fonctionnement du guide, mais elle est parfois difficilement garantie. Dans le cas de cette initiative, il a été difficile de connaître la réelle utilisation du guide.

Les SLIME ont également mis au point un module de formation « **Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique** » proposé aux futurs chargés de visite par un réseau de formateurs labellisés et présents dans toutes les régions qui a permis de former 73 stagiaires à cette activité dans neuf régions.

- Dans le cadre du pilotage national des **SLIME**, le CLER développe un **outil informatique de suivi et de gestion du dispositif** (en ligne, a priori, depuis début 2017). Il vise la gestion du dispositif au niveau local, la planification des visites, la saisie, l'édition et l'analyse des données sociotechniques du ménage pendant et après la visite ainsi que de celles permettant le calcul de gains d'énergie et d'eau liés aux équipements installés et aux préconisations formulées pendant la visite, ainsi que l'édition de rapports destinés à la famille et aux partenaires du dispositif après la visite. Il inclut la compilation des données générant des statistiques exploitables au niveau national, l'accompagnement des ménages, avec le suivi de leurs consommations, la qualification et le suivi du type de solution proposée et le suivi et l'évaluation des dispositifs. Cette outil appartient au CLER, qui pourra en céder l'utilisation gracieusement aux organismes qui en feront la demande.

- **La sensibilisation sur les consommations d'énergie et la précarité énergétique pourrait faire partie de la formation globale des intervenants à domicile (IAD), professionnels ou bénévoles sous contrat.** Citons le « **Programme Peluche : une formation pour les intervenants à domicile** » de l'ASSADRM (Aide, Soins et Services aux Domicile de Melun) destinée à tous les IAD et qui vise à valoriser et stimuler le travail des accompagnant(e)s en travaillant notamment sur la création du lien social (dialoguer avec la personne fragile et individualiser la relation).

- Les acteurs locaux accompagnant les ménages fragiles pourraient également en bénéficier. Par exemple, l'association villeurbanaise ERIS (Entraide Rédaction et Information Sociale) par son action « **Un accompagnement sur mesure pour rédiger des documents administratifs** » vient en aide à toute personne démunie face à la compréhension et à la rédaction de documents administratifs. Elle favorise ainsi l'accès aux droits et serait un bon appui pour accompagner au quotidien les ménages en précarité énergétique, par exemple sur la compréhension des factures, voire des consommations.

LES MANQUES OUTILS POUR LES PROFESSIONNELS

- Formation initiale systématique
- Diffuser une ressource de base à l'ensemble des acteurs locaux accompagnant les ménages fragiles. Même si leurs objectifs paraissent éloignés, leur contact privilégié auprès des personnes devrait suffire à générer une alerte si nécessaire et si possible.

3.2 Diagnostic – rénovation thermique

Une fois le ménage en précarité énergétique repéré, il faut pouvoir agir de manière efficace auprès de lui, l'ambition étant de le sortir définitivement de cette situation, *lorsque les conditions le permettent*. Pour cela une phase de diagnostic approfondi, tant sur le plan social que technique est nécessaire afin de définir avec lui un projet : depuis les éco-gestes, le remplacement d'équipements énergivores jusqu'à un projet de rénovation thermique pour atteindre un logement efficace sur le plan énergétique. Cette dernière étape ne va pas de soi : complexité des situations, du projet lui-même, identification et mobilisation des aides financières.

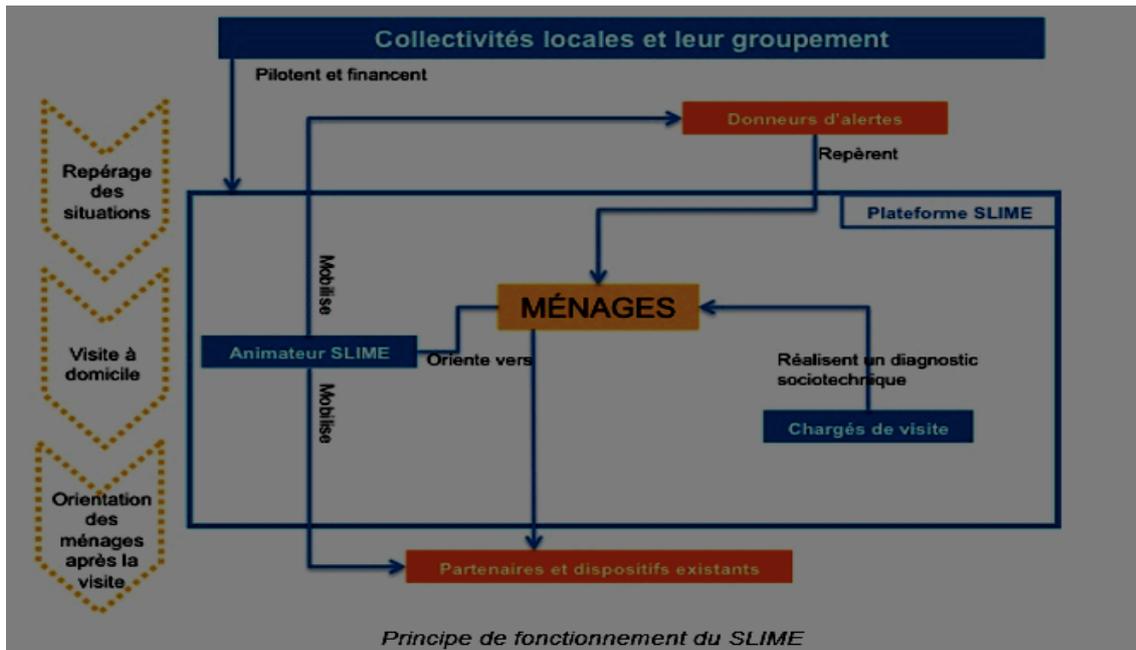
3.2.1 La prise en compte des différentes réalités temporelles (temps administratif, temps de l'argent, temps des acteurs opérationnels) est primordiale pour le succès des initiatives

Les actions menant à la rénovation thermique des logements inefficaces demandent du temps à chaque étape :

- celui de la mobilisation indispensable des acteurs opérationnels locaux
 - celui de la prise de conscience par le ménage de la nécessité de la rénovation, puis celui de la décision
 - celui du montage du dossier financier, dont l'identification et la mobilisation des différentes aides financières et le recours à l'emprunt
 - celui de la réalisation elle-même du projet
- Dans le but d'identifier, au travers d'expérimentations, les conditions économiques, techniques, psychologiques et sociales permettant de provoquer le passage à l'acte des particuliers de manière significative et pérenne, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur avait lancé en 2006 un appel à projet en partenariat avec l'ADEME (démarche AGIR -Action Globale Innovant pour la Région) auquel les Compagnons Bâisseurs de Provence ont répondu : l'action « **Consommer Mieux pour consommer moins : Vers une consommation énergétique responsable et citoyenne** » vise à accompagner des ménages en précarité afin de leur permettre d'agir sur les facteurs provoquant une surconsommation, une restriction

ou un inconfort (équipements, bâti) et d'évaluer les économies réalisées, intégrant les étapes suivantes : repérer, diagnostiquer (prise de conscience de la consommation, évaluer les causes de consommations – diagnostic du bâti, comportement, équipements), mobiliser, aider à la définition d'un projet et assurer l'articulation avec les autres acteurs sociaux, financiers et techniques. Le retour d'expérience des CB de Provence souligne le **temps long qui a été nécessaire pour mobiliser les partenaires, avant même la réalisation d'un projet** :

