



Agir chez les ménages modestes pour améliorer l'efficacité énergétique, grâce à des visites et des diagnostics énergétiques

Mettre en œuvre un dispositif de visites à domicile pour lutter contre la précarité énergétique

Retour d'expérience du projet ACHIEVE

Mai 2014



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





Retrouvez le projet ACHIEVE en images sur :

<http://www.youtube.com/watch?v=Dqm8K9IJQn0>

et

<http://www.youtube.com/watch?v=r0JrH8fEaXg>

Projet financé par



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

et cofinancé en France par :



Le contenu de cette publication n'engage que la responsabilité de son auteur et ne représente pas nécessairement l'opinion de l'Union européenne. Ni l'EACI ni la Commission européenne ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y figurent.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| A PROPOS DU PROJET | 5 |
| INTRODUCTION | 6 |
| CONTEXTE PRELIMINAIRE | 6 |
| OBJECTIFS DU PROJET | 6 |
| METHODOLOGIE GENERALE DU PROJET | 7 |
| LES GROUPES CIBLES DU PROJET | 9 |
| 1. METTRE AU POINT LE PROJET – CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR VOTRE TERRITOIRE | 9 |
| 1.1. ACTIVITES ACHIEVE MISES EN ŒUVRE : | 9 |
| 1.2. ENSEIGNEMENTS TIRES ET RECOMMANDATIONS | 13 |
| 2. FORMER LES CHARGES DE VISITE ENERGIE | 18 |
| 2.1. ACTIVITES ACHIEVE MISES EN ŒUVRE : | 18 |
| 2.2. ENSEIGNEMENTS TIRES ET RECOMMANDATIONS | 19 |
| 3. IMPACTS EN TERMES DE COMMUNICATION : COMMENT COMMUNIQUER AU SUJET DU PROGRAMME | 23 |
| 3.1. ACTIVITES ACHIEVE MISES EN ŒUVRE : | 23 |
| 3.2. ENSEIGNEMENTS TIRES ET RECOMMANDATIONS | 26 |
| 4. MISE EN ŒUVRE DES VISITES ET DES DIAGNOSTICS ENERGETIQUES | 29 |
| 4.1. ACTIVITES ACHIEVE MISES EN ŒUVRE : | 29 |
| 4.2. ENSEIGNEMENTS TIRES ET RECOMMANDATIONS | 32 |
| 5. EVALUATION ET RESULTATS DES VISITES | 35 |
| 5.1. METHODOLOGIE D’EVALUATION | 35 |
| 5.2. RESULTATS DES VISITES | 38 |
| 6. DEVELOPPER DAVANTAGE VOTRE SERVICE : ACTIVITES COMPLEMENTAIRES | 47 |
| 7. QUELLE SERA LA PROCHAINE ETAPE POUR ACHIEVE ? | 48 |
| 8. CONFERENCE DE CLOTURE - 5 MARS 2014, BRUXELLES | 51 |
| 9. EC-LINC | 53 |
| 10. LISTE DES SUPPORTS DU PROJET | 54 |

À propos du projet

ACHIEVE – Agir chez les ménages modestes pour améliorer l'efficacité énergétique, grâce à des visites et des diagnostics énergétiques

✓ www.achieve-project.eu

✓ Avril 2011 – Avril 2014

✓ Le projet ACHIEVE est soutenu par le programme « Énergie intelligente – Europe ».

ACHIEVE est une action européenne qui propose des solutions pratiques afin d'aider les Européens à réduire leurs consommations d'eau et d'énergie. Elle réunit des acteurs locaux dispersés autour d'un effort concerté à l'échelle de l'UE visant à réduire la précarité énergétique et conçoit des outils et des méthodologies communs pour la combattre au niveau européen.

✓ ACHIEVE rassemble ...

... 7 partenaires issus de 5 pays différents :

- CLER, Réseau pour la transition énergétique (CLER), France – www.cler.org (Coordinatrice du projet : Marie Moisan, marie.moisan@cler.org)
- Groupe Énergies Renouvelables, Environnement et Solidarités (GERES) – www.geres.eu
- Croix-Rouge Insertion-IDEMU (CR Insertion) – www.idemu.org
- Severn Wye Energy Agency (Severn Wye) – www.severnwey.org.uk
- Caritasverband Frankfurt e.V. (CARITAS) – www.caritas-frankfurt.de
- Focus društvo za sonaraven razvoj (FOCUS) – www.focus.si
- Agence de l'énergie de Plovdiv (EAP) – www.eap-save.eu

... 6 régions pilotes de mise en œuvre :

- Bulgarie : Plovdiv
- France : Marseille et Plaine Commune
- Allemagne : Francfort
- Slovénie : Ljubljana
- Royaume-Uni : Wiltshire.



Le présent rapport présente les activités, les outils et les méthodologies développés dans le cadre du projet ACHIEVE aux niveaux des territoires pilotes locaux et de l'UE. Il présente également les principaux résultats et enseignements du projet, constitués à l'issue des 3 années d'expérimentation



Introduction

Contexte préliminaire

À l'échelle de l'UE, il n'existe pas de définition commune de la notion de ménage en situation de précarité énergétique. Dans le cadre du projet ACHIEVE, la définition suivante d'un ménage en situation de précarité énergétique a été retenue : elle désigne un ménage qui rencontre des difficultés à subvenir à ses besoins énergétiques de base. Les ménages qui se trouvent dans une telle situation sont confrontés à une dépense énergétique excessive par rapport au revenu global du foyer.

Bien que l'Union européenne soit l'une des régions les plus riches au monde, de nombreux citoyens de l'UE disposent de ressources limitées et ne peuvent se procurer les produits de base. Ainsi, on estime qu'en Europe, entre 50 millions et 125 millions de personnes (environ 10 – 25 %) se trouvent en situation de précarité énergétique. En l'absence d'une définition partagée, on ne dispose pas de statistiques précises sur la question. Néanmoins, selon la plupart des informations factuelles, ce phénomène devrait prendre encore de l'ampleur à l'avenir, en raison de la hausse des prix de l'énergie. Le problème est particulièrement aigu dans les États membres d'Europe de l'Est, où en raison des stratégies de libéralisation de l'énergie qui ont dû être mises en place en vue d'adhérer à l'Union européenne, de nombreux ménages sont passés d'une situation où les prix de l'énergie étaient subventionnés à des prix de l'énergie fixés par le marché, ce qui a entraîné une hausse considérable de leurs dépenses en énergie qui se poursuit actuellement.

Souvent, les ménages n'adoptent ou ne connaissent pas les solutions qui s'offrent à eux pour réduire leurs consommations et leurs factures énergétiques. Les campagnes de sensibilisation sur les économies d'énergie, s'adressent en général au grand public, et ont souvent du mal à toucher les ménages modestes de sorte qu'ils ne demandent pas l'aide dont ils pourraient avoir besoin pour améliorer leur situation. Par ailleurs, les informations et l'appui disponibles ne correspondent souvent pas à leurs situations particulières. En outre, les ménages modestes manquent des ressources financières nécessaires pour réaliser des investissements dans leurs habitations en vue de renforcer l'efficacité énergétique.

Bien connaître leur situation, à l'aide d'un diagnostic sociotechnique dans le cadre d'une visite à domicile, constitue la toute première étape pour être en mesure d'aider davantage ces ménages et de les orienter vers les solutions et les aides existantes adaptées à leur cas.

Objectifs du projet

La précarité énergétique n'est pas une expression que les ménages utilisent de façon spontanée pour parler de leur situation.

Lors de la définition de plans d'action visant à lutter contre la précarité énergétique, le premier défi est d'identifier les ménages qui ont du mal à subvenir à leurs besoins énergétiques.

La deuxième étape consiste à leur proposer un ensemble de solutions qui leur permette de lutter contre la précarité énergétique dans la durée (c'est-à-dire, en s'efforçant de renforcer l'efficacité énergétique des bâtiments), tout en apportant une

réponse immédiate aux urgences auxquelles ces ménages doivent faire face (des conseils et des équipements pour améliorer leur confort et réduire les factures d'énergie, si possible).

Au-delà de l'enveloppe thermique d'une habitation et de son système de chauffage, la consommation énergétique concerne des postes divers tels que l'eau chaude, la cuisson ou l'utilisation des appareils électriques, lesquels peuvent représenter un pourcentage important des factures d'un ménage. Une bonne gestion de ces consommations nécessite de bien les connaître pour pouvoir les maîtriser. Or, souvent, les ménages en situation de précarité énergétique sont les moins à même de se procurer des équipements performants, voire, tout simplement, d'être informés de leur existence et de leurs avantages.

Fondant son approche sur des bonnes pratiques européennes, ACHIEVE visait à identifier les ménages les plus vulnérables à la précarité énergétique pour les appuyer à mettre en œuvre des mesures adaptées à leur situation afin de réduire leurs consommations ainsi que leurs dépenses d'énergie.

Le projet ACHIEVE avait pour objectifs :

- améliorer la santé et le bien-être des ménages confrontés à la précarité énergétique ;
- rassembler les acteurs locaux dispersés autour d'un effort concerté à l'échelle de l'UE, afin de faire reculer la précarité énergétique grâce à une compréhension, une communication et une mise en réseau communes ;
- réduire l'exclusion sociale et la marginalisation des ménages touchés par la précarité énergétique ;
- développer un concept économique et méthodologique afin de lutter contre la précarité énergétique à l'échelle européenne

Méthodologie générale du projet

Le projet ACHIEVE se base notamment sur un programme mis en œuvre depuis 2005 par Caritas Frankfurt en Allemagne. Ce programme, intitulé « Energiesparservice », a été développé dans le cadre d'une coopération entre le Ministère de l'énergie, le Ministère des services sociaux, l'Agence pour l'emploi de Francfort, le fournisseur d'énergie Mainova AG et l'association Caritas Frankfurt. Il a débuté par le recrutement de 12 chômeurs de longue durée. Il est désormais une initiative nationale « Stromspar-Check PLUS » mise en œuvre dans plus 100 villes et communautés allemandes¹.

La méthodologie est basée sur la réalisation de deux visites à domicile effectuées par des chargés de visite énergie, chômeurs de longue durée formés dans le cadre du programme.

Lors de la première visite, les chargés de visite examinent les équipements du ménage, ainsi que ses factures. À partir des informations recueillies, des calculs sont effectués pour déterminer les économies d'énergie possibles avec le meilleur retour sur investissement sur les équipements. Des recommandations sont ensuite faites et à l'occasion de la deuxième visite, les chargés de visite installent de petits équipements permettant de réaliser des économies d'énergie, tels que des ampoules

¹ Ce programme est géré par Caritas Allemagne (DCV) et l'Association fédérale allemande des Agences de l'énergie et de la protection du climat (eaD). Il est financé par le Ministère fédéral allemand de l'environnement, de la protection de la nature, de la construction et de la sûreté nucléaire et par son Initiative nationale pour le climat.

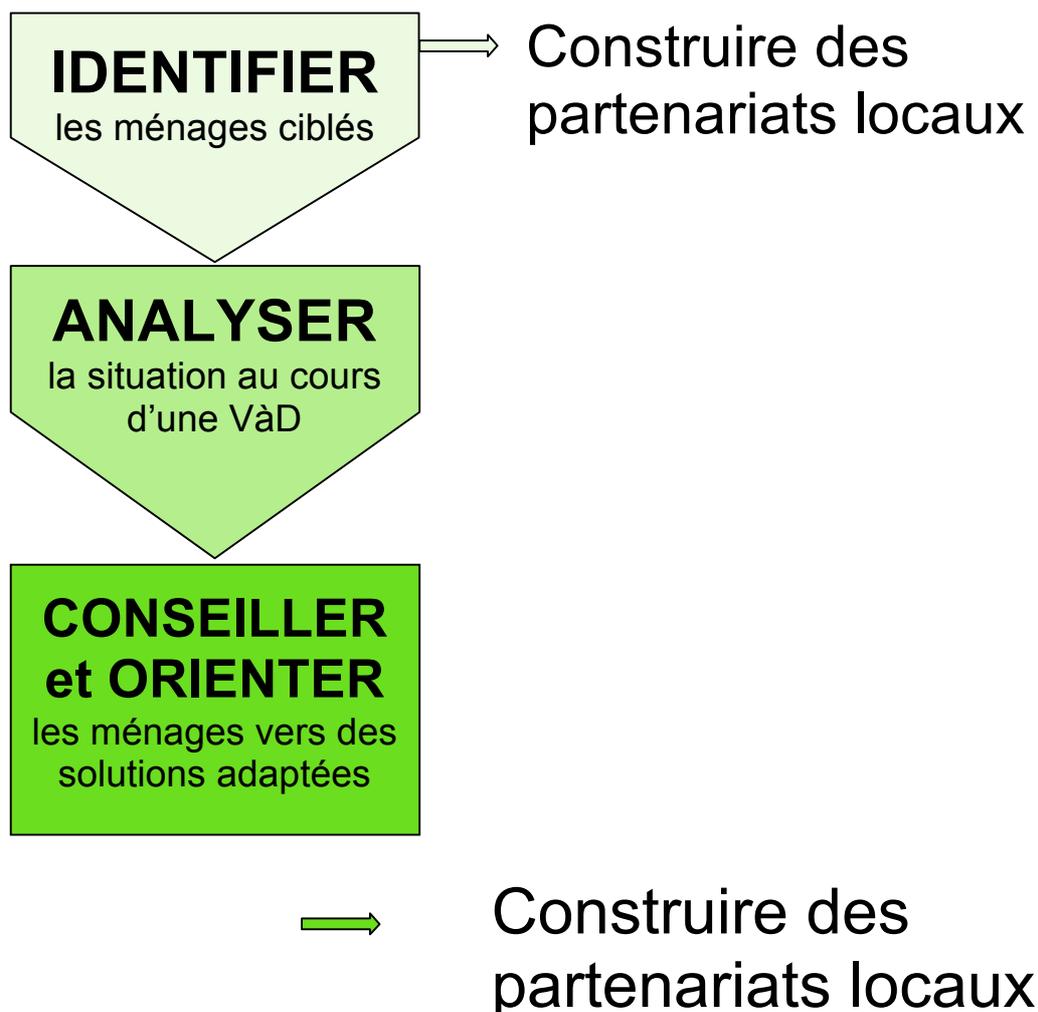
basse consommation, des mousseurs, des multiprises... Ils proposent également des changements de comportement adaptés au ménage afin de réaliser encore plus d'économies d'eau et d'énergie. Le cas échéant, et dans la mesure du possible, les ménages sont orientés vers d'autres partenaires ou programmes susceptibles de leur proposer des solutions à plus long terme adaptées à leur situation particulière (aides à la réalisation de travaux, gestion du budget, aides financières, questions juridiques relatives aux conditions de logement ...).

Ce programme étant mis en œuvre avec succès depuis 2005, a été choisi comme point de départ du projet ACHIEVE.

Dans le cadre du projet ACHIEVE, des chômeurs de longue durée, des volontaires ou des étudiants ont été mobilisés et formés pour réaliser, à grande échelle, une série de visites à domicile au profit de ménages qui ne recevaient, jusqu'alors, aucune aide ou assistance et qui ont du mal à payer leurs factures d'énergie.

Le service repose sur les visites à domicile, dont le principal objectif est d'identifier, au cas par cas, les actions du quotidien susceptibles d'avoir un impact réel sur la consommation énergétique et les dépenses correspondantes. Les visites se concentrent sur les points suivants :

- connaître la consommation énergétique des ménages vulnérables, par une analyse de leurs factures d'énergie et leurs habitudes de consommation, et dresser un état des lieux de leurs appareils et équipements ménagers à l'aide d'outils de mesure
- diffuser et installer gratuitement des petits équipements permettant aux ménages d'économiser l'eau et l'énergie (tels que les ampoules à basse consommation, les multiprises, les aérateurs de robinet ...), et les aider à mettre en œuvre d'autres mesures pratiques pour réaliser des économies d'énergie ;
- étudier les solutions à plus long terme susceptibles d'améliorer la situation des ménages, en rassemblant les acteurs locaux autour d'un plan d'action local concerté.



Le projet ACHIEVE a une double vocation sociale : par un soutien aux familles en précarité énergétique d'une part, qui sont souvent marginalisées et en situation d'exclusion sociale, et par l'accompagnement des publics en difficultés d'accès à l'emploi d'autre part, qui sont mobilisés, recrutés et formés spécialement pour intervenir auprès des ménages ciblés par le projet. L'une des activités du programme consiste à renforcer l'efficacité énergétique des bâtiments lorsque des travaux techniques de rénovation sont nécessaires, en facilitant la communication entre les locataires et les propriétaires bailleurs, en les informant, en les mobilisant et en les conseillant grâce à des documents et des méthodes accessibles et adaptés. Pour ce faire, les partenaires du projet travaillent en étroite collaboration avec les locataires, les propriétaires, les services sociaux, les organisations de protection des consommateurs et d'autres acteurs importants.

Les groupes cibles du projet

Le principal groupe cible est celui des ménages qui rencontrent des difficultés pour subvenir à leurs besoins énergétiques. Au-delà des petits équipements installés, les visites leur permettent aux ménages bénéficiaires de mieux connaître dans quelle situation et comment ils peuvent réaliser des économies d'énergie et d'eau.

Il faut pour cela coopérer avec tous les acteurs locaux susceptibles d'identifier les ménages cibles et de proposer de l'aide ou des solutions à long terme et durables aux ménages à la suite de la visite.

