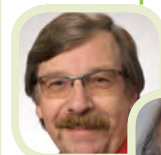


Avril 2014

### Édito

## Pour une politique énergétique sociale, économique et écologique en Europe



**Pr. Werner Neumann, conseil scientifique des Amis de la Terre Allemagne**



**Ulrich Schäferbarthold, chef du département Energiesparservice à Caritas, Francfort**

Dès décembre 2005, l'agence de l'énergie de la ville de Francfort et l'association Caritas ont développé un service d'économie d'énergie à destination des ménages modestes, appelé « Energiesparservice ». Le projet, reproduit ailleurs en Allemagne, est ensuite devenu un programme national, le « Stromspar-Check PLUS », aujourd'hui accessible dans plus de 140 villes et municipalités. Grâce aux projets européens ACHIEVE, EC-LINC et INTERREG (Stromspar-Check dans la région du Lac de Constance), ce concept de service énergétique pour les ménages modestes, mis en oeuvre à travers des visites à domicile réalisées par des chômeurs longue durée, pourrait maintenant être déployé dans plus de 12 pays européens. C'est une bonne nouvelle, car renforcer la maîtrise de l'énergie dans les années à venir, pour toutes les franges de la population, sera essentielle pour faire face aux prix croissant de l'énergie et au dérèglement climatique. L'expérience montre que les foyers sont demandeurs de ce type de services. Mais il est nécessaire, en parallèle, d'adapter les politiques énergétiques. Un certain nombre de principes peuvent à ce titre être rappelés :

- La réduction des consommations d'énergie, une production plus efficace d'énergie grâce aux centrales de cogénération et le développement des énergies renouvelables doivent aller de pair ;
- Les coupures d'énergie doivent être évitées, et les ménages en situation de précarité énergétique doivent être soutenus et accompagnés. Il est par conséquent nécessaire d'organiser des tables rondes impliquant toutes les parties prenantes, afin de trouver des solutions et des accords pour lutter contre la précarité énergétique ;
- La politique européenne de l'énergie, notamment celle portant sur l'approvisionnement énergétique, doit urgemment intégrer une dimension sociale. Une définition concrète de ce qu'est la précarité énergétique sera nécessaire ;
- Plus que tout, pour embarquer l'ensemble de la population vers la transition énergétique et les énergies renouvelables, un « service public des économies d'énergie » pour les ménages modestes, et plus généralement pour tous les locataires et propriétaires, doit être financé ;
- Les économies d'énergie sont la forme la plus économique, sociale et écologique d'une politique énergétique ;
- Nous avons besoin de conseillers intelligents plutôt que de compteurs intelligents.

### Zoom sur...

## Quelques leçons tirées d'ACHIEVE, pour la suite...

En moins de trois ans, ACHIEVE a développé des modules de formation pour le conseil en énergie, formé plus de 90 conseillers, conçu les outils nécessaires à la mise en place de systèmes de visites à domicile, et visité plus de 1800 foyers en Bulgarie, France, Allemagne, Slovaquie, et au Royaume-Uni. Petit tour d'horizon des économies réalisées (tous les chiffres sont donnés par ménage et par an) :

Tous les chiffres sont donnés par ménage et par an :

Economies moyennes - électricité	48,96 €
	331,04 kWh
	139,74 kg de CO <sub>2</sub>
Economies moyennes - eau	53,15 €
	21,07 m <sup>3</sup>
Economies moyennes - chauffage	41,52 €
	592,11 kWh
	160,16 kg de CO <sub>2</sub>
Petits équipements – investissement total moyen	44,08 €
Economies moyennes réalisées - total	147, 83 €
	229,9 kg de CO <sub>2</sub>

Pendant ces trois ans, les partenaires ont tiré des enseignements précieux. Premièrement, il est important d'intégrer les problématiques sociales dans la formation des conseillers en énergie, afin qu'ils sachent détecter rapidement les situations difficiles. Les aspects liés à la posture professionnelle sont également essentiels. Enfin, le périmètre de la mission doit être clairement délimité pour éviter les frustrations du côté des conseillers ou des ménages (parfois les familles ont des attentes trop élevées vis-à-vis des conseillers, ou les conseillers tentent d'intervenir au-delà de leurs compétences).