- **Temps des rencontres** avec des acteurs locaux, des élus, mise en place de réunions publiques, **formation** des travailleurs sociaux,
 - **Sensibilisation des familles** à travers des ateliers collectifs construits autour des ressources et savoirs des habitants (« l'œil énergie »),
 - **Mobilisation** des réseaux des personnes pour faciliter le repérage, création d'un groupe de familles ambassadrices
 - **Réalisation de diagnostics** croisant l'entrée bâti, usages, et équipements - Rédactions de préconisations et retour vers la famille pour leurs mises en place -
 - **Mise en place d'une négociation et d'une médiation**, le cas échéant en direction des Propriétaires Bailleurs
- Revenons sur les **SLIME**, outil d'animation territoriale au service des collectivités. Ce **guichet unique au niveau local** doit centraliser les signalements de ménages qui rencontrent des difficultés liées à l'énergie dans leur logement : identifier, aider à réduire les consommations excessives d'énergie, intervenir et orienter au cas par cas. Tout cela nécessite qu'à chaque étape, tous les acteurs soient bien opérationnels : communication initiale sur le programme, personnes ou organismes repérant, chargés de visites, opérateurs pouvant accompagner les ménages souhaitant réaliser des travaux, En fait il s'agit d'une véritable méthodologie territoriale (cf. schéma ci-dessous). **Le temps de la compréhension, celui de l'adhésion puis de la coordination des partenaires sont longs, mais incontournables** : Citons le site <http://www.lesslime.fr/preparer-son-slime/monter-le-slime/> : « *Entre la commande politique ou la proposition des services aux élus, il peut s'écouler plusieurs mois, voire années pour que le SLIME prenne forme* ».



A noter : Les SLIME sont souvent intégrés dans des politiques publiques existantes, tel que le Plan climat énergie territorial (PCET), l'Agenda 21, ou plus spécifiquement le Plan départemental d'action pour le logement et de l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). Depuis 2013, 30 SLIME, d'une durée d'un à trois ans, ont été développés (20 actifs en 2016) et seuls 6500 ménages ont été accompagnés. Le CLER, pilote national de la démarche SLIME, a été accompagné au changement d'échelle par Ashoka et la Fondation Schneider Electric en 2015, pour proposer une stratégie de développement qui devrait permettre de toucher plus de collectivités et donc de ménages en précarité énergétique. Le SLIME est devenu, au 1er janvier 2016, le 1er programme éligible aux Certificats d'économies d'énergie précarité énergétique, à partir du 1er janvier 2016.

○ **Certaines initiatives visent la facilitation et donc la réduction de ces temps longs**

C'est le cas de l'initiative pérennisée de la Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD) avec l'action « **Réflexénergie** ». En 2004, la CUD réalise une **thermographie aérienne infrarouge pour visualiser les déperditions énergétiques des toitures des habitations du territoire**. L'idée est de permettre à chacun de consulter les photos de cette thermographie afin de constater l'étendue des pertes énergétiques de l'habitation. L'objectif est d'intensifier les travaux de rénovation énergétique en faisant bénéficier gratuitement (N° vert) les particuliers d'un accompagnement technique et financier, et dans la mesure où ils effectuent les travaux, de subventions, en lien avec un référentiel travaux (isolation, bouquets de travaux, chaudière à condensation, énergie solaire thermique...).

L'opération « **Réflexénergie** », a contribué sur la période 2009-2014 à plus de 35 % de l'objectif de réduction des émissions de CO₂ dans l'habitat du Plan Climat Territorial 2009-2014 ; en 2015-2016 c'est plus de 64% de l'objectif annuel de réduction des émissions de CO₂ dans l'habitat du Plan Air Climat Energie Territorial 2015-2021. (cf. <https://www.communaute-urbaine-dunkerque.fr/reflexenergie/>)

C'est aussi le cas du « **Pacte énergie solidarité de Certinergy : isoler ses combles perdus pour 1€ grâce à un montage financier efficace** ». Grâce à un financement par la revente des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) et une technique de travaux simple et efficace, la rénovation revient à un coût très modeste pour les bénéficiaires. Cependant Certinergy souligne qu'il est nécessaire pour le repérage préalable des bénéficiaires de travailler en réseau et que **la multiplicité des acteurs qui agissent sur différents champs implique des temps longs et rend difficile de toucher toutes les personnes éligibles.**

- **Le montage financier du projet de rénovation lui-même : long et complexe**

Une fois le ménage convaincu, le bouquet de travaux doit être défini en fonction de l'état du logement. Idéalement, on doit viser l'efficacité énergétique maximale, mais les conditions réelles ne le permettent pas toujours. Les travaux de type énergétique sont rarement les seuls à être réalisés : mise aux normes, maintien à domicile, sortie d'insalubrité. Le bouquet de travaux est ainsi le résultat d'un compromis entre les besoins du ménage, ses capacités financières, les coûts induits et les aides disponibles : le montage financier demande donc du temps. **Devis des artisans, identification et mobilisation des aides, demande d'emprunts, il est souvent très complexe et risque d'évoluer pendant le montage lui-même** (changement de situation du bénéficiaire).

Le « **Pacte énergie solidarité** » de Certinergy sort de ce schéma long et complexe : comme nous l'avons vu, ce programme « clé en main » est intégralement financé par les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE). Il est rapide à mettre en œuvre, une fois l'adhésion des ménages acquise, car il ne s'agit pas de rechercher une subvention où le bénéficiaire doit se charger de la mise en œuvre des travaux, mais de bénéficier d'une « réduction » incluse dans le tarif sans avance de fonds ni reste à charge.

LES MANQUES PRISE EN COMPTE DES REALITES TEMPORELLES

- Pouvoir agir rapidement en aval de la décision du ménage : **La surcharge des travailleurs sociaux et CESF ne permet pas aujourd'hui d'accélérer le montage des dossiers.**
- **Pas toujours de pérennisation des solutions**, même lorsqu'elles montrent leur efficacité : les mAX par exemple, ont une durée de 1 à 3 ans : ils s'achèvent donc bien avant d'avoir éradiqué la précarité énergétique sur le territoire
- Des actions sont à mener pour **simplifier le montage des dossiers** sur le plan financier d'une part (un rôle de tiers de confiance?) et sur le projet lui-même : un bouquet de travaux en plusieurs étapes constituées de solutions « clés en main » sans avance d'argent.
- Il n'y a pas assez de solutions et de **modèles économiques** de type « Isolation des combles à 1€ » ; de plus, elles sont mal connues et inspire parfois la défiance des bénéficiaires potentiels qui craignent une « arnaque ».
- Les acteurs manquent de moyens pour se lancer dans une démarche pro-active, même derrière un repérage de type de celui de la CUD (thermographie aérienne) : on est donc en présence de situations connues et non traitées

3.2.2 La prise en compte des différentes réalités sociales (situation familiale, santé, culturelle,...) est un autre facteur clé de réussite des initiatives

- **Des situations sociales, financières et des conditions de logement bien souvent dramatiques**

La complexité du montage d'un projet de rénovation provient aussi de la complexité de la situation sociale du ménage : familles rurales vieillissantes (souvent une personne âgée isolée aux revenus très modestes, très attachée à son logement, avec des problèmes de santé nécessitant son adaptation) ou encore les primo-accédant victimes d'un logement inefficace, plutôt urbain, au-dessus du plafond des aides sociales et sans marge financière, les ménages en situations de surendettement, les personnes fragilisées par un divorce, le chômage, et/ou des problèmes de santé ou d'addiction, avec des problèmes quotidiens à gérer très prenants. C'est parfois la « quadrature du cercle » pour sortir d'une situation où causes et conséquences se mêlent.