Les autres publics cibles du projet sont les suivants :

- les *collectivités territoriales*, qui ont accès aux informations sur les moyens de faire reculer la précarité énergétique. Ces collectivités peuvent soutenir des programmes de logements et de rénovations de logements qui garantissent une consommation énergétique durable et améliorent le bien-être de leurs occupants. Elles peuvent également fournir une aide aux ménages dans le cadre de leurs services techniques ou juridiques ;
- les *propriétaires privés (bailleurs ou occupants) ainsi que les bailleurs sociaux*. En effet, en améliorant la performance énergétique de leurs logements, les propriétaires et bailleurs peuvent améliorer les conditions de vie des occupants mais également en parallèle augmenter la valeur de leur bien ;
- les *acteurs locaux* (tels que les associations de logement locales, les associations de locataires ou les en apprenant à renforcer intervenants sanitaires, énergétiques ou sociaux, dont la principale mission est de lutter contre la pauvreté) peuvent aussi bien contribuer à la mise en œuvre du projet qu'en tirer des avantages, grâce à la mise en réseau et au partage des compétences ;
- les *personnes qui possèdent les compétences de base nécessaires pour recevoir une formation* leur permettant de dispenser des conseils énergétiques aux ménages modestes, telles que les bénévoles, les chômeurs de longue durée ou les étudiants désireux d'acquérir une expérience professionnelle.

1. Définir un plan d'action local – Ce que vous devez savoir sur votre territoire

Le projet couvrait des pays dans lesquels les ménages bénéficient déjà de services de conseil destinés à lutter contre la précarité énergétique (tels que l'Allemagne, le Royaume-Uni et la France), ainsi que d'autres pays où les politiques de lutte contre la précarité énergétique sont quasiment inexistantes (tels que la Slovénie et la Bulgarie).

Ainsi, l'identification des bonnes pratiques et projets existants aux niveaux national et européen a servi de point de départ à l'action, pour développer les plans d'action ACHIEVE.

L'un des aspects stratégiques de l'approche ACHIEVE consiste à mettre en place une méthodologie permettant d'entrer en contact avec les ménages, en identifiant les acteurs relais locaux et les canaux de communication susceptibles d'atteindre au mieux les ménages.

1.1. Activités ACHIEVE mises en œuvre :

- Etude et analyse de bonnes pratiques et de projets existants déjà en Europe, pour définir les différents plans d'action ACHIEVE.
- Organisation de plusieurs groupes de discussion sur le plan local, avec plusieurs catégories d'acteurs, afin d'identifier quelle structure et quels profils de personnes pourraient réaliser les visites à domicile et les ménages susceptibles d'en bénéficier.
- Définition, au niveau du partenariat européen, les équipements disponibles et adaptés pour être installés et utilisés par les ménages.

✓ **Analyse des contextes locaux et nationaux** – La collecte d'informations sur les contextes locaux et nationaux pour chaque site a été très utile pour les partenaires afin d'appréhender le contexte de la précarité énergétique et les actions développées pour la résorber dans les différents pays participants au projet. Ces informations ont été également utiles pour concevoir des outils communs nécessaires à la collecte de données sur la consommation des ménages et les économies potentiellement réalisables ainsi que pour réaliser l'évaluation du projet.

✓ **Organisation de groupes de discussion au niveau local** – Bien que certains pays ne disposent pas d'une définition officielle de la précarité énergétique, les initiatives visant à lutter contre ce phénomène consistent généralement à améliorer le parc de logements et à augmenter les revenus modestes. La précarité énergétique étant une forme de pauvreté, elle est davantage présente dans les zones défavorisées. L'ensemble des pays partenaires utilise des indicateurs communs pour identifier les ménages en situation de risque de précarité énergétique. Il s'agit notamment des indicateurs suivants :

- le niveau de revenu : il s'agit de déterminer si un ménage vit en dessous du seuil de pauvreté ou non. En général, le seuil de pauvreté se situe entre 50 et 60 % du revenu moyen national ;
- les bénéficiaires de prestations sociales : une personne peut prétendre à la perception de prestations sociales si elle est atteinte d'un handicap chronique, au chômage, âgée, parent isolé ou veuve. Le montant desdites

prestations dépend, en général, des revenus du bénéficiaire. Néanmoins, ce type de prestations n'existent pas ou pas sous la même forme dans l'ensemble des pays partenaires du projet ;

- les bénéficiaires d'une aide financière pour le règlement des factures de chauffage en hiver (Bulgarie, France et Royaume-Uni) ;
- les ménages ayant fait l'objet d'une coupure de gaz ou d'électricité.

Pour déterminer comment identifier, cibler et mobiliser les ménages vulnérables pouvant faire l'objet de visites gratuites, chaque partenaire a contacté des acteurs clés et a organisé des entretiens en face-à-face ou des groupes de discussion avec eux. Parmi ces acteurs figuraient :

- des représentants des ménages (associations de locataires) ;
- des bailleurs sociaux ;
- des acteurs directement en lien avec les ménages et plus particulièrement des travailleurs sociaux
- et d'autres acteurs comme des collectivités territoriales, des associations locales, des organismes de formation, des entreprises d'insertion....

Chaque groupe s'est vu poser certaines (ou l'ensemble) des questions listées ci-dessous.

- Comment identifier les ménages touchés par la précarité énergétique et les ménages vulnérables ?
- Existe-il des catégories particulières de ménages à cibler ?
- Comment accéder au mieux aux domiciles des ménages ?
- Comment les chargés de visites doivent s'adresser aux ménages à propos de l'énergie ?
- Quels sont les critères pertinents pour identifier les personnes les plus démunies ?

✓ **Choix des équipements d'économie d'eau et d'énergie à installer dans les ménages** - Les équipements économes susceptibles d'être utilisés ou distribués durant les visites ont été défini conjointement par le consortium, à l'aide de l'expérience de CARITAS et de la contribution de chaque partenaire. Cela a permis d'établir une première liste d'équipements. À partir de cette liste et des résultats des groupes de discussion organisés avec les ménages, chaque partenaire a déterminé les équipements qu'il pourrait utiliser² ou non.

Ainsi, les équipements d'économie d'eau et d'énergie suivants sont susceptibles d'être proposés aux ménages dans le cadre du projet:

- des ampoules basse consommation de puissances et de formes diverses (jusqu'à 4 par ménage) ;
- des multiprises avec interrupteur (1 à 2 par ménage) ;
- des programmateurs journaliers ou hebdomadaires (1 -2 par ménage) ;
- des thermo-hygromètres (1) ;
- des thermomètres pour réfrigérateur (1) ;
- des joints de calfeutrage pour portes et fenêtres (en fonction des besoins) ;
- des films de survitrage transparents pour les fenêtres ;

² Support intitulé « Matrix of devices potentially and actually used in ACHIEVE – Pros and cons » (Matrice sur les équipements potentiellement utilisables et effectivement utilisés dans le cadre du projet ACHIEVE – Avantages et inconvénients).

- des feuilles réfléchissantes/panneaux réflecteurs pour les radiateurs ;
- des coupe-veille pour les téléviseurs (1) ;



- des pommes de douche économes en eau (1 par ménage) ;
- des mousseurs pour robinet (jusqu'à 4 par ménage) ;
- des dispositifs d'économie d'eau pour chasse d'eau (1) ;
- des sabliers de douche (1, notamment dans les ménages qui comptent des enfants/adolescents).



1.2. Enseignements tirés et recommandations

✓ **Rapport sur votre région spécifique** – Les éléments ci-dessous se sont avérés très utiles lors du lancement du projet ACHIEVE :

- analyser les données, les difficultés et les défis afférents aux contextes nationaux et aux spécificités des régions retenues pour la mise en œuvre de l'action ;
- repérer les projets et les expériences antérieures qui peuvent vous servir au niveau local et national. Vous pourrez ainsi éviter de commettre les mêmes erreurs et tirer profit des bonnes pratiques ;
- Bien connaître le panorama des actions et des acteurs pour relier votre projet à toute action relative à la précarité énergétique sur votre territoire, par exemple dans le cadre de plans d'action locaux sur l'énergie, sur l'habitat ou l'action sociale (Convention des maires, plan climat énergie territoire, plans d'action sur la qualité de l'air, Plan Départemental d'Aide au Logement des personnes défavorisées ...). Cela vous permettra de recommander différents outils existant déjà et pouvant aider les ménages à sortir de leur situation) ;
- recueillir les informations nécessaires au choix des différents équipements à installer auprès de représentants des publics cibles, d'associations locales, d'acteurs relais (travailleurs sociaux...) ;
- il est utile de connaître les aspects financiers avant de démarrer le projet : le coût des équipements que vous prévoyez de mettre à la disposition des ménages, les programmes locaux et nationaux qui peuvent vous aider à recruter des chargés de visite, etc. ;
- gagner du temps en recueillant des informations sur les mesures d'efficacité énergétique, les modalités de calcul des consommations et les coûts afférents ;
- bien qu'il n'existe pas de définition officielle de la précarité énergétique, le fait de connaître le cadre législatif et réglementaire applicable aide à déterminer les acteurs clés à contacter et les ménages à cibler ;
- enfin, et c'est là le plus important, commencer par dresser un inventaire des structures partenaires potentielles et des acteurs locaux, en contact avec les ménages cibles souhaitant éventuellement participer au projet. Vous devrez

connaître les réseaux déjà en place (comme, par exemple, les municipalités ou les organismes sociaux et sanitaires ...) et coopérer avec eux.

Au contraire, certaines informations collectées dans le cadre du projet ACHIEVE ne se sont pas avérées déterminantes pour l'élaboration des plans d'action et leur mise en œuvre, à savoir :

- les études statistiques initiales du territoire visé : lorsque l'on dispose des bons réseaux et de partenaires, acteurs relais, il n'est pas nécessaire de recouper des données statistiques pour isoler les quartiers ou les régions susceptibles de contenir des « poches » de précarité énergétique. La précarité énergétique peut être diffuse, y compris dans les régions critiques ; le service peut donc être mis en œuvre presque partout, mais avec les soutiens, les acteurs et les réseaux locaux nécessaires ;
- de la même façon, connaître les ressources financières et le revenu des ménages d'un territoire spécifique ne vous aidera pas à toucher votre groupe cible, cette donnée étant relative.

✔ **Impliquer les acteurs clés locaux dans votre action** – S'il est vrai que le projet nécessite de préparer minutieusement le plan d'action, l'organisation pratique des partenariats sur le terrain est tout aussi essentielle : accords, conventions de partenariats, relations croisées avec des partenaires potentiels ... Les questions les plus importantes à se poser à ce propos sont listées ci-dessous.

- Existe-il des liens et des synergies possibles sur le terrain ?
- Comment peut-on instaurer une forme de coopération (et éviter toute concurrence) ?

Les acteurs ayant un intérêt à la mise en place d'un service de visites à domicile énergie-eau (acteurs de l'environnement/protection du climat, économies d'énergie, soutien des ménages modestes, action sociale etc.) et de ce fait, acteurs clés ou partenaires sont notamment :

- les collectivités territoriales : services de l'action sociale, du logement, environnement, protection du climat, etc. ;
- les agences pour l'emploi ;
- l'offre (sociale) en matière de conseil proposée par les institutions et collectivités (travailleurs sociaux), par les organisations caritatives, les associations locales ;
- les associations et régies de quartiers dans les villes ;
- les bailleurs sociaux ;
- les associations de locataires ;
- les prestataires de conseils professionnels en matière d'énergie (comme, par exemple, le service de conseil énergétique du bureau local de protection des consommateurs, l'agence locale de l'énergie et de protection du climat, etc.) ;
- les associations environnement, énergie, de protection des consommateurs... ;
- les fournisseurs d'énergie.

Des groupes de consultation ou des entretiens peuvent être organisés avec ces différents acteurs. Dans l'idéal, les ménages cibles devraient, quant à eux, être

consultés autant que possible (comment souhaitez-vous être contacté(e) ? quels petits équipements souhaitez-vous recevoir ? ...) ³.

Liste des questions/sujets possibles pour modérer les groupes d'acteurs consultés :

- Selon vous, qui a le plus besoin de ce type de service ?
- Comment pourrait-on, dans le cadre de ce projet, entrer en contact au mieux avec le groupe cible ?
- Quels critères faut-il utiliser pour identifier les ménages qui ont le plus besoin d'une visite à domicile ? (le nombre de visites est limité).
- Quelles qualités un conseiller en énergie doit-il posséder selon vous ? – Quelles approches les ménages attendent-elles de la part d'un conseiller en énergie ?
- Parmi les équipements/mesures proposés par les chargés de visite, lesquels seraient les plus utiles/les plus adaptés sur votre territoire ? Quels petits équipements les participants à ces groupes de consultation ont-ils appréciés/considérés les plus utiles, et pourquoi ?
- Quels engagements les acteurs consultés ont pris pour travailler ensemble sur le projet, ainsi qu'avec d'autres partenaires, afin de lutter contre la précarité énergétique ?

✓ **Choisir la liste des petits équipements à distribuer dans les ménages** – Les équipements doivent être faciles à utiliser pour les consommateurs, et faciles à installer, c'est-à-dire ne nécessitant pas un niveau de technicité élevé par les chargés de visite énergie. Ils constituent une bonne clé d'entrée auprès des ménages.

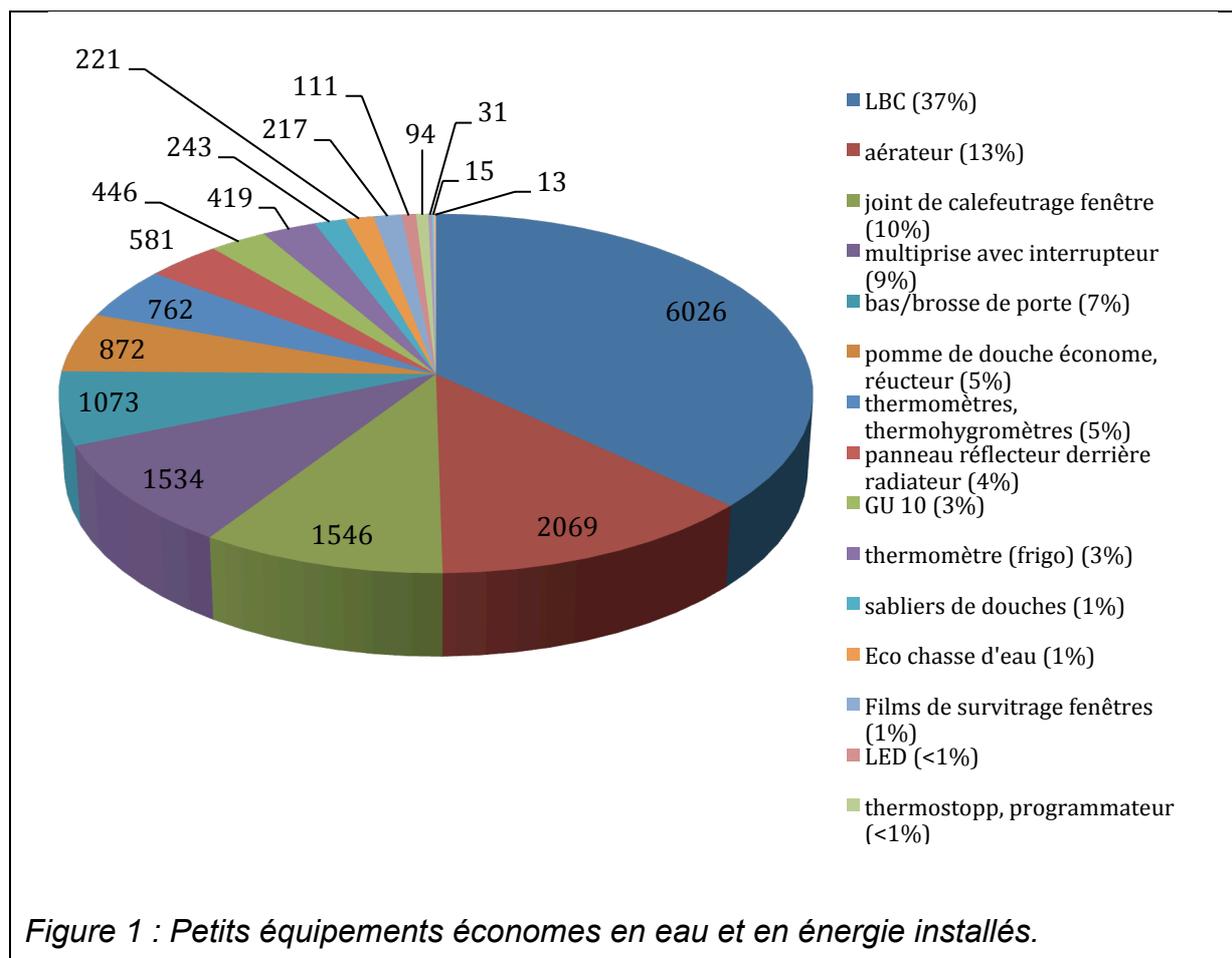
Les équipements doivent être adaptés à la situation du ménage : certains pourront être distribués de manière systématique (les thermomètres, les ampoules basse consommation ...), tandis que d'autres ne seront installés que lorsque cela s'avérera opportun (par exemple, les films de survitrage pour les fenêtres dans les logements ne disposant que de simples vitrages). Il est donc important d'avoir une large gamme de petits équipements à disposition, pour pouvoir adapter le service au mieux aux besoins des ménages.

De même, il est essentiel de se procurer et d'utiliser des équipements de bonne qualité. Des équipements de mauvaise qualité pourraient ne pas fonctionner correctement ou se dégrader avec le temps, ils pourraient également ne pas satisfaire les occupants sur le plan esthétique ou pratique. Pour toutes ces raisons, les ménages pourraient décider de ne pas les utiliser voire de les démonter.

On observe que les petits équipements les plus fréquemment installés sont les ampoules basse consommation, les mousseurs, les joints de calfeutrage pour fenêtres et les multiprises avec interrupteur (sur un total de 16 273 ⁴ petits équipements installés).

³ Voir support intitulé « Focus groups: report with guidance transferable to other regions » (Groupes de discussion : rapport sur les conseils transposables dans d'autres régions).

⁴ En date du 31 janvier 2014.