Concernant la sélection et la formation des conseillers en énergie, il est apparu que lors du recrutement, les qualités liées à la communication et à la sociabilité sont essentielles : bien qu'une grande partie du travail soit technique, les visites exigent beaucoup de contact humain. Pour éviter les déceptions et les incompréhensions sur la nature de la mission, il est recommandé, avant le recrutement, que les candidats participent à une première visite ou visionnent une vidéo qui en présente le contenu.

Lors des visites, il est essentiel d'accorder beaucoup d'importance aux conditions de vie du ménage, au sens large. Souvent, la précarité énergétique s'inscrit dans une situation de pauvreté générale et certains n'osent pas ou ne souhaitent pas demander de l'aide. Il est conseillé que les équipes soient composées d'un homme et d'une femme, car cela facilite la mise en confiance et l'acceptation de la visite par les familles. Dans les quartiers composés de populations immigrées, il est préférable d'envoyer des conseillers qui parlent les langues de ces populations. Il faut aussi tenir compte du fait que souvent, les visites durent plus longtemps que prévu car les bénéficiaires sont heureux de recevoir la visite et ont envie de parler (même sans lien avec l'objectif de la visite). Par ailleurs, des procédures spécifiques doivent être mises en place en amont pour que les conseillers sachent réagir efficacement lorsqu'ils sont confrontés à des cas de pauvreté extrême ou des situations de mal-logement.

Enfin, la mobilisation des réseaux d'acteurs locaux est absolument essentielle pour la réussite du projet, qu'il s'agisse de structures à même de « prescrire » une visite (principalement les services sociaux/santé) ou de celles à impliquer pour accompagner le ménage vers une sortie durable de la précarité énergétique. Il est important de prendre le temps (et parfois beaucoup de temps !) de créer et préserver ces réseaux. Des contacts irréguliers ou uniques ne permettent pas d'obtenir des résultats sur le long terme. Seul un travail continu et régulier d'animation contribuera à répondre efficacement et durablement aux situations de précarité énergétique.



## Où en est ACHIEVE ?

Le projet ACHIEVE s'achève en avril 2014, mais ses activités vont continuer sous diverses formes dans les différents pays partenaires, et au-delà. Pour l'ensemble des partenaires du consortium européen, ACHIEVE a été une belle expérience et c'est avec une pointe de tristesse que chacun accueille la fin du projet.

Ils ont mis en œuvre le projet

### Vasil Zlatev, Agence de l'énergie de Plovdiv

« Pour la Bulgarie, le projet promettait d'être difficile à mettre en œuvre, mais avec l'aide des partenaires locaux, il a été plus facile que prévu d'impliquer les ménages. La partie la plus difficile a été de coordonner le grand nombre d'étudiants mobilisés (plus de 80 conseillers en énergie formés !) et s'assurer que leurs rapports de visite étaient bien complétés. Si c'était à refaire, nous nous appuierions davantage sur les professeurs pour gérer le travail des étudiants. La partie du projet la plus agréable reste la satisfaction des bénéficiaires. Nous sommes particulièrement fiers de l'interaction entre les générations : quand des jeunes aident des personnes âgées et des personnes en difficulté. »

B U L G A R I E



### Lidija Zivčić et Tomislav Tkalec, FOCUS

« Contrairement aux attentes au début du projet, la réalisation concrète des visites à domicile s'est avérée plus simple que d'obtenir le consentement initial des ménages pour recevoir un conseiller chez eux. Au démarrage, nous pensions que les ménages seraient nombreux à demander ces visites gratuites. En réalité, nous avons dû passer beaucoup de temps et d'énergie à promouvoir le dispositif. Si c'était à refaire, nous adopterions une autre approche, en essayant d'impliquer dès le départ un plus grand nombre de partenaires extérieurs et en misant davantage sur le bouche-à-oreille. Malgré ces difficultés, nous considérons ce projet comme un véritable succès, qui a apporté une grande satisfaction aux conseillers et aux ménages. Autre point appréciable : l'accueil toujours enthousiaste quant au concept même du dispositif, chaque fois que nous avons été amenés à le présenter ! Pour résumer, toute l'équipe de FOCUS est très fière de ce projet. »