- **La complexité et la diversité des situations rendent les visites à domicile essentielles et incontournables tant pour la période de diagnostic que pour l'accompagnement tout au long du projet**

L'association Cresus Nord-Pas de Calais dans le retour d'expérience de son initiative « **Lutter contre la précarité énergétique liée à l'habitat grâce à l'accompagnement** » insiste sur l'importance de l'accompagnement des ménages et de la dimension sociale, et le fait qu'une intervention technique seule, décontextualisée et sans sensibilisation sur l'utilisation du logement et la thématique de l'énergie, a des résultats beaucoup moins efficaces. **Il détermine comme facteur clé du succès le suivi individuel régulier et de proximité qui favorise l'implication du ménage dans le processus grâce à la mise en confiance, à l'échange et à la communication.**

L'initiative de Cresus vise à accompagner des ménages modestes en territoire diffus afin de lutter contre la précarité énergétique liée à l'habitat. Les ménages sont identifiés grâce à la réalisation de porte à porte, par des dépliants et flyers, mais également par le bouche à oreilles ; les ambassadeurs du dispositif sont constitués de propriétaires occupants ayant bénéficié de l'aide aux travaux par Cresus, ce qui permet d'**associer réellement les familles dès le démarrage du dispositif** et les faire s'engager dans une démarche d'optimisation des objectifs de performance énergétique, d'obtenir une participation active aux ateliers collectifs de sensibilisation aux économies d'énergie. La forte dimension participative permet aussi de repérer les anomalies de consommation. La confiance créée va ensuite être utile pour limiter l'effet rebond grâce à la possibilité de réaliser une étude d'évaluation un an après la livraison des travaux. Cresus souligne que la capacité financière des ménages accompagnés est parfois nulle et constate un temps long pour finaliser un projet : problème de solvabilité des ménages par rapport au reste à charge du coût des travaux, capacité financière des ménages à participer aux frais des travaux parfois inexistante, beaucoup de ménages insolubles...

Les Compagnons Bâisseurs s'appuient donc sur cette **entrée originale par les familles ambassadrices** et constatent que cela demande un accompagnement lourd pour des résultats quantitatifs limités mais des impacts importants sur la prise en compte de la question de l'énergie.

Citons, à ce stade, le programme « **SOS Taudis** » de la Fondation Abbé Pierre qui contribue à la rénovation de logements reconnus insalubres qui touchent ces ménages fragilisés.

○ **Les initiatives où les ménages peuvent prendre part au projet dès le début fonctionnent mieux**

Le PACT du Douaisis dans le cadre de son action « **Rénovation thermique, sociale et participative contre la précarité énergétique** » a permis ainsi que le changement soit approprié et pérennisé en mettant en place le schéma suivant :

- avant les travaux, définition du projet logement de chaque ménage et accompagnement dans sa réalisation (déménagement définitif, adaptation du logement à un handicap ou au vieillissement, adaptation à un budget particulier, etc...),
- pendant les travaux, réunions mensuelles de suivi de l'évolution du chantier pour informer les ménages et recueil des opinions dans une démarche participative.

Le PACT a obtenu de la part de ces familles majoritairement en difficulté, ayant du mal à se

projeter et très éloignées des thématiques de maîtrise de l'énergie, une réelle mobilisation et a fait naître une dynamique de quartier grâce à la démarche participative et à la prise en compte de la parole des locataires : deux ateliers ont été réalisés : « Mon éco-logement » : implication des habitants dans le choix de revêtement, peinture de leur logement, sensibilisation aux économies d'énergie (mesures de consommation avec watt-mètre, démonstration des travaux sur plans, éco-gestes et éco-logement dans un appartement témoin, etc..) et « Mon éco-jardin » : projet né de la concertation entre les habitants et de leur volonté de valoriser également les espaces collectifs. Dessin et aménagement avec l'aide d'un technicien, participation à des ateliers avec un jardinier. **Cela a même permis d'englober la question de la sur et sous-occupation et de prévoir des permutations de logements.**

- **Les locateurs de bailleurs privés sont nombreux à vivre des situations de précarité énergétique, mais peu d'actions visent ce segment :** il y a peu de mesures d'encouragement (et elles sont mal connues) ou de mesures coercitives pour le bailleur. Le locataire peut, de plus, craindre une augmentation de son loyer en lien avec l'amélioration du logement.

L'initiative du CEDER, déjà citée, « **Action Médiation Bailleur** », s'est prolongée en 2016 par une étude confiée aux étudiants du Master 2 de Psychologie Sociale de l'Université de Lyon. L'objectif était d'identifier si des outils d'accompagnement de médiation entre propriétaires bailleurs privés et locataires permettraient de déclencher la réalisation de travaux d'amélioration thermique. Les constats suivant ont été faits :

- les professionnels de l'immobilier et du bâtiment incitent peu les propriétaires bailleurs à faire des travaux amenant à une réelle performance énergétique
- Les conflits propriétaires/locataires naissent majoritairement d'une méconnaissance des droits et devoirs de chacun.

Par ailleurs cette étude montre que les arguments convaincants auprès du propriétaire bailleur peuvent être de plusieurs ordres : revalorisation du patrimoine, sensibilité environnementale ou sociale, risque de vacance ou de turn-over fréquent des locataires, prévention du risque d'impayés, ou tout simplement réponse à une demande du locataire.

Sans oublier que pour les bailleurs privés, la situation peut, elle aussi, être complexe : le logement peut être en indivision par exemple, le bailleur peut être lui-même en situation de pauvreté et l'avance de fonds impossible, les subventions locales peuvent être moindres, etc.

Les Agences Locales de l'Énergie et la FAPIL de la région Rhône-Alpes ont agi sur ce point avec le « **Projet ESTHIA** », qui visait le logement d'un public fragile, en insertion en incitant les bailleurs privés à réhabiliter leurs logements et à les louer à des tarifs sociaux ; des aides financières aux travaux étaient incluses d'une part et une sensibilisation des locataires sur les économies d'énergie lors de leur entrée dans le logement également. Les acteurs de ce projet, aujourd'hui terminé, concluent que c'est le couple travaux + loyer modéré qui permet de réellement lutter contre la précarité énergétique.

A noter : Les aides de l'Anah ont été modifiées en juillet 2013 et permettent aujourd'hui d'aider les propriétaires souhaitant faire des travaux de réhabilitation énergétique.

LES MANQUES PRISE EN COMPTE DES DIFFERENTES REALITES SOCIALES

- Les locataires avec bailleurs privés sont rarement concernés par les projets de rénovation
- Traiter l'urgence : Solutions provisoires, low-cost, pour « passer l'hiver »
- Positiver : « surfer » sur les compétences et les disponibilités des ménages en difficultés
- Intégrer la question du maintien à domicile des personnes âgées vulnérables en milieu rural
- Repenser le logement : participatif, intergénérationnel, services partagés etc.
- Renforcer l'information des professionnels de l'immobilier sur la performance énergétique et les besoins sociaux, les aider à identifier les partenaires potentiels et les inciter à recourir à leurs services
- Relation ouverte entre bailleurs privés et locataire : la médiation en complément d'une action en amont de sensibilisation auprès des propriétaires bailleurs privés et locataires sur leurs droits et devoirs est à développer.