✓ **Qui peut gérer ce type de service ?** – Parmi les principales structures susceptibles d’initier et/ou de gérer un service de visites à domicile figurent :

- les collectivités territoriales ;
- les bailleurs sociaux ;
- les fournisseurs d’énergie ;
- les organisations caritatives.

Les ménages ont parfois certaines réticences à l’intrusion chez eux, et donc à accepter une visite à domicile pour réaliser des économies d’énergie. Cela est notamment vrai lorsque les ménages sont identifiés par leur bailleur social ou leur assistante sociale, ce qui peut leur donner le sentiment d’un contrôle, ou d’une ingérence. Par ailleurs, afin que la visite ne soit pas associée à un démarchage commercial, il est important de nouer des partenariats avec des relais de confiance capables de rassurer les bénéficiaires potentiels, et d’être vigilant sur les modes de communication du projet. La mise en confiance est donc une étape cruciale pour remporter l’adhésion du public ciblé. Le dispositif de visite à domicile énergie, afin de bien évaluer la situation, demande le recueil d’informations d’ordre privé (telles que le nombre de personnes habitant le logement, les revenus, etc.), qui figurent souvent parmi les critères d’éligibilité aux aides sociales. En outre, les chargés de visite ont accès aux conditions de vie personnelles. Coopérer avec un intervenant issu de l’action sociale ou de la protection des consommateurs peut permettre de vaincre de telles réserves.

Si le service est géré par des fournisseurs d'énergie, il faut s'assurer que les bénéficiaires les considèrent comme réellement fiables.

De manière générale, il est important de bénéficier de "cautions morales" pour favoriser la confiance dans le dispositif et pour que les ménages postulent aux visites à domicile.

Dans tous les cas, les services de visites à domicile énergie - eau doivent assurer la confidentialité des informations recueillies. Les données recueillies ne concernent que le projet dont il est question, et le ménage doit avoir l'assurance qu'elles ne seront en aucun cas transmises aux services sociaux ou aux bailleurs de logements sociaux, sauf en cas d'accord signé par les ménages. (En France, une déclaration des informations relevées doit être faite auprès de la CNIL).

✔ **Où trouver des aides financières pour lancer et soutenir votre service ?** – Un financement (à long terme) du projet garantit la réussite de sa mise en œuvre, dans la mesure où une contribution des ménages pour les visites et les petits équipements n'est pas envisagée. La participation financière des acteurs locaux, tels que les municipalités ou les fournisseurs d'énergie, doit donc également être un objectif.

Pour la recherche de financement, le projet peut être présenté sous divers angles, en fonction des interlocuteurs :

- Services sociaux : alors que les coûts énergétiques sont en passe d'augmenter fortement, insister sur la réduction des coûts au profit des ménages modestes (grâce aux économies réalisées sur les factures d'énergie) et au profit de la collectivité (réduction des demandes aux impayés d'énergie, ou baisse de la récurrence des demandes). Souligner également l'amélioration de l'état de santé des membres des ménages bénéficiaires.
- Collectivités et institutions chargées de l'énergie/de l'environnement : évoquer la protection du climat et le potentiel en termes de réduction des émissions de CO₂.
- Fournisseurs d'énergie: souligner la réduction des dettes sur les factures énergétiques et du risque d'impayés, ainsi que l'amélioration de leur image, grâce à leur engagement social.
- les bailleurs sociaux : nouveaux services à leurs locataires, réduction des risques d'impayés de loyer / charges ;

En outre, beaucoup d'autres partenaires et financeurs potentiels pourraient soutenir un service consacré aux économies d'énergie avec d'autres objectifs (tels que l'engagement social ou l'amélioration de l'image de leur structure), notamment :

- les fabricants/distributeurs d'équipements d'économie d'énergie ou d'eau ;
- les banques ;
- les fondations ;
- le Fonds social européen ;
- d'autres programmes de financement ;
- d'autres entreprises.

2. Former les chargés de visite énergie

2.1. Activités ACHIEVE mises en œuvre :

- À partir du travail d'analyse réalisé sur les territoires pilotes, définir le groupe de personnes devant être recrutées et formées sur les questions énergétiques pour effectuer les visites à domicile.
- Mobiliser les institutions, les possibilités de financement et les structures intermédiaires, afin d'œuvrer pour la mobilisation et le recrutement des futurs stagiaires. Lancer le recrutement de ces derniers.
- Définir conjointement les différents modules nécessaires à la session de formation (socle commun) et l'adapter aux contextes locaux et nationaux pour chaque partenaire.
- Former et superviser les stagiaires

✓ **Mise au point des supports de formation et des contenus** – Les partenaires du projet ont réalisé une visite d'étude au sein de Caritas, à Francfort, en mai 2011, pour observer la façon dont les visites se déroulaient. Au-delà de ces visites, les partenaires du projet ACHIEVE se sont appuyés sur des outils réalisés par Caritas⁵ pour développer les supports de formation des chargés de visite énergie. Ils les ont complétés et adaptés aux contextes locaux et nationaux. Le programme de formation a été découpé en modules comprenant une introduction générale à l'énergie, la détection de la précarité énergétique, les notions de confort thermique et de pertes de chaleur, la procédure et le relevé des données, ou encore le choix et l'installation des équipements, les notions de communication. Il comprend des parties théoriques et d'autres pratiques, avec des mises en situation.

Pour les partenaires travaillant avec des personnes en situation d'insertion professionnelle, certains contenus spécifiques ont été prévus, qui sont plus particulièrement consacrés au retour au monde du travail : comment trouver un emploi, rédiger une lettre de motivation ou un CV ...

À l'aide de ces supports, les partenaires ont mis en œuvre des formations pour les différents chargés de visite en énergie. Chaque partenaire a décidé d'adopter une approche différente pour identifier et former ces derniers.

Recrutement des chargés de visite en énergie – Les groupes de discussion organisés au départ ont confirmé ou identifié les catégories de personnes à recruter et à former en vue d'effectuer des visites à domicile. Après quelques mois de fonctionnement, le profil des personnes chargées des dites visites a été affiné ou revu, en tenant compte des premiers retours d'information, ainsi que des opportunités locales/nationales externes offertes par les partenaires.

⁵ Programme de formation spécialisé sur les économies d'eau et d'énergie (Curriculum for Specialised Training Saving Energy and Water) –D3.2

| Partenaire | Approches adoptées |
|---------------------------------------|---|
| Croix-Rouge insertion - IDEMU, France | <p>Un premier groupe de 4 personnes a été recruté dans le cadre d'un programme d'insertion professionnelle, pour une durée de 6 mois, en février 2012, puis ont été formés par Croix-Rouge insertion - IDEMU. La structure s'est chargée du recrutement en interne, en collaboration avec des partenaires locaux (Pôle Emploi, Cap Emploi, Missions locales). Une information collective a été organisée en janvier 2012, pour présenter le projet et la mission aux candidats, suivi d'entretiens individuels.</p> <p>En octobre 2012, 4 volontaires en service civique ont été recrutés et formés pendant une durée de 6 mois pour réaliser les visites. En avril 2013, 4 nouveaux volontaires ont à nouveau été recrutés pour 6 mois.</p> |
| GERES, France | <p>GERES a travaillé avec des personnes en insertion professionnelle en coopérant avec La Varappe Développement Energie (LVD), une entreprise d'insertion. Le recrutement a été organisé par LVD, en étroite collaboration avec Polemploi et la mission locale.</p> <p>Au total, six chargés de visite ont été formés pour réaliser les visites ACHIEVE (cinq femmes et un homme / 3 jeunes et 3 personnes ayant plus d'expériences professionnelles). Les chargés de visite ont accompli des missions de 4 mois à 2 ans.</p> |
| SWEA, Royaume-Uni | <p>Les chargés de visite étaient des chômeurs de longue durée. Ils ont été recrutés en passant par Job Centre Plus (agence pour l'emploi), ainsi que grâce à des actions de promotion au sein de programmes de formation associés. Leur formation s'est inscrite dans le cadre d'une initiative nationale visant à supprimer les obstacles à l'emploi (le projet Sector-Based Work Academy).</p> <p>Au total, sept chargés de visite ont travaillé pour Achieve. À la fin du projet, SWEA comptait un conseiller embauché à plein temps depuis le programme initial de formation, et un autre conseiller bénéficiant d'un contrat à durée déterminée.</p> |
| CARITAS, Allemagne | <p>CARITAS a travaillé avec des chômeurs de longue durée, ainsi qu'avec des personnes participant à des programmes d'insertion et des bénévoles. Les participants aux programmes d'insertion ont été orientés par les agences pour l'emploi. Les bénévoles sont souvent des personnes ayant participé auxdits programmes et qui y sont restées.</p> <p>Dix-huit chargés de visite travaillent (ou ont travaillé) pour le projet ACHIEVE, dans le cadre plus global du programme Stromspar-Check PLUS. En ce qui concerne les questions relatives au chauffage et à la ventilation (qui ne sont pas traitées dans le projet national et sont donc spécifiques à ACHIEVE), un conseiller en énergie (travaillant 19,5 heures par semaine) et un docteur en chimie bénévole (travaillant 25 heures par semaine) ont réalisé les visites.</p> |
| FOCUS, Slovénie | <p>La plupart des chargés de visite étaient des personnes au chômage. Les autres étaient des étudiants et des bénévoles désireux d'acquérir de l'expérience et des compétences susceptibles de les aider à trouver un emploi à l'avenir. Le recrutement s'est fait dans le cadre d'une campagne de promotion (dépliants, listes de diffusion, informations et réseaux sociaux) et de présentation au sein des agences pour l'emploi. Treize chargés de visite ont été sélectionnés et formés.</p> |
| EAP, Bulgarie | <p>Les chargés de visite étaient des étudiants issus d'établissements de formation professionnelle. Des accords ont été signés avec deux instituts de formation professionnelle (l'Institut de formation professionnelle des technologies</p> |

domestiques et l'Institut de formation professionnelle d'ingénierie électrique et électronique). Au total, 89 étudiants ont été formés dans le cadre de huit sessions de formation.

En outre, cinq membres de l'Union des personnes handicapées ont été formés pour accompagner les chargés de visite aux domiciles des personnes atteintes d'un handicap. Un membre de l'Union des retraités a également été formé pour les mêmes raisons.

Tableau 1 : Approches pour l'identification et la formation des chargés de visite en énergie dans le cadre du projet ACHIEVE.

Au niveau de chaque pays, la méthodologie complète développée pour la conception des supports de formation, le recrutement des futurs chargés de visite et l'organisation des sessions de formation a été résumée dans un guide pratique à l'intention des formateurs⁶.

2.2. Enseignements tirés et recommandations

Résumé des questions à se poser avant de décider **qui doit se charger des consultations** ...

- Qui a accès au groupe cible ?
- Qui sera invité à rentrer dans le domicile des ménages ?
- Quel type de ressources humaines peut-on mobiliser ? Qui peut se charger des consultations ?
- Quel type de programme pour l'emploi peut être envisagé dans le contexte local/national ?

... et des toutes premières démarches :

- Définition des éléments et des missions de base des chargés de visite
- Définition des caractéristiques et des compétences des chargés de visite
- Choix de l'organisme employeur possible
- Mise en place de l'infrastructure du projet

✓ **Choix et recrutement des chargés de visite** – Concernant la sélection et la formation des chargés de visite en énergie, plusieurs constats importants se sont dégagés :

- il est possible de considérer des profils de chargés de visite variés (sexe, âge, formation), tout en gardant à l'esprit que la capacité des participants à accéder au groupe cible dans le cadre des visites à domicile sera de la plus haute importance ! Étant donné que les participants devront faire face à des situations parfois délicates et complexes, et respecter des plannings et des échéances, la motivation et l'organisation sont des qualités également souhaitables ;
- lors du recrutement des futurs chargés de visite en énergie, il faut s'intéresser avant tout à leurs compétences sociales et en communication. Bien qu'une partie significative du travail afférent aux visites soit technique (appréciation et

⁶ Support intitulé « Training module for trainers » (Module de formation à l'intention des formateurs).

calcul des économies d'eau et d'énergie possibles, conseils aux ménages pour réduire leur consommation, etc.), les visites comportent également un aspect important lié au contact « humain ». Si les compétences techniques peuvent être renforcées, c'est souvent moins le cas des « savoirs être » tels que les capacités d'écoute et de communication. Cet aspect doit être pris en considération lors du recrutement des futurs chargés de visite;

- il est également conseillé que les chargés de visite réalisent les visites en binôme (un qui possède plus particulièrement des compétences techniques et l'autre des compétences sociales, sachant que les rôles peuvent être inversés d'une visite à l'autre) ;
- il convient de penser à recruter et à former, dans le cadre du programme, des personnes parlant des langues étrangères, notamment s'il est prévu de mettre en œuvre le service dans un quartier où une grande partie de la population est d'origine immigrée ;
- au départ, les candidats n'auront pas tous les mêmes compétences pour remplir leur mission. Soyez très précis concernant le type de compétences requises, et adaptez la formation en fonction de celles-ci, si nécessaire. Il est essentiel d'impliquer la structure qui supervisera l'activité des chargés de visite durant le processus de recrutement. Évitez de trop déléguer !! ;
- autre constat important : les personnes postulant aux postes de chargés de visite énergie peuvent avoir d'autres attentes, et cette activité pourrait ne pas leur convenir. Pour éviter les déceptions lors du démarrage effectif de l'activité de conseil en énergie, il est recommandé que les futurs chargés de visite effectuent une visite avant de participer pleinement au projet, ou si cela n'est pas possible, de proposer au minimum une vidéo⁷ de présentation du contenu de la mission, afin de clarifier les attentes avant la formation. Il est également souhaitable de travailler en étroite collaboration avec les agences pour l'emploi, pour définir les compétences nécessaires à l'exercice de l'activité de conseiller en énergie.

⁷ 2 films en français réalisés respectivement par Croix Rouge Insertion et GERES :
<http://www.youtube.com/watch?v=Dqm8K9IJQn0>
<http://www.youtube.com/watch?v=r0JrH8fEaXg>

FICHE DESCRIPTIVE DU POSTE : CHARGE de VISITE - ENERGIE

MISSION -

Le (la) chargé(e) de visite réalise, seul(e) ou en binôme, des visites au domicile de ménages en précarité énergétique qui permettent la réalisation d'un diagnostic sociotechnique du bâti, des installations, des équipements et des consommations de fluides, l'apport de conseils personnalisés pour l'adoption d'éco-gestes, l'installation de petits équipements économes, la mise relation avec les interlocuteurs *ad hoc* et des dispositifs adaptés (travaux plus lourds de rénovation, action juridique, accompagnement budgétaire...) les aidant à sortir de leur situation, voire la réalisation de petits travaux de confort thermique.

CONTEXTE ET CONDITIONS DE RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ - Cette activité s'exerce seul ou en binôme, au domicile des ménages en situation (potentielle ou avérée) de précarité énergétique, et nécessite la réalisation de déplacements et de tâches administratives.

ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES CLES

❖ **ACTIVITÉS**

- Organiser son déplacement au domicile du ménage
- Evaluer la situation socio-économique du ménage, leur mode de vie et leurs pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de la famille
- Réaliser un diagnostic succinct du bâti et exhaustif des installations et équipements (chauffage, eau chaude sanitaire, cuisson, ventilation, fenêtres, points d'eau, électroménager...) et des consommations de fluides en observant, en recueillant des informations auprès du bénéficiaire et en utilisant des appareils de mesure
- Apporter des conseils personnalisés aux ménages qui tiennent compte du diagnostic réalisé
- Installer des équipements économes⁸ pouvant réduire les consommations de chauffage, d'eau, d'électricité et améliorant le confort thermique (lampes basse consommation, mousseurs, joints fenêtres, réflecteurs de chaleur...)
- Rendre compte des visites et des installations réalisées auprès de l'équipe, des partenaires et du ménage en rédigeant un bilan de la visite à l'aide d'outils informatiques dédiés pour préparer son orientation vers des interlocuteurs et/ou des dispositifs d'aide.

❖ COMPÉTENCES

✓ **Compétences et savoir-faire**

- Organiser son déplacement au domicile des ménages.
- Respecter un planning et des échéances
- Observer et recueillir des informations visuelles, mesurables, ou obtenues à l'oral.
- S'adapter à un public hétérogène.
- Communiquer de manière efficace en toute circonstance.
- Adopter une attitude permettant d'instaurer un climat de confiance propice à l'expression des bénéficiaires.
- Faire preuve d'initiative pour faire face à des situations nouvelles (chaque cas de précarité énergétique est différent).
- Installer des petits équipements économes simples au domicile des ménages visités.
- Rendre compte de façon orale et par écrit des activités menées.
- Utiliser les fonctions adaptées dans un logiciel de traitement de texte et un tableur (connaissances de base).

✓ **Attitude**

- Discrétion.
- Respect de la vie privée.
- Empathie.
- S'abstenir de formuler des jugements *a priori* sur le comportement des familles en situation de précarité énergétique.
- Facilité d'adaptation et d'expression
- Capacité d'écoute.

✓ **Connaissances acquises dans le cadre du poste**

- Connaissance du secteur de l'énergie dans les logements.
- Connaissance des acteurs des secteurs du social, du logement et de l'énergie.
- Connaissance des équipements de mesure simples.
- Connaissance des équipements de chauffage et de ventilation.
- Connaissance des équipements électroménagers domestiques.
- Connaissance des règles sanitaires et de sécurité.
- Connaissance des factures d'énergie.
- Connaissance des outils et des grilles d'observation.
- Connaissance des équipements à installer.
- Connaissance des programmes nationaux de lutte contre la précarité énergétique.
- Connaissance des besoins fondamentaux des êtres humains.
- Connaissance des bases de la communication.

FORMATION

- Habilitation électrique.
- Formation « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique »
- Connaissances de base concernant l'utilisation des tableurs informatiques et du traitement de texte.