S L O V E N I E



### Marlene Potthoff, CARITAS Francfort

« En Allemagne, ACHIEVE a constitué l'une des pièces d'un éventail de mesures destinées à lutter contre la précarité énergétique. C'est ce qui explique la motivation des conseillers en énergie sur le projet : ils étaient conscients d'être l'une des mailles d'un ensemble plus large, et ont apprécié le rôle important des visites à domicile et des conseils qu'ils prodiguaient. Cependant par moments, il a été difficile de mobiliser un nombre suffisant de conseillers, notamment parce que le centre pour l'emploi a modifié son programme de soutien aux chômeurs en cours de projet. La partie la plus enthousiasmante d'ACHIEVE a été notre rôle de leader, pour l'adaptation de nos méthodes et outils de travail dans d'autres pays. Nous sommes également fiers d'avoir pu contribuer à créer des emplois pour les conseillers en énergie, grâce à ce projet. »

A L L E M A G N E



Le service « Energiesparservice » est en contact avec le département des affaires sociales de la ville de Francfort pour étudier comment soutenir, au-delà de la fin d'ACHIEVE, l'intégration des consommations d'énergie pour le poste chauffage dans toutes les visites à domiciles réalisées localement. Cela permet d'aider les ménages à se sentir mieux chez eux et à la municipalité de faire baisser les factures de chauffage (qu'elle paie pour ces ménages en situation de pauvreté). Pour le « Energiesparservice », c'est aussi l'occasion de rajouter une composante locale au projet national d'économie d'énergie. En effet, le programme Stromspar-Check travaille uniquement sur l'eau (y compris l'eau chaude sanitaire) et l'électricité spécifique ; la pose de petits équipements en lien avec les appareils de chauffage constitue donc l'apport majeur du projet ACHIEVE à Francfort. Le « Energiesparservice » est également en contact avec un organisme de logement social. Ce dernier va soutenir le travail d'un conseiller en énergie qui sera chargé de diffuser des conseils sur les économies d'énergie et d'eau auprès de l'ensemble des locataires de ce parc de logements (et plus seulement les ménages modestes).

### Marie-Maud Gérard, GERES, et Julie Solenne, Croix-Rouge Insertion – IDEMU

« L'intérêt du projet a été rapidement compris par les professionnels et les partenaires financiers. En revanche, nous avons mis longtemps à mobiliser les ménages. Peu à peu, en coopération avec les professionnels locaux, les portes ont commencé à s'ouvrir et les visites ont démarré. Nous avons tout particulièrement apprécié la forte implication des conseillers, qui ont bien cerné leur mission. Lorsque le projet sera terminé, nous entendons continuer les visites et en faire la pierre d'angle d'un service plus complet pour permettre aux familles d'accéder à davantage de confort en réduisant leurs charges d'eau et d'énergie. Nous avons vraiment apprécié les solutions pratiques et l'impact des visites pour les ménages, même s'il ne peut s'agir que d'un premier pas vers une action plus complète. »

F R A N C E



A la fin d'ACHIEVE, le GERES va assurer la continuité des visites à domicile en Provence-Alpes-Côte d'Azur, tout en promouvant ce type de dispositif auprès des collectivités locales et autres parties prenantes (notamment les organismes de logement social), grâce au soutien financier de la Région et de l'ADEME. L'objectif principal du GERES est le déploiement et la multiplication de services de visites à domicile sur le territoire PACA : identifier l'organisation qui peut gérer le dispositif localement et les acteurs clés à impliquer pour détecter les ménages en situation de précarité, former les futurs conseillers si besoin, et soutenir la mise en œuvre et l'évaluation du dispositif. Le GERES va également poursuivre la réalisation de visites à l'échelle locale, en tentant d'apporter des réponses complémentaires aux ménages ciblés afin d'améliorer leur confort et réduire leurs factures d'eau et d'énergie. L'idée est de tester de nouvelles activités : des petites interventions pour les situations d'urgence, tout en veillant à ce que les ménages modestes soient les premiers bénéficiaires des plateformes de la rénovation énergétique en cours de construction en France. Au niveau national, le programme SLIME porté par le CLER (également coordinateur du projet ACHIEVE) a d'ores et déjà permis d'engager 20 collectivités locales, de tailles très variées, dans un dispositif de visites à domicile pour soutenir les ménages en précarité énergétique. Le programme SLIME s'inspire essentiellement de la méthodologie et des outils du projet ACHIEVE. Un programme de formation de formateurs de futurs chargés de visites, également porté par le CLER, est par ailleurs en cours de déploiement partout en France.