3.2.3 La complexité technique vient s'ajouter à ces réalités

- **Le choix des bouquets de travaux : un compromis à trouver, des dossiers complexes et difficiles à monter**
 - Compromis sur le coût : entre bouquet de travaux global et efficace mais cher et un bouquet de travaux plus réduit et plus abordable, mais aux bénéfices moindres. La question des subventions est cruciale : pas d'aides ANAH si les économies d'énergie ne dépassent pas un certain seuil, les seuils de revenus, etc
 - Compromis en lien avec la situation du ménage : pourra-t-il et acceptera-t-il d'être relogé pendant la durée des travaux si nécessaire ? peut-il participer aux travaux (ARA) ? Etc.
 - Compromis sur la solution technique : les systèmes envisagés - équipement de chauffage, gestionnaire d'énergie, systèmes de ventilation – induisent-ils un changement profond d'utilisation du logement ? Est-il facilement appropriable ?
- **L'accompagnement financier, administratif et social et le suivi jusqu'à la fin des travaux, mais aussi l'accompagnement à la prise en main du logement rénové sont souvent indispensables.**

Les actions sur l'isolation du bâti, le changement du système de chauffage, de sa régulation, ainsi que du système de ventilation changent modifient du tout au tout le fonctionnement du logement. Les aspects très techniques rendent difficile la compréhension de ces systèmes, le manque de connaissance des systèmes de régulation ainsi que de ventilation mécanique peut conduire à une contre-performance du logement rénové.

A ce titre l'initiative du PACT 13 « **Accompagnement à la réhabilitation en logement social 'La Frescoule' : Habitat, énergie et amélioration du cadre de vie** » est exemplaire : dans le cadre de la réhabilitation de logements sociaux, un partenariat entre le bailleur public Logis Méditerranée et deux associations de terrain : PACT 13 et Ecopolénergie, propose d'améliorer les conditions d'habitat des occupants, par des démarches collectives et individuelles qui comprennent l'accompagnement des ménages sur l'ensemble de la démarche réhabilitation, l'amélioration du cadre de vie, l'adaptation au vieillissement, la sensibilisation aux économies d'énergie. Cette **transversalité avec une approche globale du logement** (occupation, vieillissement, consommations d'énergie, cadre de vie), une intervention des partenaires associatifs sur les usages (du logement, des espaces extérieurs...) et une articulation de pratiques et méthodes participatives donne toute sa force au projet. Par ailleurs, ce dernier propose un accompagnement à plusieurs échelles : celle du locataire et de son logement, celle des locataires de la résidence dans son ensemble, celle du bailleur dans ses pratiques locatives, et celle du quartier et des structures y intervenant.

- **L'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) peut être une bonne solution** : c'est une démarche destinée à aider des habitants en difficulté dans la résolution de leurs problèmes de logement, qu'ils soient locataires ou propriétaires, en les faisant participer à la réhabilitation de leur logement, accompagnés par un professionnel et des volontaires du service civique. Les Compagnons Bâisseurs pensent que l'originalité de l'ARA est d'offrir une réponse double à un public mal-logé souffrant également de difficultés nécessitant un accompagnement social. Cette **double compétence (technique et sociale)** constitue un atout qui permet d'aboutir à d'excellents résultats en termes d'insertion sociale. L'ARA possède un atout supplémentaire du fait de sa complémentarité avec les dispositifs existants et de son adaptabilité au contexte local. L'auto-réhabilitation accompagnée peut donc être une solution très efficace, car elle vise à la fois la réhabilitation du logement et une certaine « réinsertion » de l'habitant.

Par exemple, en amont de la rénovation, les Compagnons Bâisseurs de Provence avec le programme « **Consommer Mieux pour consommer moins : Vers une consommation énergétique responsable et citoyenne** » ont mis au point une démarche atypique d'auto-diagnostic accompagné, construite sur le « faire avec » pour impliquer les occupants. Cela a permis de valoriser les savoirs des familles qui ensuite distillent les informations au sein de leur propre réseau.

L'initiative « **Auto-Réhabilitation Accompagnée : une solidarité à bâtir** » s'inscrit dans ce cadre.

Les limites de l'ARA sont pour l'instant liées, pour partie, à l'accès restreint et insuffisant aux financements publics au travers des aides de l'Anah pour l'habitat privé et les risques induits par les normes relatives à la qualité des ouvrages, par l'imprécision législative et réglementaire relative au statut des personnes et enfin, l'absence d'une démarche structurée

de professionnalisation du secteur.

L'association Hélioise, pilote de l'initiative « **PARTAGE : Programme d'Auto-Réhabilitation Thermique avec Groupe d'Eco-citoyens** », s'est confrontée d'ailleurs à la difficulté de faire assurer les bénévoles qui ne font pas partie du foyer accompagné.

L'ARA est une démarche complexe, longue mais efficace : cela fonctionne, mais il est **difficilement imaginable de changer d'échelle**, étant donné la complexité des situations sociales et psychologiques. Les points durs de l'ARA sont les suivants :

- Cadre légal (assurance, etc.)
- Complexité des chantiers mixtes pros/ARA
- Projets longs à monter, avec des hauts et des bas (fragilité ++ des ménages)
- aspects financiers ; aides
- Garantie apportée par les pros intervenant pour partie sur les chantiers

L'approche originale d'auto-réhabilitation « **EDUC'HABITAT du Pact Métropole Nord : un dispositif de réhabilitation du logement en faveur de la réussite scolaire** » du PACT Métropole Nord est à souligner car elle s'attaque directement aux **conséquences de la précarité énergétique sur la réussite scolaire**. Ce dispositif est centré sur les conditions de vie scolaire de l'enfant au sein du logement en proposant aux familles une démarche d'auto-réhabilitation : pour agir sur les conditions de travail scolaire des enfants en difficulté à l'école, l'association Pact Métropole Nord a mis en place un dispositif de réhabilitation de l'espace de vie de l'enfant au sein du logement. Les objectifs du programme portaient sur : l'appropriation et l'embellissement du logement par une démarche participative, l'amélioration des conditions de réalisation du travail scolaire à la maison, le soutien de la parentalité par un accompagnement éducatif et enfin l'action et la prévention sur les conditions de travail de l'enfant.

- **Les petits travaux chez soi : peu d'initiatives sur ce plan et pourtant, ils peuvent s'adresser à tous, dont les locataires du parc privé.** Les petits travaux peuvent non seulement engendrer des économies d'énergie mais aussi permettre aux habitants de se sentir mieux chez eux.

Le CEDER dans le cadre de l'initiative « **Précarité énergétique : Zoom sur une action d'accompagnement à domicile** » basée sur la réalisation de plusieurs visites, avait prévu que les visites puissent aboutir à la préconisation de petits travaux. En parallèle, la création d'un fonds spécial permettait d'allouer un budget de 500€ par famille pour les financer. Cette partie de l'action a permis de favoriser une bonne acceptation et une bonne appropriation des conseils par les familles : le CEDER souligne que les résultats ont été visibles sur les comportements.

A l'initiative d'EDF, et développé dans le cadre d'une convention avec la mairie de Toulouse, « **l'Atelier solidaire d'Empalot** » est un projet original qui s'est appuyé sur de nombreux partenaires dont les entreprises EDF et Leroy-Merlin. Il vise à réduire les dépenses en énergie et eau des habitants, à lutter contre la précarité énergétique, et à créer du lien social à l'échelle du quartier dans le cadre de la politique de la ville. Il permet d'avoir les conseils

pratiques d'un professionnel, de maîtriser sa consommation d'énergie, d'emprunter des outils de type perceuse, ponceuse, visseuse, tournevis, d'accéder plus facilement aux matériaux de bricolage, d'être formé aux travaux de bricolage et à l'utilisation des outils, de disposer d'un espace convivial entre voisins et de contribuer au nouvel élan du quartier en participant aux ateliers collectifs. Il a été co-construit dès le départ avec les habitants et les acteurs du territoire du quartier. Au vu du «grand succès» du projet, la mairie et la métropole réfléchissent à créer d'autres ateliers solidaires dans Toulouse et sa métropole.