✓ **Supports de formation et contenu** – Au cours de la formation, il est nécessaire d'insister sur la connaissance des difficultés sociales, afin de permettre aux chargés de visite de les identifier. Il est recommandé de faire participer des travailleurs sociaux aux sessions de formation afin que les chargés de visite sachent également identifier les difficultés sociales, et pas uniquement les problèmes techniques. Il est également souhaitable de prévoir une formation sur l'entrée en relation et la communication au sein d'un espace privé.

La formation des futurs chargés de visite peut être assurée par les formateurs techniques eux-mêmes, ou en fonction des contenus et de leurs compétences, par des spécialistes/référents externes. Les formateurs intervenants doivent posséder, outre leurs connaissances techniques, des compétences pédagogiques et didactiques, afin de pouvoir s'adapter aux participants et de diffuser les connaissances techniques de façon appropriée. Même lors de l'intervention de formateurs externes, les formateurs techniques doivent connaître le contenu de la formation et être en mesure de soutenir les participants dans leur travail à tout moment.

Le contenu de la formation développe les points suivants :

- **méthodes pour réaliser des économies d'eau et d'énergie à domicile** : la formation technique doit être pratique et prendre en compte les parcours professionnels des futurs chargés de visite. Les exercices et les jeux de rôles,

prises en situation doivent constituer une partie importante du programme de formation. L'essentiel est d'insister sur des actions simples et efficaces à mener auprès des ménages, plutôt que de diffuser des connaissances techniques et compliquées. ;

- **communication et relation avec le bénéficiaire de la visite** : les participants doivent être préparés tout particulièrement à la situation consistant à donner des conseils aux ménages. Au-delà du contact avec les ménages, des bases de communication peuvent s'avérer utiles lorsque les chargés de visite sont en situation de présenter et promouvoir le service de visite à domicile (présentation du projet en réunion, stands d'information, etc.) ;
- **utilisation d'un ordinateur** (et notamment de tableurs) : les chargés de visite travaillent sur ordinateur, notamment pour la saisie des informations recueillies et l'édition des rapports. L'outil informatique développé dans le cadre du projet ACHIEVE est un tableur sous Excel, il convient donc de mettre tout particulièrement l'accent sur l'utilisation de ce logiciel. Si nécessaire, une formation complémentaire en traitement de texte et réalisation de présentations peut être prévue afin de permettre aux chargés de visite de présenter le projet dans le cadre de leurs activités de relations partenariales ;
- **normes de sécurité** : pour des raisons de sécurité lors de l'installation des petits équipements à domicile, il est nécessaire de compléter la formation par une habilitation électrique (H0B0). D'autres points sur la sécurité peuvent être abordés (notamment pour des questions d'assurance), par exemple prodiguer des consignes de sécurité sur le maniement des échelles susceptibles d'être utilisées lors du changement des ampoules auprès des ménages ;
- **pratiques en matière de recherche d'emploi** : lorsque les personnes identifiées pour réaliser les visites sont des chômeurs longue durée et/ou en insertion professionnelle, des ateliers sur le retour à l'emploi peuvent être organisés. Par exemple, 2 heures toutes les 2 semaines peuvent être consacrées à des sujets tels que l'évaluation des compétences personnelles, la définition des objectifs de carrière, la rédaction d'un CV et d'une lettre de motivation, la simulation d'entretien d'embauche, etc.).

Lors de la formation, il importe de définir clairement les contours de la mission, afin de limiter la frustration des chargés de visite et des ménages : en pratique, les ménages s'attendent souvent à recevoir plus que ce que les conseillers peuvent leur offrir, ou bien les chargés de visite tentent d'apporter une aide pour laquelle ils ne sont pas compétents. Pour éviter cela, les chargés de visite doivent bien connaître les solutions envisageables qu'ils peuvent proposer aux ménages suite à leur visite - orientation des ménages vers les structures appropriées.

Pour faciliter la tâche aux chargés de visite et leur permettre de donner les conseils et les contacts appropriés en fonction des situations et d'orienter au mieux, un vademecum des situations les plus fréquentes (humidité, moisissures...) a été réalisé dans le cadre du projet ACHIEVE⁹. Il est complété par des fiches d'information à remettre aux ménages.

⁹ D5.3B – Guide à l'intention des chargés de visite et fiches d'information à destination des ménages

⇒ Le contenu détaillé des modules de formation à l'intention des chargés de visite en énergie peut être téléchargé sur le site Internet ACHIEVE¹⁰.

✔ **Organisation des sessions de formation** - En général, au moins 50 heures sont nécessaires pour dispenser l'intégralité du programme de formation. La formation initiale étant très intense pour les participants, il peut être souhaitable de la diviser en plusieurs parties et sur plusieurs semaines, ainsi que de prévoir quelques visites avec les participants entre chaque semaine de formation.

Le temps alloué aux activités de formation ne doit pas être sous-estimé. Lorsque l'on travaille avec des personnes en insertion professionnelle ou des volontaires, il n'est pas rare que les personnes ayant été formées pour effectuer les visites quittent le programme lorsqu'elles trouvent un emploi. Aussi, il est recommandé, dans la mesure du possible, de former plus de personnes que le nombre nécessaire pour effectuer les visites, étant donné que certaines d'entre elles abandonneront le programme. Des sessions de formation complémentaires peuvent également être budgétées et planifiées, afin de former les nouveaux arrivants qui remplacent les chargés de visite sortants.

¹⁰ D3.3 Training module for multipliers (D3.3 Module de formation à l'intention des chargés de visite en énergie).

3. Impacts en termes de communication : comment communiquer au sujet du programme

3.1. Activités ACHIEVE mises en œuvre :

Un aspect important de l'approche ACHIEVE a consisté à définir une méthodologie permettant d'accéder aux ménages ciblés. Le choix s'est fondé sur les enseignements tirés de plusieurs projets démontrant la nécessité d'une démarche proactive pour mobiliser des ménages :

- la mobilisation au sein de quartiers ou de territoires (les événements de voisinage, par exemple) est un facteur de réussite ;
- travailler en étroite coopération avec des acteurs relais (travailleurs sociaux notamment) qui peuvent orienter des ménages vers le dispositif
- repérer et saisir les opportunités de promotion de la démarche, en coopération avec les acteurs locaux qui sont en lien avec les ménages ciblés ;
- la promotion du service par le biais des médias locaux peut s'avérer utile.

Dans cette optique, les partenaires ont développé toute une série d'approches et d'outils concernant les campagnes de communication pour toucher les ménages cibles. Des informations sur le projet ont été diffusées auprès des potentiels bénéficiaires par de nombreux acteurs locaux, tels que :

- Les travailleurs sociaux (ville, conseil général...)
- les associations locales et organisations caritatives ;
- les municipalités et autres collectivités territoriales ;
- les fournisseurs d'eau et d'électricité ;
- les journaux (articles de présentation) ;
- les associations proposant un accompagnement aux personnes à revenus modestes, ou de personnes handicapées ou défavorisées ;
- les agences pour l'emploi ;
- les bailleurs sociaux ;
- les chargés de visite ACHIEVE eux-mêmes.

Par ailleurs, dans le cadre de projets menés en Allemagne et au Royaume-Uni, il a été constaté que pour permettre aux ménages de réduire réellement et dans la durée leur consommation énergétique, il est important de repérer les structures qui accompagnent les ménages dans le temps, de les informer sur le projet et ses objectifs et éventuellement de leur transmettre des messages clés susceptibles de maintenir la motivation des ménages.

| | |
|--|--|
| <p>Croix-Rouge insertion - IDEMU France</p> | <p>Outils de communication : un dépliant a été diffusé par les partenaires locaux (services sociaux/CCAS, les associations locales, etc), afin de présenter le projet au public cible. Il est à noter que la communication du dispositif s’est essentiellement faite à travers les partenaires (donneurs d’alerte) qui ont préalablement été mobilisés et sensibilisés.</p> <p>Identification des ménages cibles : les travailleurs sociaux, les bailleurs sociaux et les associations locales ont largement participé à l’identification des ménages ciblés par le projet. Un formulaire d’inscription était alors complété par le partenaire en présence du ménage et avec son accord, puis transmis à Croix-Rouge insertion IDEMU. Un rendez-vous était ensuite organisé avec la famille par téléphone.</p> |
| <p>GERES, France</p> | <p>Outils de communication : des dépliants, affiches, envois postaux (adressés par les bailleurs sociaux aux ménages) et des fiches d’information. Ces supports ont été diffusés par l’intermédiaire des partenaires locaux (bailleurs sociaux et gardiens, travailleurs sociaux, centres sociaux, associations de locataires et associations locales et comité d’intérêt de quartier).</p> <p>Une campagne de presse, le bouche-à-oreille et des réunions d’information avec les acteurs relais ont également permis d’entrer contact avec les ménages.</p> <p>Identification des ménages cibles : Aussi bien dans le secteur privé que dans le public, l’identification des ménages a été réalisée de deux manières. L’action s’est d’une part concentrée territorialement sur un secteur défavorisé du sud de Marseille (au début du projet). Les bailleurs sociaux ont joué ici un rôle essentiel, en incluant notamment le dépliant consacré au projet dans les courriers adressés par leurs soins aux locataires (lors des envois de quittance, ou de régularisation de charges).</p> <p>D’autre part, l’identification a été réalisée plus largement sur le territoire marseillais par l’intermédiaire d’organisations de travailleurs sociaux. GERES a présenté le service aux équipes de travailleurs sociaux qui ont ensuite identifié, parmi leur public, les personnes ayant besoin d’un accompagnement sur les enjeux liés à l’énergie et l’eau dans le logement.</p> |
| <p>SWEA Royaume-Uni</p> | <p>Outils de communication : campagne menée dans les médias locaux (radio, journaux ...).</p> <p>Identification des ménages cibles : SWEA a travaillé en étroite collaboration avec les bailleurs sociaux, qui ont identifié les ménages se trouvant en situation de risque de précarité énergétique. Il s’agissait, pour la plupart, de personnes bénéficiant de l’assistance d’un agent d’inclusion financière. SWEA a également travaillé main dans la main avec d’autres partenaires sur son territoire, afin d’avoir une introduction efficace d’ACHIEVE. Les chargés de visite ont été, eux aussi, chargés de promouvoir le service auprès des ménages dans le cadre de marketing direct et en faisant sa promotion dans les commerces, les écoles et les cabinets médicaux des populations concernées.</p> |

| | |
|-------------------------------------|---|
| <p>CARITAS Allemagne</p> | <p>Outils de communication : évènements d'information à l'intention des ménages, bureaux d'information au sein des agences pour l'emploi et des organismes chargés du logement (aide au logement) ; bouche-à-oreille et par l'intermédiaire de la banque alimentaire locale (Tafel).</p> <p>Identification des ménages cibles : Caritas a coopéré avec les agences pour l'emploi, les magasins d'occasion, la banque alimentaire (Tafel) et un programme local intitulé « voisinage actif ». Le personnel de ces organisations a présenté le service aux ménages et transmis leurs coordonnées afin qu'un rendez-vous soit fixé avec les chargés de visite.</p> <p>En matière de chauffage : l'identification des ménages s'est faite essentiellement par le biais des agences pour l'emploi. Si un ménage présentait une consommation de chauffage supérieure à la moyenne, l'agence pour l'emploi lui recommandait automatiquement le service de conseil ACHIEVE.</p> |
| <p>FOCUS, Slovénie</p> | <p>Outils de communication : les sites Internet Focus et Achieve. Les médias sociaux ont également été utilisés. Focus disposait de plusieurs versions du dépliant Achieve, adaptées aux différents publics. En outre, des posters ont été affichés à des emplacements choisis pour attirer l'attention des ménages. De même, Focus a coopéré avec des organisations partenaires tels que des conseillers de Caritas et de la Croix Rouge, et a également mené des campagnes dans les médias (journaux, radio, TV...).</p> <p>Identification des ménages cibles : les ménages ont principalement été identifiés par l'intermédiaire des chargés de visite de Caritas et de la Croix Rouge, ainsi que par les agences pour l'emploi locales. Les informations relatives aux conditions d'éligibilité des ménages ont été diffusées dans les médias généralistes, pour que les ménages puissent également s'identifier eux-mêmes.</p> |
| <p>EAP, Bulgarie</p> | <p>Outils de communication : EAP a utilisé un simple dépliant pour promouvoir le projet auprès des ménages cibles, et a diffusé des encarts publicitaires dans des journaux spécialisés s'adressant au public cible.</p> <p>Identification des ménages cibles : EAP a coopéré avec les services d'aide sociale, l'Union des personnes atteintes d'un handicap et l'Union des retraités.</p> |

Tableau 2 : Outils de communication et identification des ménages.

3.2. Enseignements tirés et recommandations

Gagner la confiance et le soutien des ménages cibles est essentiel pour la réussite du projet.

✓ **Lieu** – La promotion du programme doit être faite dans des emplacements fréquentés par les ménages cibles. Ces lieux peuvent inclure : les agences pour l'emploi, les marchés, les bâtiments de la mairie/municipaux, les ventes aux enchères de voitures, les centres commerciaux, les centres pour l'enfance, les

bureaux de conseil des citoyens, les associations pour le logement, les écoles et les bibliothèques. Les médias locaux peuvent être utilisés comme relais d'information. La précarité énergétique aggravant les affections circulatoires et respiratoires, il peut être judicieux de présenter le service dans des centres de soin et dans les cabinets médicaux. .

✓ **Méthode** – L'ensemble des groupes de discussion a estimé que l'entretien en face-à-face et les recommandations personnelles sont le meilleur moyen de gagner la confiance des ménages cibles. Les ménages vulnérables peuvent avoir honte de leur situation, et le fait d'avoir quelqu'un à qui parler du service peut contribuer à gagner leur confiance. La plupart des groupes de discussion constitués par des ménages ont affirmé également qu'ils ne se fieraient pas à un dépliant ou à d'autres supports marketing de masse. L'ensemble d'entre eux a indiqué que les ménages vulnérables n'apprécieraient pas le démarchage, que ce soit du porte-à-porte ou par téléphone.

✓ **Intermédiaires et réseaux locaux** – De nombreux acteurs et structures peuvent s'avérer efficaces pour présenter directement le service aux ménages cibles ou de diffuser de l'information dans leurs locaux ouverts au public. Il s'agit notamment : des travailleurs sociaux, des cabinets médicaux, du personnel des agences pour l'emploi, des aides à domicile, des soignants, des associations de locataires, des coordinateurs chargés de l'amélioration des logements privés (Plaine Commune), des organisations caritatives (des unions de retraités, de personnes handicapées...). Les informations sur le programme peuvent également être diffusées dans le cadre de groupes de femmes, de cafés, de réunions d'associations communautaires, d'événements locaux et de centres de conseil. Les groupes de discussion ont également suggéré les établissements scolaires et les gardiens des bailleurs sociaux en tant qu'outils alternatifs de sensibilisation à la précarité énergétique et à l'aide disponible en la matière.

Pour ce qui est de la mobilisation des réseaux locaux, les enseignements tirés viennent démontrer que la création et le maintien de ces réseaux (avec surtout des services sociaux/sanitaires) prennent beaucoup de temps et doivent être régulièrement entretenus. Coopérer avec les services sociaux/sanitaires peut comporter des obstacles.

Une solution envisageable consiste à leur adresser systématiquement les rapports des visites (avec accord des ménages), ou de les faire participer les partenaires à une ou plusieurs visites, afin qu'ils saisissent concrètement l'intérêt des visites. Une autre option consiste à concevoir, avec ces partenaires, certains des outils de travail utilisés dans le cadre des visites, et notamment les fiches de

« Contrairement aux attentes lors du lancement du projet, il est apparu, durant sa mise en œuvre, qu'il était plus facile d'effectuer les visites chez les ménages que d'obtenir un rendez-vous avec ces derniers. Nous avons dû faire face à la méfiance des gens face à l'idée de laisser un tiers pénétrer dans leur habitation, souvent en raison de pratiques commerciales peu scrupuleuses de la part d'entreprises qui proposaient des cadeaux pour tenter ensuite de vendre leurs produits ou leurs services... ».

Tomislav Tkalec, responsable de projet pour
ACHIEVE à Ljubljana, Slovénie.

détection à compléter lors des rencontres avec des ménages susceptibles de faire l'objet d'une visite.

4. Mise en œuvre des visites et des diagnostics énergétiques

4.1. Activités ACHIEVE mises en œuvre :

- Définir le public cible sur chaque territoire et des méthodes pour entrer en contact avec celui-ci.
- Déterminer les caractéristiques générales et particulières des visites dans le cadre du projet et pour chaque territoire pilote. Concevoir des outils appropriés pour communiquer sur le projet et les visites au niveau local.
- Suivre et superviser le travail des chargés de visite, en vue d'améliorer en permanence la méthodologie définie pour les visites.
- Elargir, dans la mesure du possible, le territoire couvert par les visites ACHIEVE.

✔ **Définition du matériel nécessaire pour réaliser les visites** – À partir des informations et des documents apportés par CARITAS au consortium, grâce à l'expérience acquise dans le cadre de son projet « Energiesparservice », plusieurs documents ont été conçus pour la bonne mise en œuvre des visites sur le terrain, à savoir :

- des fiches de recueil de données : une fiche de détection pour les partenaires locaux, afin de leur permettre de signaler les ménages qui pourraient faire l'objet d'une visite, et une fiche pour la collecte des informations détaillées par les chargés de visite, sur laquelle ces derniers doivent noter les éléments constatés lors de la visite puis les intégrer dans un outil de calcul des économies d'énergie possibles ;
- l'outil de calcul analyse les informations recueillies lors des visites et définit les équipements/conseils à fournir en priorité (également essentiel pour évaluer les résultats du projet) ;
- un manuel à l'intention des chargés de visite en énergie concernant la procédure complète à suivre lors des visites (« guides à destination des chargés de visite ») ;
- d'autres brochures, dépliants, informations sur les produits ou outils d'information pouvant être distribués lors des visites.