### Jon Clarke, SWEA

« Ce qui s'est révélé le plus difficile à gérer dans le projet, c'est le temps dédié à l'appui et à l'encadrement du travail des conseillers en énergie, que nous avions mal anticipé. La plupart de nos conseillers ont commencé à travailler sur le projet après une longue période de chômage, ce qui a nécessité de passer beaucoup de temps à les former sur des compétences assez basiques (maîtrise des outils de bureautique, par exemple). La zone géographique couverte par les visites étant très éloignée des bureaux de SWEA, les conseillers travaillaient à distance, soulevant d'autres défis encore. Idéalement, il aurait été plus pratique que les conseillers soient installés dans nos locaux. Nous sommes néanmoins très satisfaits du développement personnel des conseillers avec qui nous avons travaillé, de leur implication, de leur enthousiasme et de leur satisfaction. »

R O Y A U M E - U N I



ACHIEVE a permis de tester une méthodologie qui sera utilisée dans le développement d'actions similaires à venir. Avec un organisme local de logement social, SWEA démarre en effet un projet qui va s'appuyer sur certains outils méthodologiques d'ACHIEVE, l'objectif étant de démontrer les résultats facilement mesurables de ce genre d'intervention simple à domicile. La méthodologie d'ACHIEVE est pertinente parce qu'elle calcule très simplement et rapidement l'impact des équipements installés. En y ajoutant des conseils supplémentaires sur les éco-gestes et sur les tarifs des différentes offres d'abonnement d'énergie, ainsi que des outils d'autodiagnostic des consommations, c'est un « package » complet qui sera proposé. Cela intéresse particulièrement les organismes HLM puisque la plupart d'entre eux ont déjà réalisé toutes les améliorations thermiques possibles et faisables dans la limite de leur budget, et cherchent maintenant à conseiller les locataires sur la manière dont ils peuvent individuellement optimiser leurs économies d'énergie.

... Et après ACHIEVE ?

L'Agence de l'énergie de Plovdiv (EAP) et l'association slovène FOCUS ont répondu au dernier appel à propositions du programme « Intelligent Energy Europe » (IEE). Le projet REACH (03/2014 – 02/2017), qui s'appuie sur les activités de ACHIEVE, a ainsi été retenu. Le projet va s'étendre dans quatre pays des Balkans – Bulgarie, Croatie, ancienne République Yougoslave de Macédoine et Slovénie. REACH va notamment s'appuyer sur l'approche portée par EAP dans ACHIEVE, qui consiste à intégrer la formation au métier de conseiller en énergie dans le parcours scolaire d'étudiants. Ce sont ensuite ces étudiants qui réalisent les visites à domicile auprès des ménages modestes visés par le programme. Les nouveautés du projet REACH par rapport au projet ACHIEVE sont de généraliser cette mobilisation d'étudiants, dans tous les pays, pour réaliser les visites à domicile, d'impliquer leurs professeurs, d'introduire plus généralement la notion de précarité énergétique dans le cursus scolaire, et de multiplier les visites auprès des ménages. Ainsi, le projet ACHIEVE va continuer à exister en Bulgarie et en Slovénie pour les années à venir.





## En direct du projet

ACHIEVE touche à sa fin et il est temps de faire le bilan des résultats et retours d'expérience obtenus à l'issue de trois ans de travail. L'évaluation du projet, dont la méthodologie a été définie dès son démarrage, porte d'une part sur les impacts qualitatifs (qui sont les personnes qui ont reçu les visites? Comment vivent-ils? Quelles sont leurs habitudes?) et quantitatifs (analyse des économies engendrées) du projet. Pour obtenir les informations nécessaires sur notre groupe cible et calculer les économies d'énergie, les données enregistrées au cours de la première visite à domicile vont être analysées : ces fiches comprennent des données sur les caractéristiques techniques des logements, la composition du foyer, les consommations d'énergie et d'eau des ménages, les appareils utilisés, etc. C'est sur la base de ces informations que les conseillers ont décidé quels étaient les équipements les plus pertinents à installer. Tout cela a été enregistré dans un logiciel Excel qui permet de calculer les économies réalisées. Pour mieux comprendre, voici un exemple du mode de calcul des économies d'énergie : Si une ampoule normale de 60 Watt est remplacée avec une ampoule basse consommation de 11 Watt et que le foyer a estimé utiliser cette lampe 2 heures par jour, on peut ainsi calculer l'économie réalisée comme suit :  $[(60-11)W \times 2h \times 365j] / 1000$ , soit une économie de 35,77 kWh par an. Pour convertir cette économie en euros, c'est le prix qui figure sur la facture d'électricité du ménage qui sert de référence. Les différents facteurs d'émission propres à chaque pays permettent les émissions de CO<sub>2</sub> évitées.