LES MANQUES COMPLEXITE TECHNIQUE ET FINANCIERE

- Les freins de l'habitant doivent être identifiés pour pouvoir être levés : la volonté des habitants, les possibilités d'être relogé si nécessaire ; parfois chez les plus âgés ou les plus isolés un souhait de ne pas trop toucher au logement (hérité) ; il n'est pas toujours possible de monter un projet optimal sur le plan thermique
- Il est nécessaire de bien évaluer les conséquences de changement de type d'énergie lorsque celui-ci demande un abonnement supplémentaire --> regarder en termes de charges futures pour le ménage et non en optimisation des consommations
- Complexité du montage financier du projet
- Ce n'est pas satisfaisant de ne pas « sortir » les ménages de la précarité énergétique après la réalisation des travaux
- Réponse à l'urgence (froid chez soi, factures élevées) avec la réalisation de petits travaux provisoires et peu coûteux en attendant les travaux de réelle rénovation thermique

3.3 Les acteurs et les partenariats

3.3.1 La mise en réseau des acteurs impliqués dans la lutte contre la précarité énergétique permet le développement d'une culture commune

- Elle est un gage de l'aboutissement de projets de rénovation thermique, en permettant d'élaborer des solutions réalistes tant sur le plan social, que technique et financier.

L'initiative de l'association Pierre et Terre « Accompagnement en matière de gestion de l'énergie et de la consommation », proposant un accompagnement global en direction de ménages en vulnérabilité énergétique dans une démarche de prévention, s'est heurtée à la multiplicité des acteurs : le travail était mené en partenariat avec des travailleurs sociaux pour faciliter le repérage et contribuer à les sensibiliser. Comme constaté précédemment, l'identification des ménages est très fortement dépendante de l'implication des travailleurs sociaux et de leur compréhension de l'intérêt de l'éco-diagnostic. Dans ce cas, **le nombre**

important de structures (PMI, MDPH, CARSAT, CAF, MSA, etc.) en contact avec des publics fragiles a freiné la diffusion de l'information depuis ces structures vers les ménages car l'information était trop éparpillée, compromettant le suivi et l'accompagnement des ménages après l'éco-diagnostic.

- Elle permet le partage d'une culture « énergie » et répond au nécessaire décloisonnement des champs de compétences

L'exemple du « Réseau ECO-HABITAT : Accompagner des foyers très vulnérables dans leur projet d'amélioration de leur habitat » dans l'Oise, démontre toute la force d'un réseau :

Le réseau Eco-Habitat cible ménages les plus vulnérables en milieu rural. L'appui sur les bénévoles des associations caritatives est primordial pour le repérage des ménages. Le réseau s'est donné l'objectif d'accompagner les familles dans toutes les étapes de leur projet d'amélioration de leur habitat, ce qui se traduit par les missions suivantes :

- Mobiliser les acteurs qui interviennent techniquement et financièrement sur le territoire picard.
- Faciliter le montage de dossier des familles accompagnées.
- Développer un réseau d'entreprises artisanales locales, qualifiées et aptes à effectuer les travaux.
- Aider à la planification et à la coordination des étapes pendant les phases de travaux.
- Mettre en œuvre des actions de suivi et de sensibilisation aux économies d'énergie, en lien avec les partenaires opérationnels (ADEME, associations, fournisseurs d'énergie...).
- Créer une culture de la de rénovation avec des matériaux efficaces et durables.

- **Les acteurs sont à mobiliser tant pour le repérage que pour le développement de solutions** : domaine de la santé (ARS typiquement), tout domaine susceptible de recueillir la parole sur les difficultés rencontrées (associations, caisses de retraite, Crous, etc.), entreprises pouvant développer des solutions techniques, entreprises en capacité de repérer des difficultés chez leurs clients de l'ordre de la précarité énergétique (fournisseur d'énergie).

- **Les opérations des bailleurs sociaux : ils peinent à constater l'efficacité énergétique promise après des travaux de rénovation énergétique**

Des écarts très significatifs entre les consommations réelles et celles attendues après travaux peuvent être trouvés. L'initiative « VISUCONSO : mieux voir sa consommation d'énergie pour moins consommer » du bailleur Grand Lyon Habitat évoqué précédemment visait à minimiser l'écart entre les consommations attendues et réelles.

- **Des actions stoppées faute de financement : problème de dimensionnement et de structuration => modèle économique ?**

Ce sont les partenaires financiers (européens, nationaux, territoriaux) qui déterminent la plupart du temps la cible, et la durée de l'action. Or, nous avons vu combien ces deux paramètres nécessitaient d'être souples au vu des situations rencontrées. Ces partenaires sont donc déterminants pour le succès et la pérennité de l'action.

« **Dispositif ConsummAction : suivi des économies d'énergie et adaptation du dispositif suite aux contraintes locales.** » Le projet a pu être mené à bien grâce à la mobilisation des **différents** acteurs du territoire en vue de mettre en œuvre un travail collaboratif efficient permettant d'apporter une aide personnalisée.

○ **Réflexions sur l'évaluation**

La question de l'impact de ces opérations est délicate et souvent peu abordée ; elle a un coût, elle est indispensable et devrait démarrer dès le début du projet.

L'effet rebond qui se focalise sur la consommation d'énergie n'est pas forcément à voir comme un risque : Il faudrait une évaluation globale sur la consommation énergétique (kWh), la dépense énergétique (€), la santé (ressenti et dépenses), et la situation sociale et psychologique. Prenons pour exemple les situations de certains propriétaires occupants, notamment en milieu diffus : les situations sont parfois dramatiques et multidimensionnelles : les impacts de la rénovation ne peuvent se mesurer à la simple économie d'énergie ; dans ces cas, ce pourra être un accès à une température décente en hiver, une mise en sécurité des installations, une adaptation au vieillissement, etc.

Les coûts de la précarité énergétique manquent eux-mêmes d'évaluation : au-delà des consommations excessives, nous pouvons citer les coûts sociaux et les coûts liés aux problèmes de santé.

Il faudrait pouvoir évaluer tant les bénéfices directs multidimensionnels (financiers, confort, santé, etc.) sur le ménages que les bénéfices indirects : environnementaux, dynamisation de l'économie locale, etc. La lutte contre la précarité énergétique et notamment contre les passoires énergétiques bénéficie sans aucun doute d'un potentiel « gagnant-gagnant » : il apparaît donc indispensable de le mettre en évidence et de le mesurer.

LES MANQUES ACTEURS ET PARTENARIATS

- **Les acteurs sont à mobiliser plus et mieux tant pour le repérage que pour le développement de solutions :** acteurs de la santé, associations, associations, caisses de retraite, Crous, etc. entreprises, fournisseur d'énergie,...
- **L'approche organisationnelle, de réseau et co-construction est une condition nécessaire au succès des opérations, mais pas pour autant suffisante,** au vu de la complexité de certaines situations : rareté et inadéquation des solutions aux situations sur certains territoires. De plus, les difficultés financières des associations locales dépendant des financements externes, créent parfois suffisamment de concurrence pour que ces structures ne souhaitent pas collaborer.

3.4 Le rôle des entreprises innovantes

On constate que les innovations des entreprises nécessitent un accompagnement pédagogique pour les locataires, mais aussi pour le bailleur qui doit connaître les arguments et la technologie pour convaincre. Elles devraient inclure la construction de modèles économiques équilibrés permettant de ne pas dépendre de subventions pour démultiplier l'offre.