Chaque partenaire a adapté les outils au contexte de son pays (langue, prix de l'énergie et facteurs liés aux émissions, systèmes de chauffage, devise, équipements utilisés, etc.).

L'outil de calcul

Les visites à domicile commencent par la collecte des informations permettant d'identifier le potentiel en termes d'économies d'eau et d'énergie de chaque ménage. L'ensemble des données est recueilli sur une fiche *ad hoc* destinée à alimenter un outil d'analyse fonctionnant sous Excel (conçu à partir de l'expérience de Caritas, et complété pour ACHIEVE). Les informations suivantes sont collectées concernant chaque ménage visité :

- des informations sur la consommation d'eau et d'énergie et les dépenses correspondantes (si possible, issues des factures), ainsi que le nombre de personnes dans le foyer ;
- un aperçu des appareils/équipements pour chaque poste de consommation : l'éclairage, le lavage, la réfrigération, le chauffage, etc., et de leur consommation d'eau et d'énergie en fonction de leur utilisation (nombre d'heures par jour) ;
- des informations sur le niveau d'isolation de l'immeuble et sur l'installation de chauffage, ainsi que sur les problèmes particuliers rencontrés dans le logement (comme, par exemple, les moisissures, les joints en mauvais état des fenêtres ou des portes, etc.) ;
- des informations sur les habitudes de consommation d'eau et d'énergie des personnes habitant le foyer.

Une fois ces informations renseignées, l'outil de calcul contribue à :

- déterminer le type de petits équipements devant être installés (en fonction des économies potentielles et de la rentabilité dans le temps) ;
- calculer les économies d'eau et d'énergie, ainsi que les économies financières et les réductions d'émissions de CO₂.
Pour une meilleure compréhension, nous proposons ci-après un exemple du mode de calcul utilisé : si une ampoule à incandescence de 60 watts est remplacée par une ampoule basse consommation de 11 watts et que le ménage a indiqué

Case jaune = à remplir



Données sur le ménage




| Coordonnées du ménage visité | | | |
|------------------------------|--|------------------------|------|
| Nom de famille : | | Prénom : | |
| N° : | | N° et nom de la voie : | |
| Code Postal : | | Commune : | FAUX |
| N° appartement : | | Bâtiment : | |
| Palier : | | Digicode : | |
| Téléphone fixe : | | Téléphone portable : | |

| Intervenants conseillers énergie | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------|--|
| Conseiller n° 1 : | | Conseiller n° 2 : | |
| Date de 1ère visite : | | Date de 2ème visite : | |

| Occupation du logement | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|-----|
| Nombre d'occupants | | | |
| Dont enfants de moins de 12 ans | | | |
| Dont personne de + de 60 ans | | | |
| Problèmes respiratoires | | | |
| Présence continue en journée : | | | |
| Nb de semaines d'absence par an | | Soit une présence (en j/an) de: | 365 |

| Statut d'occupation | | | |
|--|--|--|--|
| Statut d'occupation | | | |
| Date d'entrée dans le logement : | | | |
| Acceptez-vous d'être recontacté pour un suivi éventuel | | | |
| Signature de l'accord de diffusion du rapport | | | |

| Situation sociale et économique du ménage | | | |
|---|--|---------------------|----------------|
| Revenu annuel disponible : | | | |
| Suivi par un travailleur social : | | | |
| Aides énergie perçues (FSL) : | | | |
| CMU Complémentaire | | Eligible CMU-C | Non disponible |
| | | Eligible aides ANAH | Non éligible |

utiliser l'ampoule en question deux heures par jour, les économies réalisées peuvent être calculées comme suit :

$$\frac{(60 - 11)W \times 2h \times 365J}{1000} = 35,77 \text{ kWh/an}$$

Les économies représentent 35,77 kWh par an. L'équivalent en euros est calculé à partir du prix indiqué sur la facture d'électricité du ménage. Les réductions des émissions peuvent, elles aussi, être calculées à l'aide des différents facteurs d'émission de chaque pays ;

- éditer un bref rapport à l'intention des ménages incluant les informations les plus importantes : quels types d'équipements ils vont recevoir ? combien ils économiseront s'ils utilisent lesdits équipements ? Quelles autres actions ils peuvent réaliser : changer leurs habitudes, faire des petits investissements ou se mettre en rapport avec leur bailleur ou avec une organisation de protection des consommateurs en cas de difficultés techniques ?

Parmi les autres éléments nécessaires pour la réalisation des visites, de A à Z, figurent :

- **l'équipement bureautique** : les chargés de visite devront disposer :
 - d'un ordinateur connecté à Internet ;
 - de Microsoft Excel (ou d'un programme de tableur équivalent) ;
 - d'un téléphone portable ;
 - d'une imprimante, et si possible, d'un photocopieur ;
 - d'un lieu pour entreposer les équipements d'économie d'énergie, de préférence fermé à clé ;
- **d'autres équipements** : les chargés de visite auront besoin :
 - d'un sac pour transporter les documents et les équipements ;
 - de supports pour prendre leurs notes ;
 - de stylos/crayons ;
 - de tickets pour les transports publics s'ils ne disposent pas d'une voiture ;
 - de cartes de visite pour les participants (pour prouver qu'ils travaillent pour le projet en tant que chargés des visites et pour que les ménages puissent les recontacter) ;
 - si nécessaire, d'une voiture (en particulier dans les territoires ruraux) ;
- **des instruments de mesure** nécessaires lors de la réalisation d'une visite auprès d'un ménage:
 - des ampèremètres et des wattmètres ;
 - un gobelet de débit ou un mesureur, ainsi qu'un chronomètre ;
 - un thermomètre pour prendre la température du réfrigérateur (et celle ambiante, si nécessaire) ;
 - une pince serre-tube ou une clé adaptée pour ajuster les becs des robinets ;
 - une rallonge (si une prise est difficile à atteindre) ;
 - une lampe-torche ;
 - une calculatrice ;
 - des ciseaux (pour ouvrir les emballages).
- **de petits équipements à installer lors de la 2^{ème} visite**(voir 2^{ème} partie).

✓ **Format des visites** – Les visites se déroulent selon le schéma suivant :

- **procédure à suivre avant la visite** : prendre contact avec le ménage par téléphone (rendez-vous et présentation du dispositif) ;
- **première visite** : se familiariser avec les membres du ménage et l'habitation : diagnostic sur les habitudes de consommation d'eau et d'énergie ; collecte d'informations dans le cadre d'un tour du logement ;
- **deuxième visite** : installation de petits équipements les plus utiles au vu des observations et des calculs issus de la première visite. Lors de la deuxième visite, le ménage reçoit le rapport sur les économies potentielles et les coûts compilés à partir des données collectées à l'occasion de la première visite. Des astuces et des conseils seront également fournis ;
- **troisième contact** (au moins 3 mois plus tard) : en fonction de l'avancée du travail d'évaluation globale du projet, un 3^{ème} contact est organisé (selon des modalités différentes, en fonction des sites) avec les ménages qui ont accepté d'être recontactés.

Il faut au minimum 8 heures pour suivre l'ensemble du processus (déplacement, visites du logement, analyse des données collectées auprès du ménage et 2^{ème} visite).

| Partenaire | Nombre de chargés de visite |
|----------------------------|--|
| Croix-Rougeinsertion IDEMU | Les visites (tant la 1 ^{ère} que la 2 ^{ème}) sont effectuées en binôme. |
| GERES | Au début de l'expérience, les chargés de visite ont commencé les visites en binôme. Ensuite, en fonction de leurs compétences et de leur personnalité, ils ont pu intervenir individuellement, sauf dans les cas présentant une difficulté particulière. |
| SWEA | Deux chargés de visite par visite pour au moins les 5 premières visites. Par la suite, les chargés de visite sont censés intervenir seuls. |
| CARITAS | Deux chargés de visite, dont un plus expérimenté, visitent les habitations. |
| FOCUS | La/les première(s) 1 ou 2 visite(s) de chaque conseiller s'effectue(nt) en binôme, avec un superviseur, et les suivantes sont réalisées individuellement. |
| EAP | 2 chargés de visite par visite. Parfois, les chargés de visite sont également accompagnés d'un membre d'une union de personnes handicapées (en cas de visite d'un ménage incluant des personnes atteintes d'un handicap). |

Tableau 3 : Nombre de chargés de visite en énergie chargés de visiter les ménages dans le cadre du projet ACHIEVE.

4.2. Enseignements tirés et recommandations

✓ Concernant la supervision des chargés de visite lors de la phase de réalisation des visites ...

La supervision générale des visites prend énormément de temps aux responsables de projet

« La supervision des chargés de visite a pris beaucoup de temps. En Bulgarie, les chargés de visite ACHIEVE étant des étudiants, l'EAP a passé davantage de temps à les superviser. Il s'agissait notamment d'être présent lors de la première visite de chaque binôme de chargés de visite, de s'assurer que le rapport était réalisé en temps et en heure et de corriger les éventuelles erreurs ».

Vasil ZLATEV, responsable de projet ACHIEVE

désireux de proposer un service de visites à domicile. Un niveau d'assistance (technique notamment) élevé est en effet nécessaire pour accompagner les chargés de visite dans la gestion de leur temps, pour programmer des visites et pour contrôler la qualité de leur travail et leurs résultats.

En moyenne, on estime que chaque visite nécessite entre 1 heure et 2 heure(s) de supervision.

« À Severn Wye, nous disposons d'un responsable de projet senior qui se charge de la supervision du projet, avec l'assistance d'un chef de projet, d'un conseiller en énergie senior et des chargés de visite en énergie. L'équipe a travaillé ensemble pour former et superviser les nouveaux chargés de visite et s'assurer du bon déroulement des visites. Nous contrôlons la qualité de l'ensemble des rapports ».

Jon CLARKE, responsable de projet ACHIEVE
auprès de SWEA

Dans les cas où des responsables de projet ont été recrutés pour se charger, de manière spécifique, du suivi des activités ACHIEVE et de la supervision du travail des chargés de visite (SWEA au Royaume-Uni et CARITAS en Allemagne), le temps nécessaire pour superviser les chargés de visite a représenté jusqu'à 50 % d'un poste à plein temps.

✔ **Concernant les ménages ...**

- Dans les rapports avec les ménages, il est essentiel d'accorder de l'attention à leur situation. La précarité énergétique est intimement liée à la pauvreté en général, ce qui implique que certains ménages ne souhaitent pas exposer ou faire connaître leur situation par gêne, et ont du mal à demander de l'aide. Il est donc souhaitable de prévoir des équipes de chargés de visite composés d'un homme et d'une femme, ce qui semble être mieux accepté par les ménages (dans certains cas, seules les femmes seront acceptées par les ménages). Travailler avec des chômeurs de longue durée ou des personnes en insertion professionnelle s'avère positif, car souvent, ces chargés de visite ont une expérience de vie semblable à celui des ménages visités, ce qui permet une proximité sociale et donc une mise en confiance du ménage.
- Les visites sont une bonne occasion d'établir un contact avec des ménages qui, parfois, sont isolés et ne reçoivent pas ou peu de visites de la part de tiers « extérieurs ». Néanmoins, il peut arriver que cette visite soit perçue par le bénéficiaire comme une opportunité pour eux d'échanger, de parler (pas forcément concernant, *stricto sensu*, l'objet principal de la visite). Cela peut avoir comme conséquence un allongement du temps de visite par rapport à ce qui était initialement prévu. Comme évoqué ci-dessus, le conseiller doit alors faire appel à ses compétences sociales. Par ailleurs, les visites peuvent révéler des situations critiques (insalubrité, logement indigne, risques liés à la sécurité, pauvreté extrême...) qui nécessitent de prévoir, dès le départ du projet, des réponses et des procédures adéquates pour y faire face. Il faut, pour cela, se mettre systématiquement en relation avec les structures de médiation des locataires/bailleurs, ainsi qu'avec les services sanitaires/hygiène des municipalités, les associations de consommateurs, etc.
- Idéalement, un suivi des ménages est à mettre en place dans la durée, afin d'évaluer les résultats (mise en place effective des éco-gestes, économies

réalisées, utilisation des équipements...), compléter la prise en charge du ménage si nécessaire et maintenir le contact et la mobilisation. Ce suivi peut notamment prendre la forme d'une nouvelle visite réalisée l'année suivant la première visite (afin de laisser passer un hiver).

Pourquoi deux visites au lieu d'une?

À la fin du projet, tous les partenaires ACHIEVE ont décidé que pour toute reproduction ou poursuite du projet, ils s'en tiendraient à deux visites par ménage (même si cela augmente le temps consacré par les conseillers à chaque cas, et donc le coût total du service). Voici quelques-unes des raisons à l'origine d'une telle décision :

- cela permet d'instaurer une plus grande convivialité (les bénéficiaires apprécient le fait d'être accompagné sur une période) ;
- cela laisse le temps (au ménage comme au conseiller) de réfléchir à ce qui a été évoqué lors de la première visite ;
- le choix des équipements installés ne peut être réalisé sur mesure dans le cas d'une visite unique;
- le rapport de visite ne peut être expliqué en face à face si le dispositif ne prévoit qu'une seule visite ;
- cela permet d'éviter les erreurs dans l'utilisation de l'outil de calcul ;
- cela permet de mieux connaître les ménages ;
- cela renforce la confiance des ménages dans la valeur des visites.

5. Évaluation et résultats des visites¹¹

5.1. Méthodologie d'évaluation

Le graphique ci-dessous illustre la méthodologie du dispositif de visites. Pour en savoir plus sur le groupe cible mais aussi pour le calcul des économies réalisées grâce au projet ACHIEVE, les données recueillies lors de la première visite ont été analysées : ces dernières contiennent des informations sur les caractéristiques techniques du logement, la composition du ménage, des éléments sur sa consommation de fluides, les appareils et équipements ménagers utilisés, ses habitudes de consommation, etc.

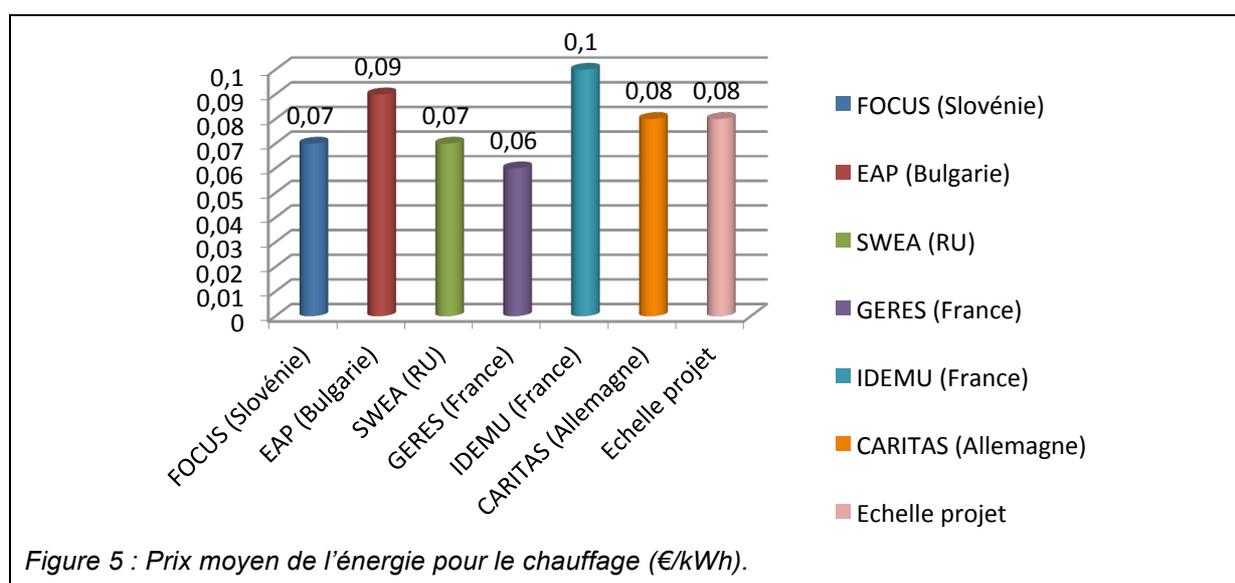
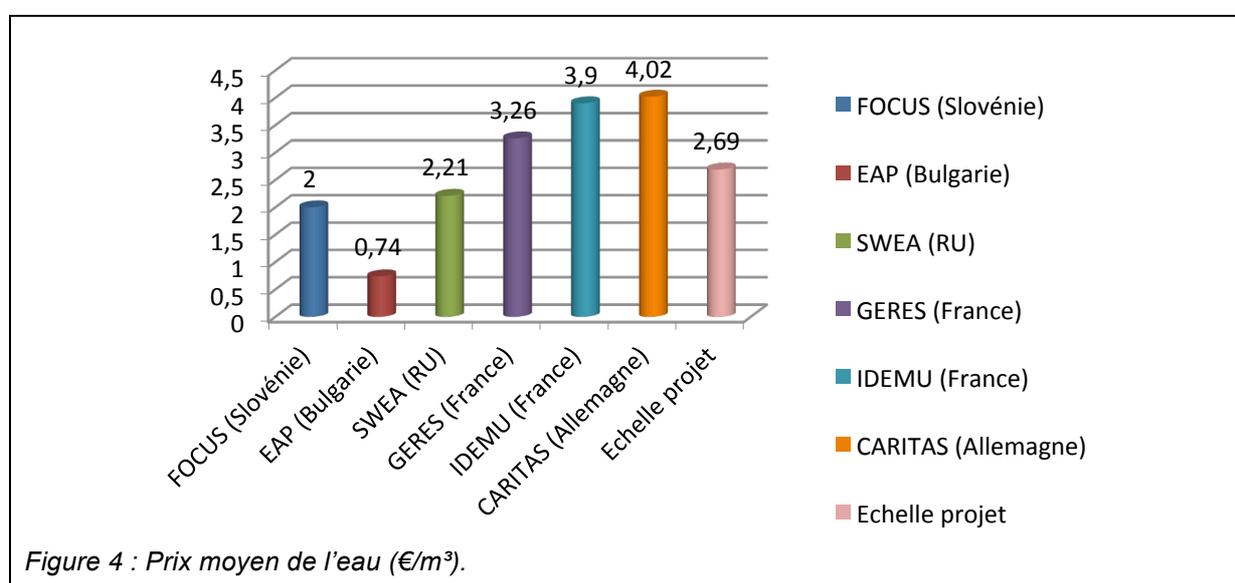
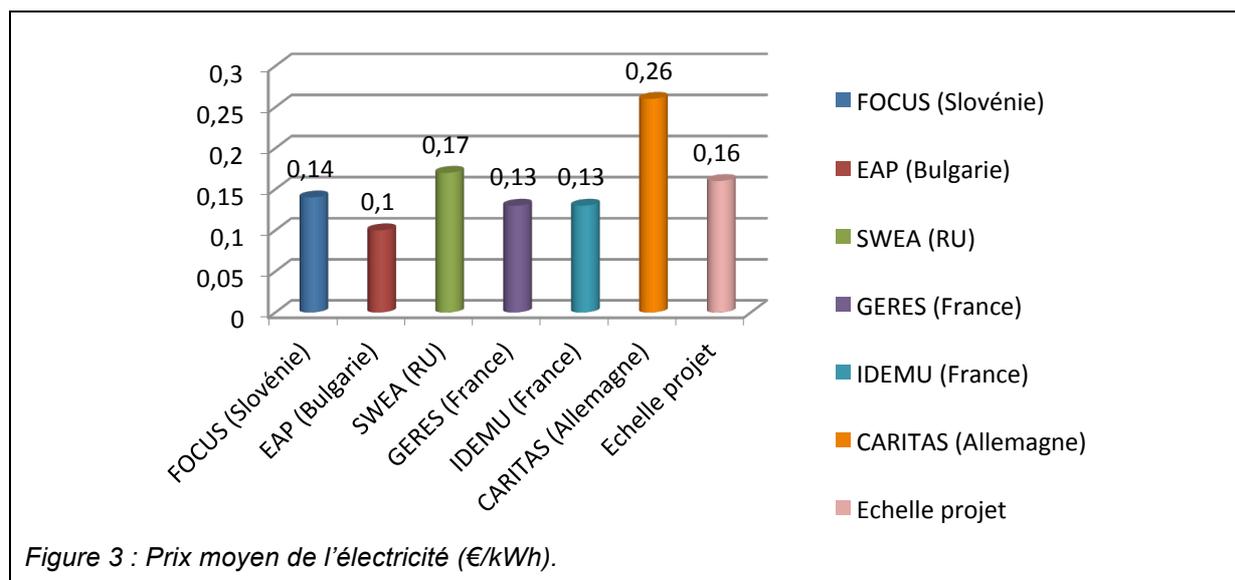
Les informations recueillies sont saisies par les chargés de visite sur l'outil développé pour l'occasion. Elles servent aux chargés de visite pour décider, grâce à l'appui de l'outil de calcul, à la suite de leur première visite, des équipements les plus utiles à installer.