Afin de connaître le niveau de satisfaction des bénéficiaires vis-à-vis du service et des équipements fournis par le projet, un questionnaire a été développé et une enquête par téléphone réalisée. Un échantillon de ménages suffisamment important pour être statistiquement fiable a été sondé dans chaque pays, complété par des entretiens individuels physiques afin d'approfondir certains points.

L'évaluation porte également sur l'impact du projet en termes d'apprentissage pour les conseillers énergie formés : qui sont-ils, comment ont-ils vécu le projet, où en sont-ils professionnellement à la fin d'ACHIEVE? Ces informations ont été obtenues lors d'entretiens physiques basés sur un guide commun à l'ensemble des partenaires européens.

D'autre part, le deuxième volet de l'évaluation porte sur le processus global de mise en œuvre des activités du projet. Il s'agit d'une analyse principalement qualitative : concernant la mise en œuvre sur le terrain (recrutement et formation des chargés de visite, réalisation des visites à domicile, mobilisation de partenaires locaux...), qu'est-ce qui a fonctionné? Qu'est-ce qui a été plus compliqué? L'objectif étant ici d'encourager la reproductibilité et la dissémination du concept d'ACHIEVE, tout en faisant gagner du temps aux futurs porteurs de projet.

## Quoi de neuf dans ACHIEVE ?

### Conférence finale du projet ACHIEVE à Bruxelles. Encore un long chemin pour mettre fin à la précarité énergétique en Europe...

Le 5 mars 2014, les partenaires d'ACHIEVE et le Comité Economique et Social Européen (CESE) ont organisé une conférence sur le thème « Lutter contre la précarité énergétique: vers un cadre politique européen pour guider l'action ? ». L'événement, qui a rassemblé près de 90 personnes de secteurs et pays différents, avait pour objectif de donner un aperçu de l'état des connaissances concernant la précarité énergétique à l'échelle européenne et dans les Etats membres. Sur cette base, et après une courte présentation des activités, résultats et limites du projet ACHIEVE, des chercheurs ont discuté la possibilité et la pertinence d'établir une définition partagée du phénomène au niveau communautaire. Un panel d'intervenants regroupant plusieurs services de la Commission européenne (DG SANCO and DG Energie), des représentants de la société civile (la députée européenne Karima Delli, l'association de consommateurs « Consumer Futures » et le CESE) et un fournisseur d'énergie (EDF) ont ensuite échangé sur les mesures systémiques et législatives à mettre en place pour s'attaquer à ce problème en Europe. Un résumé des interventions et les présentations des intervenants sont disponibles sur le site Internet d'ACHIEVE.

## Partners

CLER - Réseau pour la transition énergétique (Coordinator), France

[www.cler.org](http://www.cler.org)  
Marie Moisan,  
[marie.moisan@cler.org](mailto:marie.moisan@cler.org)



CARITAS - Energiesparservice Caritasverband Frankfurt e.V., Allemagne

[www.caritas-frankfurt.de](http://www.caritas-frankfurt.de)  
Marlene Potthoff,  
[Marlene.Potthoff@caritas-frankfurt.de](mailto:Marlene.Potthoff@caritas-frankfurt.de)



EAP - Energy Agency of Plovdiv, Bulgarie

[www.eap-save.eu](http://www.eap-save.eu)  
Vasil Zlatev,  
[vasil.zlatev@eap-save.dir.bg](mailto:vasil.zlatev@eap-save.dir.bg)



FOCUS - Association for Sustainable Development, Slovenia

[www.focus.si](http://www.focus.si)  
Tomislav Tkalec,  
[tomi@focus.si](mailto:tomi@focus.si)



GERES - Groupe Energies Renouvelables, Environnement et Solidarités, France

[www.geres.eu](http://www.geres.eu)  
Marie-Maud Gerard,  
[mm.gerard@geres.eu](mailto:mm.gerard@geres.eu)



Croix-Rouge Insertion - IDEMU, France

[www.idemu.org](http://www.idemu.org)  
Julie Solenne,  
[julie.solenne@idemu.org](mailto:julie.solenne@idemu.org)



SWEA - Severn Wye Energy Agency, Royaume-Uni

[www.swea.co.uk](http://www.swea.co.uk)  
Jon Clarke,  
[JonClarke@swea.co.uk](mailto:JonClarke@swea.co.uk)



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