Citons l'exemple de Toshiba, partenaire de l'action « **CONSOTAB : une tablette numérique pour faire des économies d'énergie bien réelles** » pilotée par le bailleur social Grand Lyon Habitat. CONSOTAB est une tablette numérique équipée d'un système détaillé de suivi de consommation d'énergie mis au point par Toshiba qui offre aux habitants la possibilité de surveiller en temps réel leur consommation en électricité, gaz et eau, affichée en euros pour chaque appareil ou système de chauffage utilisé, et ainsi faire des économies. Le projet s'est révélé complexe, tant sur le plan de la gouvernance que du point de vue technologique ; cela était dû aux **différences « culturelles » des acteurs, Toshiba ayant pour objectif de prouver la performance technologique de son produit alors que le bailleur social visait l'utilité pour ses locataires.**

Celui de Certinergy s'appuie sur un **modèle économique innovant** : présent dans plusieurs régions de France, c'est une entreprise spécialisée dans l'efficacité énergétique et les certificats d'économie d'énergie. Son initiative Le « **Pacte énergie solidarité** » de Certinergy : **isoler ses combles perdus pour 1€ grâce à un montage financier efficace** » est basée sur un partenariat avec les artisans. Le schéma classique de l'intervention est le suivant : 1. Inscription du bénéficiaire sur le site internet ou via les partenaires pour remplir le formulaire d'éligibilité - Trois critères d'éligibilité : être propriétaire, ou locataire avec autorisation du bailleur, d'une maison individuelle avec combles perdus ; combles non isolés ou à l'isolation vieillissante ; plafond de ressource équivalent au « ménage modeste » de l'ANAH – 2. Etude du dossier par Certinergy et rappel du bénéficiaire si les critères sont remplis, envoi du dossier et du devis, à retourner par le bénéficiaire avec les pièces justificatives – 3. Intervention d'un artisan partenaire : visite technique pour évaluer la faisabilité des travaux, puis le cas échéant, exécution du chantier. Les travaux durent en moyenne 3h. Le « Pacte Energie Solidarité » possède un réseau d'artisans historique, socle solide d'artisans compétents pouvant mettre rapidement en œuvre les travaux proposés. Certinergy se base d'une part sur l'efficacité et la simplicité de son programme qui permet un temps de traitement des dossiers plus rapide : en moyenne (entre la soumission du dossier et la réalisation des travaux, on peut compter un délai de 3 mois), et d'autre part sur l'efficacité des travaux : les gains sur facture et en température sont difficiles à évaluer car beaucoup d'autres facteurs peuvent entrer en compte mais en moyenne, on considère que la technique d'isolation par les combles utilisée peut permettre des gains théoriques de 25 à 30% sur facture et d'obtenir jusqu'à 4 degrés supplémentaires.

L'initiative pilotée par le groupe économique solidaire ULISSE basé à Grenoble, rassemble plusieurs Structures d'Insertion par l'Activité Economique. Il pilote l'action « **SOLENI : l'accompagnement des ménages en précarité énergétique, par des conseillers énergie en insertion professionnelle** ». L'action se base sur un autre type de modèle économique innovant : il ne s'agit pas de rester dans l'assistanat, mais de **développer un modèle rentable, soutenable et applicable à d'autres territoires, sans être dépendant de financements de**

solidarité. Puisqu'il n'est pas question de faire payer les familles, le modèle économique consiste à vendre le service d'accompagnement aux structures sociales ou privées en relation avec des ménages en précarité énergétique, en leur faisant prendre conscience qu'il ne faut pas regarder d'abord le coût sur la facture, mais le retour sur investissement et le gain à long terme d'une action préventive, plutôt que d'en arriver à des coupures, des impayés et des aides sociales. SOLENI fait ainsi de la vente de service aux Collectivités, bailleurs, fournisseurs d'énergie, etc.

Le groupe ULISSE note cependant qu'il est difficile de convaincre de l'intérêt de ne plus être uniquement dans une logique de solidarité ou de RSE, mais de bénéficier d'un service professionnel à part entière, qui vient compléter celui du travailleur social (dont on sait qu'ils ont du mal à gérer cette thématique car ils sont peu formés et ont peu de temps à y consacrer).

« SAVECOM (Société pour un Avenir Énergétique Commun) : une coopérative pour garantir les travaux de rénovation énergétique » à Commercy (Meuse) se positionne sur le statut de tiers de confiance suite au constat que malgré l'existence du programme Habiter Mieux de l'État, les objectifs de rénovation énergétique des logements en France sont loin d'être atteints et les résultats loin d'être vérifiés. Pour faciliter la réalisation de travaux, SAVECOM, qui est une SCIC, propose une mesure et une garantie de résultats au terme desquelles elle s'engage à rembourser la différence constatée si la consommation de chauffage, dans les conditions fixées par le contrat, est supérieure aux prévisions. Pour autant, cela n'empêche pas la durée constatée entre la décision du propriétaire et la livraison des travaux qui peut être supérieure à un an. SAVECOM regrette ces délais administratifs de détermination et de validation des aides et des financements souvent supérieurs à 8 mois et le fait que plus de 50% des montants n'arrivent qu'après la réception des chantiers, ce qui pose problème pour les personnes qui ne peuvent assurer les avances nécessaires à la trésorerie des entreprises.

SAVECOM juge donc ce **statut de tiers de confiance** indispensable : il résulte à la fois de l'engagement de résultat, d'une maîtrise d'œuvre soucieuse d'une qualité de travaux en rapport avec les prix de marché et du respect du calendrier d'exécution, de la mesure effective des résultats dans la durée, et de l'engagement conjoint de collectivités publiques et d'entreprises privées. Cette SCIC améliore son modèle : elle a acquis un agrément qui lui permet de traiter sans intermédiaires les dossiers de subvention. Elle travaille actuellement avec les collectivités territoriales et des établissements financiers à la **mise en œuvre d'un fonds de garantie et de préfinancement des travaux (prêts relais ...)**. Elle appartient au secteur de l'économie sociale et solidaire

LES MANQUES ENTREPRISES INNOVANTES

- **Changement d'échelle :** Enkystement de la problématique précarité énergétique liée au cumul des difficultés et qui demande des solutions innovantes et de rupture répondant aux exigences de coût et de simplicité de mise en œuvre. Ces solutions doivent pouvoir être d'ordre technique, organisationnel et budgétaire.
- Prise en compte de la problématique par les entreprises innovantes sur d'autres thèmes

4. Axes d'innovation

4.1 Repérer, mobiliser, et sensibiliser à la MDE

Rappelons, sur ce point, les pistes d'action évoquées par les acteurs de terrain lors de la rencontre RESOLIS du 28 novembre 2016 « Une journée pour repenser notre modèle de solidarité », au cours d'un atelier sur le thème « **Comment améliorer la détection des publics en situation de précarité énergétique** » :

A leur échelle, **les acteurs de terrain pensent que l'action la plus faisable** serait de veiller pour chaque opérateur de terrain à **cultiver son réseau en permanence en l'ouvrant aux « acteurs de la vie quotidienne »** (coiffeurs, épiciers,...) et **l'action la plus souhaitable** serait de **s'appuyer sur les professionnels qui se rendent à domicile** (médecins, facteurs, plombiers,...) **pour en faire des donneurs d'alerte et sur la solidarité du voisinage** (comités de quartier, gardiens, syndicats, ...).

A l'échelle des **politiques / institutions**, **l'action la plus faisable** serait d'**améliorer et renforcer la formation initiale et continue sur l'énergie auprès des différents acteurs** : conseillers en économie sociale et familiale (CESF), gardiens d'immeuble, bénévoles associations, artisans du bâtiment, vendeurs électroménager, et **l'action la plus souhaitable** de **maintenir et développer le financement des réseaux** (animation et temps alloué pour y participer dans chaque structure) **ainsi que les dispositifs d'évaluation**.