Figure 2 : Procédure d'évaluation.

✓ **Les prix de l'énergie et de l'eau** – L'équivalent des économies en euros a été calculé à partir du prix figurant sur la facture d'électricité du ménage. Si aucune facture n'est disponible, il convient d'effectuer les calculs à partir d'un prix moyen, qui sont défini ainsi en fonction des territoires pilotes:

¹¹ Pour plus de précisions sur les résultats ventilés par pays, veuillez consulter le « Rapport final d'évaluation » ACHIEVE.



✔ **Facteurs liés aux émissions de CO₂** – Les réductions des émissions peuvent, elles aussi, être calculées à l'aide des différents facteurs d'émissions de chaque pays.

| CO ₂ -éq. g/kWh | Slovénie | Bulgarie | Royaume-Uni | France | Allemagne |
|----------------------------|----------|--------------------------------|-------------|--------|-----------|
| Électricité | 557 | 683 | 445,48 | 200 | 628 |
| Carburant | 266 | 311 | 268,76 | 300 | 266 |
| Gaz | 202 | 247 | 184,04 | 234 | 202 |
| Chauffage urbain | 349 | / | / | 165 | 207 |
| Gaz liquide | 227 | 272 | 214,52 | 274 | 234 |
| Bois | 6 | 6 | 0 | / | 6 |
| Charbon | 352 | 439 (houille) 452 (lignite) | 295,82 | / | 354 |

Tableau 4 : Facteurs d'émissions de CO₂.

Dans les cas où aucune information n'était disponible sur le fournisseur d'énergie, nous avons retenu 209 CO₂-eq. g/kWh en tant que facteurs d'émissions.

✔ **Durée de vie des différents petits équipements installés** – Outre les économies réalisées à l'année, les économies sur le long terme ont été, elles aussi, calculées à l'aide de l'outil Excel. Ces économies tiennent compte de la durée de vie des équipements d'économie d'énergie. Selon nos recherches scientifiques, nous avons retenu les hypothèses suivantes pour le calcul des économies à long terme :

| Produit | Hypothèses |
|---|--|
| CFL | 1 année + 50 % d'économies pendant les années suivantes, jusqu'en 2016. Conformément à la directive européenne sur l'écoconception, les ampoules électriques classiques sont désormais interdites (les économies réalisables grâce au changement d'ampoule ne peuvent donc pas être totalement imputées sur la durée de vie du produit). |
| LED | Durée de vie de 15 ans. |
| Commutateur de courant, mise hors tension TV | Durée de vie de 7 ans. |
| Thermostop, minuterie | Durée de vie de 10 ans. |
| Calfeutrage | Durée de vie de 5 ans. |
| Film d'isolation thermique pour fenêtres | Durée de vie de 2 ans. |
| Isolation derrière les radiateurs | Durée de vie de 10 ans. |
| Valve thermostatique | Durée de vie de 12 ans. |
| WC-stop, économiseur de chasse d'eau | Durée de vie de 10 ans. |
| Pommes de douche économes en eau, réducteurs d'eau | Durée de vie de 10 ans. |
| Aérateur de robinet | Durée de vie de 10 ans. |

Tableau 5. Hypothèses de calcul des économies sur le long terme.

5.2. Résultats des visites

Pendant toute la durée du projet, un total de 1 951 ménages ont fait l'objet de visites sur l'ensemble des territoires pilotes du projet ACHIEVE.

| | FOCUS (Slovénie) | EAP (Bulgarie) | SWEA (Royaume-Uni) | GERES (France) | CR Insertion (France) | CARITAS (Allemagne) | Échelle du projet |
|-------------------|------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------|---------------------|-------------------|
| Nombre de visites | 220 | 301 | 203 | 370 | 353 | 504 | 1 951 |

Tableau 6 : Nombre de visites (en fin de projet).

✓ **Aperçu des caractéristiques des ménages et des habitations visités** – Le nombre moyen de personnes composant un ménage varie selon les territoires. Il est de 2 personnes sur le territoire pilote du Royaume-Uni, jusqu'à 3,4 personnes dans la région couverte par le service fourni par l'organisme Croix-Rouge insertion IDEMU. Ce dernier a déployé les visites dans la zone urbaine de Paris (Plaine Commune), alors que SWEA (Royaume-Uni) est intervenu en milieu rural.

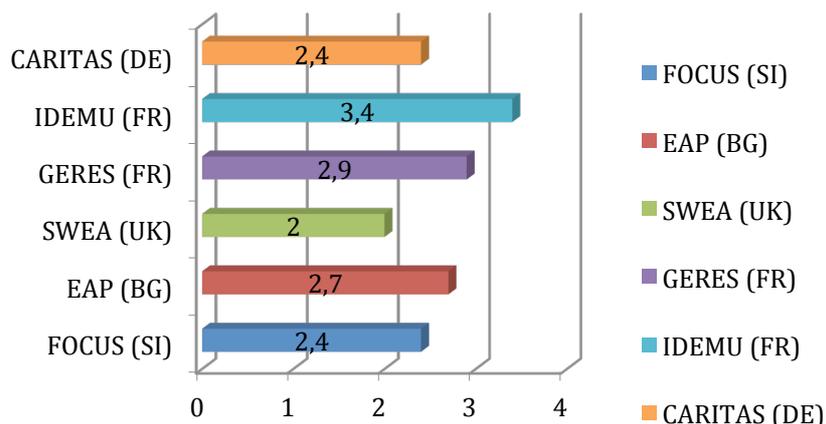


Figure 6 : Nombre moyen de personnes vivant dans le logement.

Le graphique ci-dessous illustre la surface habitable moyenne dans les ménages visités. Il est intéressant de constater que la région présentant la plus petite taille de ménage (en nombre de personnes dans le logement) est celle dont la surface moyenne de logement est la plus élevée (en m²). En revanche, CARITAS, Croix-Rouge insertion IDEMU, FOCUS et EAP ont essentiellement effectué leurs visites dans des villes de grande taille, ce qui explique les surfaces de logement relativement petites.

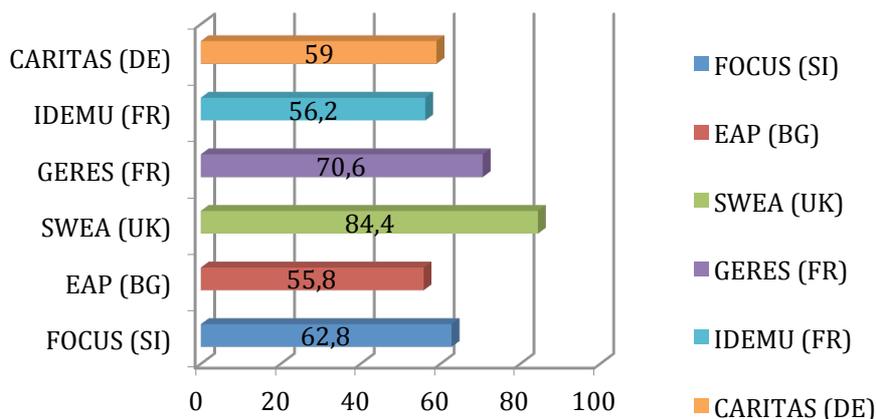
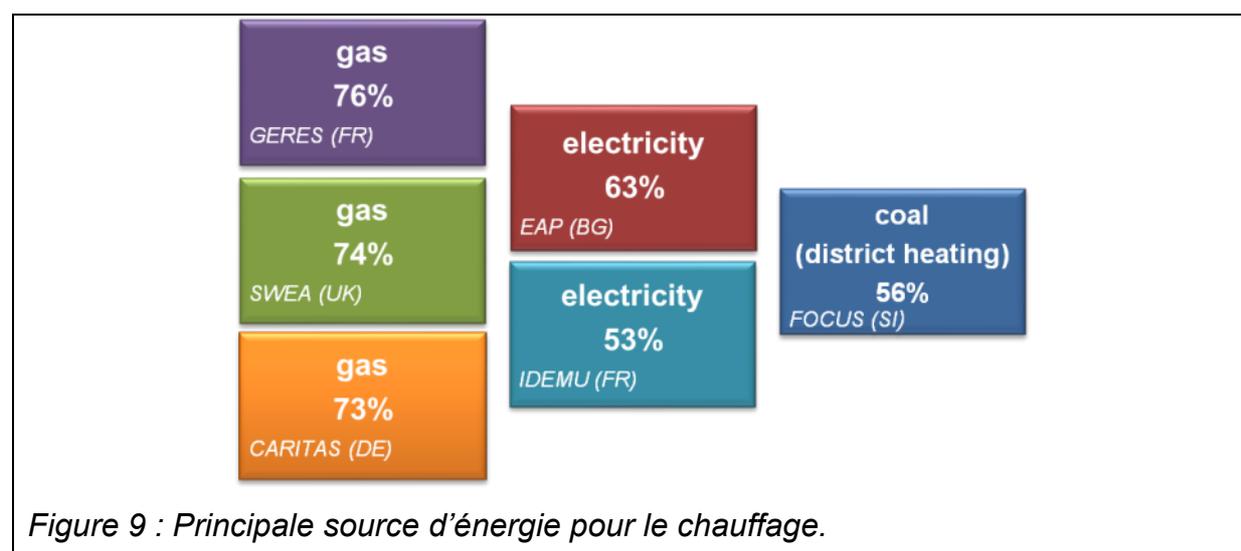
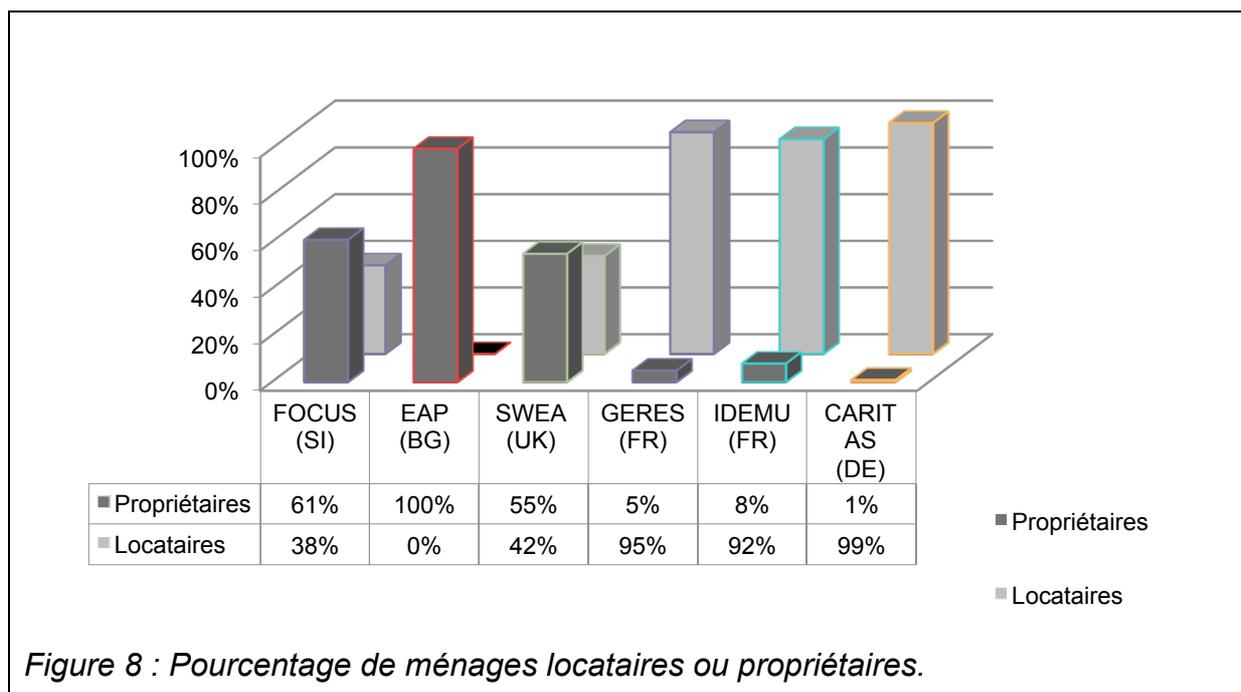


Figure 7 : Surface habitable chauffable moyen en m².



| | Consommation moyenne | Prix moyen |
|-------------|-----------------------|-----------------------|
| Électricité | 3491,5 kWh | 0,16 €/kWh |
| Eau | 117,47 m ³ | 2,69 €/m ³ |
| Chauffage | 9 409,33 kWh | 0,08 €/kWh |

Tableau 7 : Consommation et prix moyens constatés pour les ménages visités (à l'échelle du projet).

✓ **Quantification des économies** – Les équipements installés sont étroitement liés aux économies réalisées. Au fil du projet, 16 273 12 équipements d'économie d'eau et d'énergie ont été distribués aux ménages, ou directement installés chez ces derniers.

| | FOCUS (Slovénie) | EAP (Bulgarie) | SWEA (Royaume-Uni) | GERES (France) | CR Insertion (France) | CARITAS (Allemagne) | Échelle du projet |
|--|------------------|----------------|--------------------|----------------|-----------------------|---------------------|-------------------|
| Nombre moyen d'équipements installés par ménage | 8,86 | 8 | 8,07 | 10,67 | 11,11 | 9,91 | 9,44 |
| Moyenne des frais d'investissement en € (équipements) par ménage | 29,08 | 30 | 41,41 | 44,25 | 68,55 | 51,20 | 44,08 |

Tableau 8 : Nombre moyen d'équipements installés par ménage.

À l'échelle du projet, chaque ménage a reçu 9,44 équipements, pour une valeur de 44,08 €.

EAP a travaillé avec un kit standard d'équipements à l'intention des ménages. Chaque ménage a ainsi reçu les mêmes huit petits équipements, d'une valeur de 30 €. Les autres partenaires ont identifié les équipements à installer à l'issue de la première visite. Par conséquent, le nombre d'équipements varie d'un ménage à l'autre.

✓ **Satisfaction des ménages visités** – Pour connaître le degré de satisfaction des bénéficiaires du service et des équipements fournis par le projet, un questionnaire a été élaboré et un sondage a été réalisé par téléphone. Un échantillon de ménages suffisamment important pour être considéré comme représentatif du point de vue statistique a été interrogé sur chaque territoire pilote, complété d'entretiens individuels en face-à-face pour approfondir certaines questions. Au total, 458 personnes ont participé à ces sondages.

| | EAP | FOCUS | SWEA | GERES | CR Insertion | CARITAS | Échelle du projet |
|---|-----|-------|------|-------|--------------|---------|-------------------|
| Nombre de ménages interrogés dans le cadre du sondage par téléphone | 63 | 80 | 57 | 74 | 84 | 100 | 458 |

Tableau 9 : Nombre de ménages interrogés.