- **Comment repérer rapidement et efficacement ?**

Connaissance de la cible - repérage territorial :

Même si l'hétérogénéité des ménages en précarité énergétique complique leur détection, l'arrivée du **Big Data et de l'Open Data** peut constituer une aide au repérage de figures typiques de la précarité énergétique ; des facteurs de risques conjugués sont de bonnes raisons de cibler des territoires précis : l'état du parc de logement, des situations de pauvreté ou de revenus modestes associées à des consommations énergétiques importantes, etc. Cela permettrait de dépasser l'entrée très majoritaire par les difficultés sociales déjà repérées et prioriser des territoires et/ou des types d'actions.

Repérage des ménages « à bon escient » :

Multiplier les donneurs d'alertes et donner les moyens d'alerter – Focaliser dans un premier temps sur les personnels de santé et les aides à domicile pour viser les plus fragiles.

Les acteurs locaux devraient pouvoir repérer la précarité énergétique des personnes auxquelles ils s'intéressent sur d'autres sujets : maintien à domicile des personnes âgées, jeunes, ménages en surendettement ou en difficultés financières, primo-accédant.

- **Auto-repérage**

Développer des outils et une communication pour amener les invisibles à s'auto-identifier et à se manifester. Distinguer les invisibles fragiles des ménages au-dessus des seuils : il s'agit à ce stade d'identifier dans son logement et son foyer les conséquences de la précarité énergétique.

- **Outiller et sensibiliser les nouveaux donneurs d'alerte**

Dégager des caractéristiques types des conséquences de la précarité énergétique en rapport avec le métier du donneur d'alerte et mettre au point un questionnaire court tout en adaptant les

outils aux problématiques particulières : ruraux, locataires avec bailleurs privés, jeunes, personnes âgées, ménages monoparentaux ...

- **Inclusion des bénéficiaires :**

Sur le territoire, repérer l'ensemble des acteurs locaux au contact des ménages et **co-construire** des animations ou actions avec eux et leurs bénéficiaires (au sens large) sur les **thèmes qui font sens** auprès des ménages auxquels on souhaite s'adresser et qui peuvent être un bon point de départ pour sensibiliser sur les consommations d'énergie.

- **Conseils ciblés sur les situations exprimées**

Développer des outils et produits « intelligents », simples d'emploi, voire ludiques et peu coûteux en collaboration avec les ménages. **Organiser des journées de créativité, mêlant start-up, acteurs locaux, habitants et experts de la précarité énergétique.** En assurer une diffusion large : s'appuyer sur un modèle économique innovant ? Développer et promouvoir des initiatives de sensibilisation en ligne afin de toucher, autant que faire se peut, les ruraux et les professionnels pouvant avoir un rôle de relais comme les employés de mairie.

- **Avec le bailleur social qui est un acteur particulier, lancer des dynamiques d'économie de chauffage ou d'autres usages.**

Lorsqu'un potentiel d'économie d'énergie existe, un projet commun finançable par les économies d'énergie peut être co-construits avec les locataires : aménagement des espaces extérieurs, ou des espaces communs par exemple. De même pour les copropriétaires de logement collectif.

Plus largement s'appuyer sur une **mobilisation citoyenne** et créer une dynamique entre citoyens pour se mobiliser sur l'amélioration énergétique : cela pourrait être spécialement au bénéfice des personnes âgées (+ de 80 ans), ou des plus fragiles (handicap, soins à domicile, etc.).

Plus en rupture, le partage de certains usages pourrait être envisagé, lorsque les locaux communs sont assez vastes : laverie commune par exemple.

4.2 *Diagnostic – rénovation thermique*

- **Phase de pré/auto-diagnostic**

Développer des **outils et supports standardisés simples**, basés sur quelques questions adaptées au bénéficiaire potentiel et à l'accompagnant éventuel permettant de poser un premier diagnostic concernant le logement lui-même, ses équipements et les habitudes de consommation d'énergie.

Cet outil d'évaluation et d'information permettra d'identifier la nécessité éventuelle d'une rénovation thermique ou d'une adaptation de ses habitudes de vie ; il pourrait être particulièrement utile au locataire du bailleur privé pour lui permettre d'objectiver l'état du logement et de ses équipements.

Les solutions numériques permettent de développer des outils dynamiques et faciles d'usage ; cependant ils doivent trouver une autre déclinaison pour permettre l'accès de tous à ce service.

- **Diagnostic global d'un territoire – connaissance du contexte territorial de la précarité énergétique**

La connaissance territoriale fine devrait permettre de cibler les conseils adéquats et de faciliter la réalisation des travaux correspondants à des situations fréquentes sur le territoire : par exemple,

l'isolation des combles perdus, le chauffage au bois, la mise en place de panneaux solaires, toute solution innovante à créer face à un diagnostic territorial spécifique.

4.3 Accompagnement

- **Phase suivant le pré/auto-diagnostic**

En complément des outils de pré/auto-diagnostic, prêter, louer ou vendre à prix de revient ou légèrement supérieur des supports éco-gestes à adopter dans son logement pour économiser l'énergie sans se contraindre outre mesure. Ces supports, pour partie numériques, pourraient également inclure des indications et des moyens de surveiller des surconsommations induites par des appareils électro-ménagers, des ballons d'eau chaude et des véhicules anciens, voire vétustes.

Il serait utile d'y expliciter les actions potentiellement de la responsabilité du locataire, complétées d'indications pour réaliser des petits travaux. Un annuaire d'associations, de fablabs, de mécanismes publics ou privés pourraient être proposés selon les cas.

L'aide à la compréhension et à l'analyse des factures pourrait faire partie intégrante de ce support.

- **Outils et services de suivi et d'analyse de la consommation**

Indépendamment ou en complément de l'afficheur des consommations en temps réel prévu dans le cadre de la loi pour la transition énergétique et la croissance verte (LTECV), co-construire avec les ménages un outil simple, contenant les informations jugées utiles par les ménages et y intégrer des « moyens d'agir » : une analyse et une « explication participative » de la consommation de la journée ou de la semaine par exemple, ainsi que des conseils et ressources pour pouvoir agir sur ces consommations ; identifier les dysfonctionnements d'équipements, ainsi que les possibilités d'agir sur ses habitudes de vie.

- **Mode d'emploi du logement et de ses équipements**

Donner les moyens aux locataires avec bailleur privé d'être informés sur son logement et sur ses droits et devoirs : à l'instar de l'automobile, développer un véritable carnet d'entretien du logement afin de :

- renforcer l'information sur la performance énergétique de son logement et sur ses conséquences sur le budget,
- renforcer l'information sur les droits et devoirs des locataires et des propriétaires bailleurs
- aider à identifier les partenaires potentiels et inciter à recourir à leurs services ;
- faciliter la formalisation de la demande du locataire tant au niveau de la forme que du contenu pour pouvoir l'objectiver et la légitimer auprès du propriétaire, via l'outil d'auto diagnostic et/ou le recours à un tiers lors d'une visite du logement (donneur d'alerte, accompagnants sociaux)³ ;
- permettre d'actionner le levier de la médiation

Le carnet d'entretien serait développé de préférence au format numérique ; les informations pourraient ainsi être mises à jour facilement par l'ensemble des acteurs impliqués : propriétaire bailleur, locataire, gestionnaire, etc.

Il devrait s'étendre à l'ensemble des équipements consommateurs d'énergie et d'eau du logement.

³Voir Recherche-Action « Action Médiation Bailleur »

Il peut cibler les habitants, quel que soit leur statut d'occupation : un outil pratique et à mettre à jour facilement par le ménage ou ses accompagnants ; un outil personnel (par exemple pour les propriétaires occupants) et partagé, en partie, entre propriétaire bailleur, locataire, gestionnaire du logement, et accompagnant social.

- **Sensibiliser le futur occupant à la question énergétique avant le choix du logement**

Le « *Guide pour informer les jeunes locataires sur l'utilisation de l'énergie dans leur logement* » développé de façon participative par l'ALECOB mériterait d'être diffusé à l'échelle nationale. Des sites comme Le Bon Coin ou Seloger.com pourraient également en abriter une version électronique.

- **Développer les outils ludiques et y intégrer une approche énergie**

Comme Dilemme conçu par Cresus.

4.4 Rénovation

- **Développer des modèles économiques basés sur des « modules de travaux » ou des remplacements d'équipements**

Ces solutions permettraient de simplifier au maximum les démarches et pourraient viser la simplicité de mise en œuvre sur le plan technique : des solutions sont à développer et à diffuser en fonction du diagnostic territorial.

- **Simplifier les démarches**

Établir, en partenariat avec les associations d'accompagnement administratif, une formule administrative simplifiée (disponible en plusieurs langues, informations minimales dans la limite du légal, etc.), et des supports multilingues d'aide au paiement des factures. Pour cela, on pourra s'appuyer sur les opportunités du numérique, tout en se souciant de ne pas exclure les ménages éloignés de ces supports.

Lorsqu'un dossier est en cours de montage, prévoir un statut particulier pour le ménage afin qu'il ne subisse plus de plein fouet les conséquences financières de la précarité énergétique tant que les travaux ne sont pas réalisés.

- **Développer le rôle de tiers de confiance**

Développer des initiatives telle que celle de la SCIC SAVECOM afin de faciliter la réalisation de travaux, (mesure et garantie de résultats) et les développer afin de pouvoir agir sur les délais administratifs concernant les aides et les financements et de faciliter les avances de trésorerie.

- **Développer des offres spécifiques pour les bailleurs privés :**

Concevoir des modèles économiques « win-win » pour le locataire et le bailleur. Y inclure le cas échéant la possibilité de la réalisation des travaux par le locataire. Ces modèles économiques pourraient s'appuyer sur des solutions techniques par modules de travaux.

- **Solutions low-cost provisoires**

Pour parer à l'urgence de la situation, et dans l'attente de la réalisation d'une rénovation pérenne, des solutions d'isolation ou bien encore des équipements d'appoint performants pourraient être mis à disposition des ménages.

4.5 Acteurs locaux

« La précarité énergétique se situe à la croisée de nombreux domaines : social, économique, technologique, environnemental, juridique, sanitaire, logement, politiques publiques... Leur cloisonnement ne rend pas toujours aisée la coopération entre les différents acteurs. Travail en partenariat, détection, accompagnement et évaluation des impacts sont les principaux facteurs clef de la réussite dans la mise en place de solutions efficaces. Cela passe par la construction et le développement de réseaux locaux pour assembler les compétences complémentaires, sortes de « smart grids » sociaux.»⁴

- **Mise à disposition de ressources et formations -Sensibilisation des acteurs**

Concevoir et proposer des formations de type MOOC, sur les plans technique et social. Celles-ci devraient s'adapter au territoire en mettant à disposition de l'information sur les situations locales les plus fréquemment rencontrées, les difficultés particulières (type d'habitat, contexte économique et social) ; mettre à disposition un forum, lieu d'échanges des idées et bonnes pratiques.

- **Développement de réseaux locaux pour la coordination des acteurs**

On l'a vu la création de réseau tel « ECO-HABITAT » dans l'Oise facilite la mobilisation et la coordination des acteurs.

- **Concevoir des outils d'évaluation**

Ceux-ci doivent permettre d'avoir une vue complète, de type analyse « coûts/bénéfices ». Les critères d'évaluation devront être définis et partagés par le réseau d'acteurs dès le départ d'un programme : économies d'énergie, sortie d'indécence ou d'insalubrité, amélioration de la santé, un mieux sur l'isolement social, maintien à domicile ?

4.6 Entreprises innovantes

De nombreux freins attendent les entreprises innovantes qui prévoient de se positionner sur la lutte contre la précarité énergétique, citons entre autres :

- L'isolement social qui freine l'identification des ménages
- Les freins administratifs et la complexité des situations qui génèrent des temps longs pour la mise en œuvre d'une rénovation thermique pourtant nécessaire
- Le contexte du marché immobilier : les zones tendues qui favorisent l'immobilisme des propriétaires bailleurs ou au contraire les zones détendues qui sont défavorables à la rénovation de types d'habitat (les « centre-bourgs » par exemple).
- Le vieillissement de la population, qui peut-être prédominant localement
- ...

Les axes d'innovation ci-dessous pourront être approfondis en prenant en compte ces dimensions.

⁴Cf. Journal RESOLIS #17 « LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE - 80 INITIATIVES ÉCLAIRANTES »

- **Nouveaux concepts techniques pour la rénovation**

Développement de modèles économiques viables sur des solutions de rénovation « clé en main »

- **Nouveaux concepts de mise en œuvre**
- **Nouveaux concepts autour des usages dans le logement : usages partagés ; habitat participatif et intergénérationnel**
- **Repenser le logement : participatif, intergénérationnel, services partagés etc.**
- **S'appuyer sur le potentiel du numérique tout en luttant contre la fracture numérique : pour informer, diagnostiquer et orienter**
- **Production locale et partagée d'énergies**
- **Faciliter la trésorerie des ménages**

Développer des outils permettant la coordination des paiements et des revenus pour ne pas provoquer des spirales d'endettement et des frais supplémentaires, bancaires ou liés à la coupure et au rétablissement.

- **Développer le financement participatif autour de nouvelles solidarités, locales par exemple**

Le réseau Eco-Habitat a d'ailleurs lancé début mars 2017, avec la fondation SomFy, une plateforme de financement participatif : « Les petites pierres »

La mise en place de dispositifs d'avance pour les propriétaires impécunieux serait aussi un plus.

5. Conclusion

L'analyse transverse des initiatives repérées par RESOLIS montre en tout premier lieu que beaucoup d'énergies positives sont mises au service de la lutte contre la précarité énergétique. L'analyse a permis cependant de réaliser que ces initiatives répondent avec plus ou moins d'efficacité aux problématiques rencontrées par les ménages.

Le constat porte également sur des aspects peu ou pas abordés par ces initiatives ; on peut citer rapidement ici la question des locataires de logement énergivore avec bailleur privé, celle du remplacement des équipements peu performants, mais surtout celle des publics invisibles.

La visibilité des actions reste partielle : l'existence même de l'action peut être méconnue ou peut manquer de visibilité, notamment sur les critères d'accès.

La coordination entre les acteurs a été identifiée comme le facteur clé primordial pour le succès des initiatives, à la fois pour atteindre les ménages ciblés par l'action et pour bénéficier de leur adhésion : elle permet en effet l'adaptation très concrète aux réalités de terrain.

Les impacts de ces actions ont rarement été évalués, ce qui nuit forcément à leur déploiement à grande échelle.

Développer des interactions multiples et élaborer des modes de travail collaboratif, s'organiser entre acteurs (logement, social, entreprises, etc.), en capitalisant et partageant des informations et des retours d'expériences constituent des pistes incontournables pour que la lutte contre la précarité énergétique puisse prendre une ampleur significative.

Expérimenter une manière de lutter contre la précarité énergétique de façon globale dans un territoire donné, en s'appuyant sur des acteurs bénéficiant d'une visibilité réciproque, tant sur leurs domaines d'actions que sur leurs ressources au sens large, pourrait permettre d'en démontrer l'efficacité.

En particulier, il faut construire les moyens d'établir les liens indispensables entre les entreprises innovantes – tant sur le plan technique que social - qui ont besoin de la connaissance de la problématique pour innover et les acteurs œuvrant au quotidien (associations, services publics) pour garantir la prise en compte des réalités du terrain: les situations réelles, les questions non ou peu traitées, en intégrant une véritable co-construction des solutions garantissant leur applicabilité.