¹² En date du 31 janvier 2014.

Avant de regarder en détail les indicateurs de satisfaction, nous examinerons brièvement la façon dont les ménages sont entrés en contact avec le dispositif de visite à domicile et le type d'acteur relai auprès desquels ils ont accordé leur confiance.

La plupart des ménages interviewés ont connu le dispositif et ont reçu une proposition de visite par l'intermédiaire des services sociaux. En Slovénie, la majorité des gens ont connu le service grâce au bouche-à-oreille.

| | | FOCUS (SI) | EAP (BG) | SWEA (UK) | GERES (FR) | CR Insertion (FR) | CARITAS (DE) | Échelle du projet ¹³ |
|-------------|--------------------|------------|----------|-----------|------------|-------------------|--------------|---------------------------------|
| Électricité | kWh | 274 | 335,7 | 193,2 | 345,8 | 525 | 312,52 | 331,04 |
| | € | 39,28 | 33,57 | 32,89 | 44,03 | 65,96 | 78,03 | 48,96 |
| | kg CO ₂ | 152,6 | 229,3 | 86,1 | 69,2 | 105 | 196,26 | 139,74 |
| Eau | m ³ | 17,5 | 9,4 | 3,5 | 30,2 | 38,3 | 27,53 | 21,07 |
| | € | 35,98 | 6,97 | 8,12 | 74,15 | 89,68 | 104 | 53,15 |
| Chauffage | kWh | 554,9 | 257,7 | 400 | 923,8 | 665,6 | 750,63 | 592,11 |
| | € | 33,61 | 19,71 | 24,46 | 59,96 | 46,5 | 64,88 | 41,52 |
| | kg CO ₂ | 168,1 | 113,5 | 76,7 | 301,2 | 145,7 | 155,75 | 160,16 |
| total | € | 108,87 | 60,25 | 65,47 | 178,14 | 202,14 | 246,91 | 143,63 |
| | kg CO ₂ | 320,7 | 342,8 | 162,8 | 370,4 | 250,7 | 352,01 | 299,9 |

Tableau 1 : Moyennes des économies par année et par ménage.

N.B. : Dans le tableau ci-dessus, les économies relatives à la consommation d'eau chaude sont intégrées dans les chiffres relatifs à « l'électricité », lorsque l'eau est chauffée au moyen d'un système électrique, et dans ceux du « chauffage » lorsque l'eau est chauffée par d'autres moyens.

¹³ Moyenne simple.

| Moyenne des économies par année et par ménage à l'échelle du projet | | Pourcentage des économies par rapport à la consommation moyenne |
|---|---------------------------|---|
| Électricité | 331,04 kWh | 9,48 % |
| | 48,96 € | |
| | 139,74 kg CO ₂ | |
| Eau | 21,07 m ³ | 18 % |
| | 53,15 € | |
| Chauffage | 592,11 kWh | 6,29 % |
| | 41,52 € | |
| | 160,16 kg CO ₂ | |

Tableau 11 : Moyenne des économies par année et par ménage (à l'échelle du projet).

| % | FOCUS (SI) | EAP (BG) | SWEA (UK) | GERES (FR) | CR Insertion (FR) | CARITAS (DE) | Échelle du projet |
|-------------|------------|----------|-----------|------------|-------------------|--------------|-------------------|
| Électricité | 10,12 | 9,49 | 5,55 | 9,71 | 10,63 | 11,46 | 9,48 |
| Eau | 16,31 | 8,89 | 3,36 | 27,01 | 22,35 | 26,04 | 17,94 |
| Chauffage | 6,67 | 4,02 | 3,43 | 11,47 | 6,54 | 6,34 | 6,29 |

Tableau 12 : Pourcentage des économies par rapport à la consommation moyenne (à l'échelle du projet).

| | Électricité | Chauffage | Eau | CO ₂ | € |
|-------------------------------|-------------|------------|-----------------------|-----------------|---------|
| Total des économies par année | 565,535 kWh | 757,90 kWh | 33,678 m ³ | 494,640 kg | 215,322 |

Tableau 13 : Économies calculées (à l'échelle du projet).

Les différences d'économies entre les pays sont essentiellement dues aux différences de prix des énergies, et des équipements distribués.

| | Coût des équipements par ménage en € | Économies par ménage en € | Pourcentage (retour sur investissement) |
|-------------------|--------------------------------------|---------------------------|---|
| EAP (BG) | 30 | 60,25 | 200,6 % |
| FOCUS (SI) | 30 | 108,87 | 362,9 % |
| SWEA (UK) | 41,65 | 65,47 | 157,91 % |
| CR Insertion (FR) | 68 | 202,14 | 297,26 % |
| GERES (FR) | 44,25 | 178,14 | 402,58 % |
| CARITAS (DE) | 51,2 | 246,91 | 482,2 % |

Tableau 2 : Retour sur investissement.

Cet aperçu démontre qu'il est très efficace de fournir des petits équipements gratuits aux ménages ; ces derniers peuvent ainsi très rapidement rentabiliser les équipements installés, puisqu'il faut moins d'un an à chaque pays pour que les économies réalisées dépassent le prix des équipements mis à disposition. Ce type de comparaison peut paraître simple, mais elle souligne l'importance d'installer des équipements d'économie d'énergie. Bien que les prix de l'énergie varient selon les pays participants (voir chapitre précédent), il apparaît que les ménages rentabilisent toujours les équipements après quelques mois.

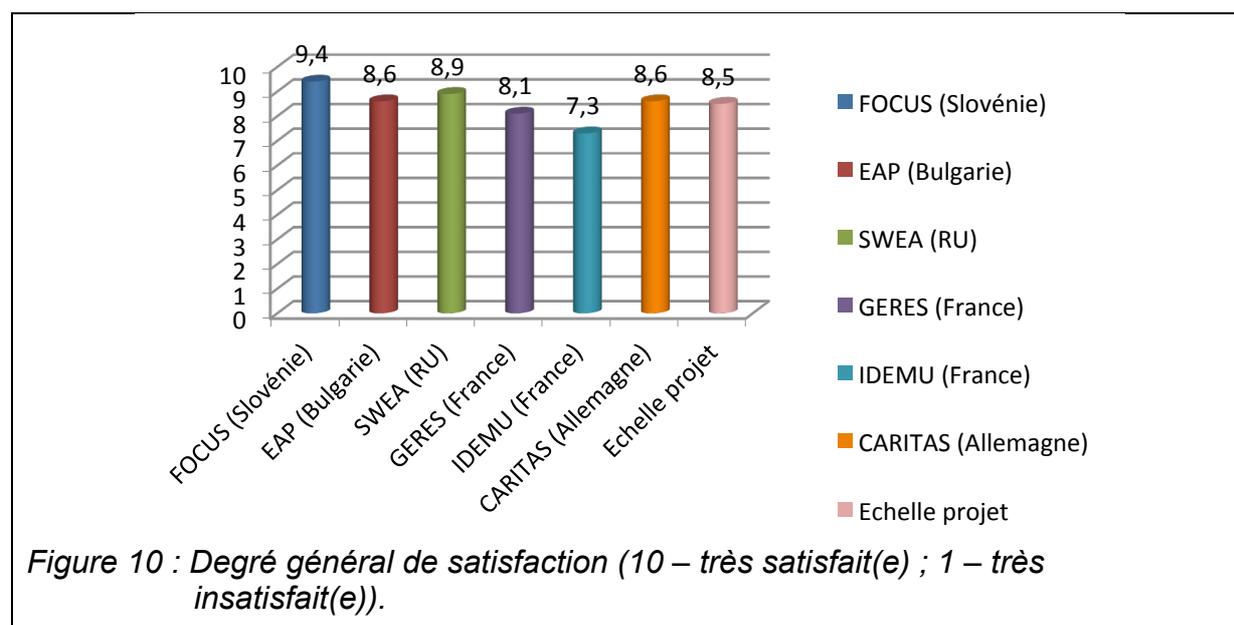
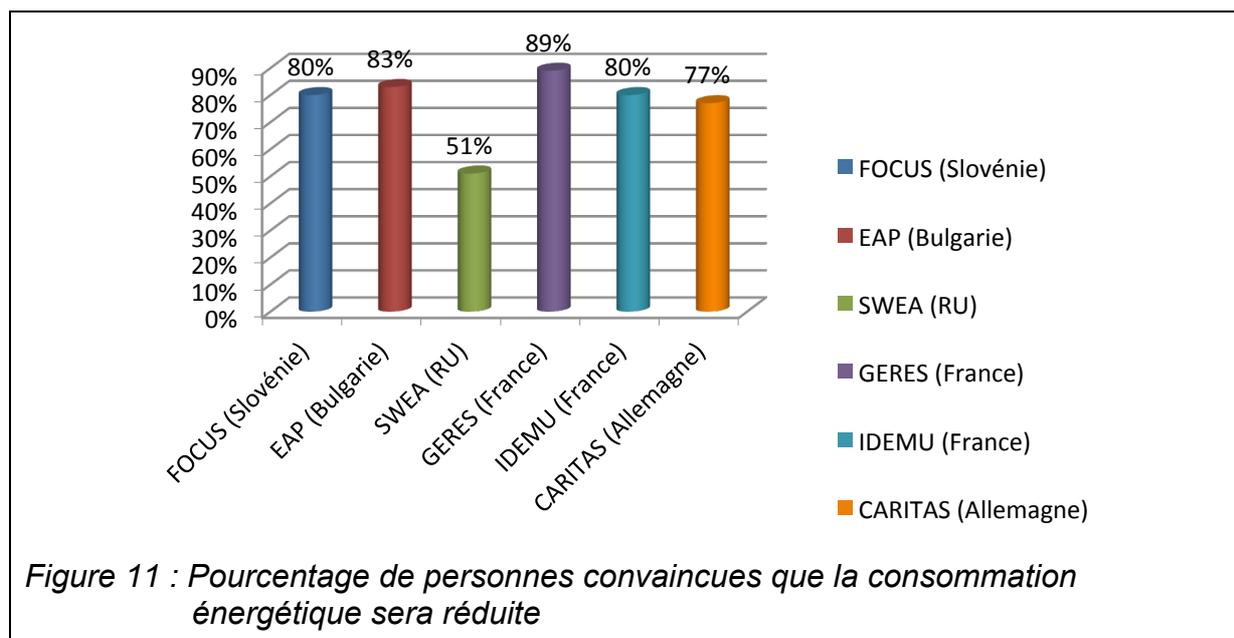


Figure 10 : Degré général de satisfaction (10 – très satisfait(e) ; 1 – très insatisfait(e)).



✓ Autres avantages

Outre les économies réalisées grâce aux équipements installés, les interventions ACHIEVE ont apporté bien d'autres avantages difficilement quantifiables, mais qui doivent, eux aussi, être pris en considération. Il s'agit notamment des avantages listés ci-dessous.

- Acquisitions par les chargés de visite sur les plans social et professionnel :
 - réaliser des économies d'énergie au sein de leur propre logement, grâce aux connaissances acquises ;
 - développer ou renforcer leurs compétences concernant la maîtrise des outils informatiques,
 - prendre confiance en eux, grâce à un travail gratifiant ;
 - connaître le secteur de l'énergie dans le bâtiment ;
 - savoir utiliser des outils de mesure et des petits équipements d'économie d'énergie ;
 - connaître les équipements et installations de chauffage et de ventilation ;
 - connaître les besoins fondamentaux des êtres humains ;
 - organiser des déplacements professionnels et savoir gérer leur temps ;
 - planifier et respecter des délais ;
 - avoir une communication efficace dans tous types de situations ;
 - faire preuve d'un esprit d'initiative, afin de pouvoir faire face à tous types de situations (chaque situation de précarité énergétique est différente) ;
 - savoir installer des petits équipements d'économie d'énergie.

- Avantages du dispositif pour les ménages sur le plan social et économique:
 - prendre conscience de leur consommation et permettre ainsi de reprendre le contrôle leur budget énergie de façon autonome, ce qui valorise et favorise l'insertion sociale;

- recueillir toutes les informations importantes pour consommer moins d'énergie, déchiffrer les factures d'énergie et réaliser des économies. Le projet revêt ainsi une dimension environnementale, mais aussi sociale ;
 - améliorer le confort des ménages, ce qui peut éviter les problèmes de santé et faire ainsi baisser les dépenses sanitaires publiques ;
 - obtenir une aide adaptée en fonction de leur situation particulière liée à l'énergie ;
 - apprendre les écogestes utiles, car le projet véhicule l'idée que nous pouvons modifier nos « habitudes énergétiques » et être plus efficaces et conscients de notre consommation. Les ménages modestes sont heureux de pouvoir, eux aussi, réaliser des actions utiles et bénéfiques ;
 - Permettre, grâce à une action préventive, d'éviter le recours aux aides curatives (aide au paiement des factures par exemple)
 - Dégager, grâce aux économies réalisées, un budget pouvant être investi sur d'autres postes de dépense du ménage. Ainsi, la qualité de vie des ménages peut légèrement s'améliorer, même si, évidemment, le dispositif ACHIEVE à lui seul ne permet pas d'enrayer toutes les difficultés financières des bénéficiaires.
 - de nombreux ménages ont obtenu de nouvelles informations, acquis de nouvelles connaissances et ont pu être redirigé vers les dispositifs et acteurs pertinents en fonction de leurs situation, et ainsi obtenir une aide complémentaire.
- Avantages du dispositif pour les partenaires locaux :
 - Pour les bailleurs sociaux, éviter les impayés de charges de la part des locataires, qui réalise des économies et ont donc moins de difficultés à payer leurs charges locatives
 - L'effort portant sur une action préventive, on peut supposer un recours moins systématique aux aides financières curatives et donc des économies réalisables sur l'aide publique.
 - Pour les fournisseurs d'énergie, une diminution du risque d'impayé, et une valorisation de leurs image en soutenant ce type de dispositif;
 - Une détection et une identification des problèmes liés au logement et à l'énergie, qui permet une meilleure compréhension et donc une meilleure prise en charge par les services compétents des collectivités, alertés des situations (services hygiènes, services sociaux...)
 - Fédérer un ensemble d'acteurs peu habitués à travailler en réseau et qui ont, grâce au projet, travaillé ensemble de façon constructive, et positive.

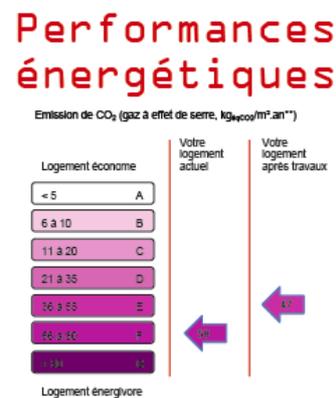
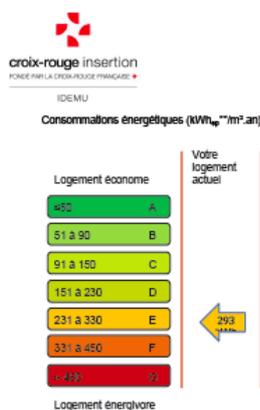
La notion de précarité énergétique est multidimensionnelle et fait appel à différentes compétences (social, énergie, logement, santé...). ACHIEVE a mis en évidence le fait que différentes structures peuvent mutualiser leurs forces pour faire face à un problème complexe, en intervenant de façon coordonnée chacun dans son champs de compétence. Il a été utile de prendre contact avec tous les acteurs locaux au début du projet afin de mettre au point un plan d'actions sur chaque territoire. Par ailleurs, les contours de la précarité énergétique ne sont pas bien définis. Ainsi, dans

les municipalités, aucun service n'est spécifiquement chargé de la précarité énergétique, ce qui a été un frein à la mise en œuvre du projet au démarrage.

6. Déploiement d'activités complémentaires au dispositif de visites

L'objectif premier des visites était d'effectuer un diagnostic de la consommation d'eau et d'énergie des ménages, ainsi que d'échanger sur les pratiques relatives à l'efficacité énergétique et d'installer des petits équipements économes. Il est apparu néanmoins que ce type d'intervention de premier niveau, bien qu'utile pour réduire les factures énergétiques et identifier les problèmes spécifiques, ne suffisait pas à aider les ménages à sortir de la précarité énergétique de manière durable. Aussi, dans le cadre du projet ACHIEVE, des actions complémentaires ont été mises en œuvre afin de poursuivre l'accompagnement des bénéficiaires des visites. Chaque territoire a mis en place des partenariats et des outils spécifiques pour permettre une orientation personnalisée et adaptée des ménages¹⁴. Parmi ces activités complémentaires figurent :

- des réunions et des échanges avec toute une série d'acteurs susceptibles d'aider les ménages à l'issue des visites (en fonction de la situation de la famille ou du logement de cette dernière) ont été organisés afin de mettre en place des procédures pour réorienter les bénéficiaires des visites et compléter la prise en charge : autorités sanitaires, opérateurs travaux, services juridiques ou associations spécialisées dans les droits des locataires, services logement, services sociaux ... ;
- la mise en place de fiches explicatives à l'intention des ménages, à remettre lors de la deuxième visite, en fonction de la situation particulière rencontrée : fiche « comprendre les factures d'eau et d'électricité », fiche « tarifs sociaux » (dans les pays dans lesquels de tels tarifs existent), fiche « les rapports avec mon bailleur », fiche « le confort dans mon habitation », etc. ;
- réalisation d'un guide-annuaire à l'intention des chargés de visite, comprenant une présentation des principaux intervenants dans les différents domaines, ainsi que des fiches d'information permettant d'orienter de façon adaptée les familles à la suite de la deuxième visite. Ces dernières fiches contiennent des explications et des contacts pour tous les types de situations rencontrées lors de la réalisation des visites à domicile : « indécence et insalubrité », « humidité et moisissures », « fuites d'eau » ... ;
- ACHIEVE a également développé des guides argumentaires adaptés à l'intention des propriétaires bailleurs et des propriétaires occupants les



¹⁴ Le travail et les outils développés peuvent être consultés, pour chacun des pays partenaires, au sein d'un document intitulé « Summary of the activities implemented in the target area » (Résumé des activités mises en œuvre sur le territoire cible).

travaux de rénovation énergétiques dans l'habitat et les aides financières afférentes. Ces guides sont soit remis directement à l'occupant lors de la visite (lorsqu'il est propriétaire de son logement) ou bien envoyés par courrier au bailleur, accompagné du rapport technique de la visite indiquant les désordres observés (avec accord de l'occupant).

- afin de compléter et affiner les recommandations en matière de rénovation, certains sites pilotes ont réalisé un audit énergétique global avec préconisation de travaux au sein de quelques bénéficiaires volontaires (avec autorisation du propriétaire), à l'aide de caméras thermiques et de logiciels spécialisés. Les rapports de diagnostic ont été transmis aux propriétaires des logements.

Par ailleurs, un document « promotionnel » concernant le dispositif de visites, rédigé à l'intention non pas des bénéficiaires potentiels, mais des partenaires et des autorités susceptibles de financer et/ou de gérer lesdits services, a été élaboré¹⁵.

¹⁵ Support intitulé « Guide for multipliers (energy advisors) » (Guide à destination des chargés de visite ACHIEVE).

7. Quelle sera la prochaine étape pour ACHIEVE ?

Bien que le projet ACHIEVE ait pris fin en avril 2014, il constitue une bonne base pour poursuivre les activités développées au cours des trois années de sa mise en œuvre. Le projet continuera donc sous différentes formes dans les pays partenaires et au-delà.

✓ **Bulgarie** - Energy Agency of Plovdiv (EAP, ou Agence pour l'énergie de Plovdiv) a participé à une proposition de projet EIE (Energy Intelligent Europe) fondé sur les activités ACHIEVE. Le projet REACH a été sélectionné pour bénéficier d'un financement au titre du programme EIE. Ainsi, EAP poursuivra ses actions de lutte contre la précarité énergétique dans le cadre de ce nouveau projet européen. Le projet REACH, qui a démarré au mois d'avril 2014, a pour objectif de mettre en œuvre certaines méthodes ACHIEVE dans quatre pays des Balkans (la Bulgarie, la Croatie, l'ancienne République yougoslave de Macédoine et la Slovénie). REACH reposera en grande partie sur l'approche adoptée par l'EAP dans le cadre du projet ACHIEVE (former des étudiants des établissements d'enseignement supérieur pour qu'ils deviennent des chargés de visite en énergie), de sorte que l'EAP devra transférer son expérience à l'ensemble des partenaires du projet. Les nouveautés du projet REACH par rapport à ACHIEVE sont les suivantes : la participation d'étudiants dans tous les pays partenaires, l'implication des enseignants, l'introduction de modules de formation sur la précarité énergétique dans le cursus des établissements d'enseignement supérieurs visés et la réalisation d'un nombre plus élevé de visites auprès des ménages. Ainsi, la durabilité du projet ACHIEVE en Bulgarie est garantie grâce à ce projet.

✓ **France** – La Direction générale de l'énergie et du climat du Ministère français de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, a déclaré éligible à l'obtention de certificats d'économie d'énergie (CEE) le programme proposé par le CLER, à partir de la méthodologie ACHIEVE : le programme SLIME (Services locaux d'intervention pour la maîtrise de l'énergie). Toute collectivité mettant en œuvre un service de visites à domicile au profit des ménages modestes confrontés à une situation de précarité énergétique peut désormais obtenir des certificats d'économie d'énergie (lui permettant de récupérer entre 25 et 30 % du budget total alloué au programme). Ce programme national accueille de nouveaux candidats tous les six mois. Jusqu'à présent, 22 collectivités couvrant des territoires de taille hétérogène ont rejoint le programme (pour en savoir plus, voir : www.lesslime.org).

L'Agence nationale de l'habitat (ANAH) a montré un intérêt fort pour l'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi sur des projets de précarité énergétique, et a mis en place un dispositif appelé « Ambassadeurs de l'efficacité énergétique », qui apporte des outils méthodologiques et pratiques aux employeurs de jeune en insertion professionnelle. Par ailleurs, l'ANAH apporte un soutien financier à la formation de ces publics.

Une formation spécifique dédiée aux chargés de visite et appelée « Réaliser un diagnostic sociotechnique à destination des ménages en précarité énergétique » a été élaborée, et un réseau national de formateurs est constitué et formé pour délivrer cette formation. La coordination de cette formation au niveau nationale est réalisée par le CLER et s'appuie sur les supports réalisés dans le cadre d'ACHIEVE (en l'état ou adaptés). Cette formation a été organisée avec le soutien de l'ADEME et de

REUNICA. D'ici octobre 2014, l'ensemble des régions françaises disposera d'une équipe opérationnelle de formateurs sur le terrain.

À Marseille, les bailleurs sociaux du territoire cible du projet ACHIEVE ont décidé de poursuivre les activités de sensibilisation et de soutien sur l'eau et l'électricité pendant la durée prévue du projet de rénovation urbaine (2014-2016). De même, le GERES a présenté un projet dans le cadre d'une initiative régionale, qui a été retenu. Ce projet, qui fera suite à ACHIEVE, a pour objectif de contribuer à la diffusion du service de visites à domicile dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Dans le cadre de ce projet, le GERES envisage d'organiser des événements d'information à l'intention des collectivités territoriales, afin de leur présenter en détail le service et sa mise en œuvre.

En Île-de-France, le Conseil régional a lancé une aide financière spéciale au profit des structures qui recrutent des chargés de visite en énergie pour la réalisation de visites à domicile (sur la base de l'expérience ACHIEVE). En Seine-Saint-Denis, plusieurs municipalités/communautés urbaines se sont montrés intéressées à la mise en œuvre d'un programme semblable, et sont accompagnées par Croix-Rouge insertion IDEMU dans la définition de leur projet :

- la municipalité de Montfermeil (26 000 habitants) ;
- la Communauté urbaine de Plaine Commune (la zone pilote ACHIEVE) envisage de poursuivre l'action par la mise en place d'un SLIME
- la Communauté urbaine de Terres de France (121 000 habitants).

✓ **Allemagne** – L'Energiesparservice est en contact avec les services sociaux de la ville de Francfort, afin de définir ensemble la façon dont ils pourraient promouvoir les économies d'énergie grâce à l'utilisation d'équipements de chauffage et la fourniture de conseils en la matière. Le volet consacré au chauffage contribue d'une part à améliorer le confort des ménages, et d'autre part, à aider les municipalités à faire des économies, ces dernières assumant les dépenses de chauffage de ces groupes cibles. L'opportunité de tester ce volet chauffage dans le cadre du projet ACHIEVE a permis, dans une large mesure, de convaincre la municipalité. Pour l'Energiesparservice, cet aspect constitue un parfait complément au projet national d'économies d'énergie, qui initialement se concentrait uniquement sur les consommations d'électricité et d'eau. CARITAS est également en contact avec une entreprise de logements sociaux, qui souhaite financer le poste d'un chargé de visite en énergie pour apporter des conseils aux locataires des logements

✓ **Slovénie** – Durant sa mise en œuvre, le projet ACHIEVE a été présenté à de nombreux décideurs et institutions slovènes susceptibles de contribuer à la poursuite du projet. Néanmoins, le financement des activités continue de poser problème et constitue un obstacle fondamental. Il s'est donc avéré nécessaire d'envisager des solutions davantage réalisables sur le plan financier, ainsi que des actions autonomes et une proposition de projet a vu le jour. C'est dans ce contexte que le projet REACH a été retenu pour bénéficier du financement du programme EIE (Energy Intelligent Europe). Comme en Bulgarie, les activités du projet ACHIEVE se poursuivront en Slovénie par le biais de REACH. Les futures activités seront axées sur deux régions slovènes confrontées à des situations difficiles en termes de développement : alors que l'une d'entre elles opère une transition du secteur minier vers d'autres secteurs, l'autre est l'une des régions les moins développées du pays.

Les visites dans ces régions seront dispensés par des étudiants issus d'établissements d'enseignement supérieurs formés pour devenir des chargés de visite en énergie. Leur participation au projet les aidera à acquérir une expérience professionnelle et à des compétences techniques, énergétiques et de communication, qui leur serviront dans le cadre de leurs futurs emplois. Ils effectueront des visites auprès des ménages afin de déterminer les mesures à prendre concernant les économies d'eau et d'énergie, et leur fourniront des conseils personnalisés et des kits de petits équipements d'économie d'énergie.

✔ **Royaume-Uni** - ACHIEVE a été l'occasion de tester une méthodologie, qui pourra servir dans le cadre de futurs projets avec des buts et des objectifs semblables. SWEA lance actuellement un projet semblable (qui reposera sur certaines méthodes de sondages et de comptes rendus ACHIEVE) avec un bailleur social local, l'objectif étant de réaliser des économies mesurables à la suite de services de conseil en énergie. La méthodologie ACHIEVE est intéressante à ce sujet, car elle permet de démontrer directement les estimations d'économies d'énergie réalisées à partir des petits équipements installés. SWEA proposera également des conseils sur les comportements à suivre et les coûts énergétiques, ainsi que des outils d'auto-évaluation, afin de définir un ensemble exhaustif de services de conseil. Les échanges avec certains occupants de logements sociaux ont révélé que ce dispositif les intéressait énormément. De nombreux fournisseurs ont réalisé l'ensemble des améliorations possibles en termes d'efficacité thermique en fonction des capacités de financement dont ils disposent à l'heure actuelle et cherchent désormais à aider les locataires dans le cadre de projets de conseil. SWEA considère qu'il s'agit d'un volet important de son portefeuille de services de conseil.

8. Conférence de clôture – 5 mars 2014, Bruxelles

L'organisation de la conférence de clôture a constitué l'un des événements majeurs du projet. L'événement s'est tenu le 15 mars 2014, à Bruxelles. Organisée par les partenaires ACHIEVE et le Comité économique et social européen, la conférence intitulée « Fighting energy poverty: Towards a European political framework as new driver for action? »



(Lutter contre la précarité énergétique : vers un cadre politique européen en tant que nouveau moteur d'action ?) a réuni environ 90 personnes venues des quatre coins de l'Europe. Le principal objectif de l'événement était de présenter une vue d'ensemble de l'état actuel des connaissances (les faits et chiffres, les programmes et politiques nationales, ainsi que leur transposition (ou défaut de transposition dans d'autres pays) sur la précarité énergétique à l'échelle de l'UE et des États membres.

« C'est de chargés de visite intelligents dont nous avons besoin, et non pas de compteurs intelligents ! ».

Dr. Werner Neumann, BUND

À partir de ces éléments, et à la suite d'une brève présentation des activités, des résultats et des limites du projet ACHIEVE, les débats ont essentiellement porté sur

la possibilité et l'importance d'établir une définition générale des politiques énergétiques au niveau de l'UE avec des chercheurs universitaires, et sur les solutions structurelles et législatives pour mieux traiter de cet enjeu en Europe, du point de vue d'un panel d'intervenants représentant les services de la Commission européenne (DG SANCO et DG Énergie), la société civile (la députée européenne Karima Delli, une association de consommateurs et le CESE) et les fournisseurs d'énergie (EDF).

Un ensemble de recommandations de l'UE a servi de point de départ aux discussions durant la conférence.

Un résumé des principaux échanges et les présentations

« Des programmes régionaux consacrés à la précarité énergétique sont actuellement mis en place et des fonds sont disponibles. La lutte contre la précarité énergétique comporte des avantages pour l'environnement, les individus, les économies et l'emploi ... Il existe toutes sortes d'emplois liés à la lutte contre la précarité énergétique. Nous avons besoin de relier l'ensemble de ces aspects, et c'est à l'UE de le faire. Les projets tels qu'ACHIEVE doivent être promus et renouvelés ! ».

Karima DELLI, député au Parlement européen.

PPT des intervenants sont disponibles sur le site Internet ACHIEVE

9. EC-LINC

Le projet EC-LINC (Energy checks for low income households, ou diagnostics énergétiques au profit des ménages modestes), est un projet apparenté à ACHIEVE, qui a également pour objectif d'aider les ménages modestes à réaliser des économies d'eau et d'énergie grâce à des mesures gratuites ou à faible coût. L'Agence pour l'énergie de Berlin se charge de la coordination du projet, en coopération avec six partenaires issus de cinq pays européens.



ec-linc

Energy Check for Low Income Households

De nos jours, la hausse des prix des carburants ou de l'énergie est un sujet de débat public dans la plupart des pays européens, tout comme les défis relatifs au changement climatique et à l'épuisement des ressources mondiales.

Pour les ménages modestes, ce débat concerne leur situation financière et leurs moyens de subsistance – ou pour faire simple : la question, pour eux, est de savoir s'ils peuvent payer leurs factures, allumer la lumière et se chauffer l'hiver.

De nombreuses initiatives sont en cours, dans les pays européens, pour lutter contre le problème de la précarité énergétique. Les ménages modestes sont les premiers à manquer de financements pour investir dans des technologies qui leur permettent d'économiser l'eau et l'électricité, et souvent n'ont pas non plus les connaissances nécessaires pour une consommation rationnelle de ces ressources. L'initiative « Energy-Check for Low Income Households » encourage et forme les ménages modestes à renforcer leur efficacité énergétique grâce à des mesures gratuites ou à faible coût. Les projets pilotes menés par EC-LINC à Berlin, Berchem, Budapest, Edinbourg et Vienne ont aidé ces catégories de ménages à modifier leurs habitudes de consommation.

Par ailleurs, des petits équipements d'économie d'eau et d'énergie sont installés, à titre gratuit, lors des consultations réalisées dans les habitations. Dans le cadre de certains de ces projets, des chômeurs de longue durée sont formés pour devenir des chargés de visite en énergie, afin que les consultations soient réalisées dans des conditions d'égalité et que les chargés de visite puissent eux-mêmes améliorer leurs chances sur le marché du travail.

Le projet EC-LINC est financé par la Commission européenne, dans le cadre du programme Énergie intelligente pour l'Europe (EIE).

Un atelier conjoint a été organisé en juin 2013 par des partenaires des projets ACHIEVE et EC LINC, dans le cadre de la Semaine européenne de l'énergie durable, pour présenter leurs objectifs, méthodologies, outils et attentes en commun.

Pour en savoir plus, voir : <http://www.ec-linc.info/>

10. Liste des supports du projet

| N° de support | Titre du support | Versions linguistiques |
|---------------|---|--|
| D1.1 | Rapport final destiné à la publication. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D2.1 | Rapport national présentant entre 4 et 6 études de cas (10 pages au total). | EN, DE, FR, SI, BG |
| D2.2 | Compendium Energiesparservice Frankfurt, traduit en anglais. | EN |
| D2.3 | Rapport sur la région spécifique. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D2.4 | Rapport d'orientation transposable dans d'autres régions. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D2.5 | (i) Matrix of options including pros and con for each item identified (Matrice concernant les options, incluant les avantages et les inconvénients pour chaque élément identifié). (ii) List of actual products to be used in each country and reasons why (Liste des produits à utiliser dans chaque pays et explication des raisons y afférentes). | EN |
| D3.1 | Module de formation à l'intention des formateurs (programme, présentations, supports). | EN, DE, FR, SI, BG |
| D3.2 | CARITAS curriculum on the Energiesparservice (Cursus CARITAS concernant l'Energiesparservice). | EN |
| D3.3 | Module de formation à l'intention des chargés de visite en énergie, en anglais et dans 4 autres langues. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D4.1 | Outils pour la campagne de promotion, disponible en 5 langues. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D4.2 | Boîte à outils à l'intention des chargés de visite en énergie, disponible en 5 langues. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D4.3 | Base de données des ménages. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D5.1 | 6 rapports concernant les obstacles rencontrés dans la lutte contre la précarité énergétique. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D5.2 | 6 outils d'information concernant les mesures de rénovation à l'intention des bailleurs et des propriétaires-occupants. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D5.3a | 5 outils méthodologiques à l'intention des autorités « de gestion » désireuses de mettre en œuvre un service semblable (étapes clés, jalons et conseils). | EN, DE, FR, SI, BG |
| D5.3b | 5 guides supports à l'intention des chargés de visite en énergie (un par pays), avec des recommandations clés concernant les modalités de lutte contre les situations de précarité énergétique et des fiches d'information à remettre aux ménages. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D5.4 | 6 résumés concernant les activités mises en œuvre la région pilote : comptes rendus des activités de promotion à l'appui du service, promotion des mesures de rénovation. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D6.1 | Evaluation Plan and Framework (Plan et cadre d'évaluation). | EN |
| D6.2 | Intermediate Evaluation Review (Évaluation à mi-parcours). | EN |
| D6.3 | Final Evaluation Report (Rapport d'évaluation final). | EN |
| D7.1a | Detailed communication and dissemination plan (Plan détaillé de communication et diffusion). | EN |
| D7.1b | Dissemination reports (Rapports de diffusion). | EN |
| D7.2 | Petit dépliant sur le projet. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D7.3a | Site Internet du projet | EN + traduction de la page d'accueil dans les principales langues européennes. |
| D7.3b | Bannière | EN |

| | | |
|------|---|--------------------|
| D7.4 | Bulletins d'information (newsletters) du projet. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D7.5 | Profil Facebook. | EN |
| D7.6 | Présentation du projet. | EN, DE, FR, SI, BG |
| D7.7 | Actes de la conférence UE (programme, invitation, notes, photos ...). | EN |
| D8.1 | Jeu actualisé d'indicateurs de performance communs EIE, incluant les données de base et les hypothèses d'extrapolation. | EN |