



Rhône-Alpes Région



Compte rendu du programme Prebat

Campagne et outils d'information et de sensibilisation adaptés à des ménages d'origine étrangère et en situation précaire

Novembre 2011



Objectifs et contexte

Objectifs

Favoriser l'accès aux services essentiels de l'eau et de l'énergie dans le logement dans les meilleures conditions pour :

- *permettre ainsi aux **primo-arrivants** de s'intégrer aux mieux dans leur cadre de vie en France ;*
- *aider les **ménages fragiles** à lutter contre la précarité énergétique.*

Quelles spécificités des primo arrivants et des ménages en situation de précarité ?

- Difficulté de maîtrise de la langue française
- Rupture par rapport au pays d'origine
 - Habitat (climat, logement, équipement, ville ou campagne, ...)
 - Relation à l'eau et l'énergie en terme de fourniture physique mais aussi de coût et de paiement
 - Environnement familial et communautaire
 - Environnement socio économique
- Parcours de régularisation souvent long
- Une situation souvent en devenir
 - du foyer d'accueil au logement définitif
 - une cellule familiale en évolution
 - en terme de travail et de revenu
- Une situation économique et sociale souvent précaire

La mise au point des outils

- 2009 -

Outil 1: l'appartement témoin virtuel

Objectif :

- faire l'animation des groupes dans un décor in situ comportant les différentes composantes d'un logement normal avec ses points de dépense des charges et donc son mobilier fonctionnel
- pouvoir mettre en scène l'outillage de la « mallette de maîtrise des charges » comme dans le logement du ménage ou du résident primo arrivant.

Les outils : l'appartement témoin virtuel



Outil 2: la mallette de maîtrise de charges

Objectif :

- réunir un ensemble d'outils pratiques et ludiques
- éviter leur dispersion
- à emporter par les participants dans leur logement

la mallette de maîtrise de charges



Le contenu :

- 2 ampoules basse consommation
- Une multiprise
- Un thermomètre
- Un jeu d'autocollants repositionnables traduit dans la langue d'origine
- Un sablier pour les douches
- Un thermomètre pour le frigo
- Un jeu de 4 dépliants traduits dans la langue d'origine
- Les fiches de relevés de compteur
- La note « bien choisir son logement »

Initialement prévu : un mesureur de consommation électrique, abandonné car trop cher et de conception et d'utilisation trop compliquée

Les outils : la mallette de maîtrise de charges

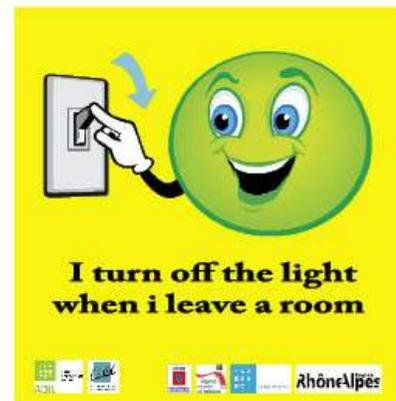
16 autocollants repositionnables à mettre en œuvre dans le logement



Les outils : la mallette de maîtrise de charges

6 langues :

- Anglais
- Français
- Arménien
- Arabe
- Espagnol
- Turc



Les outils : la mallette de maîtrise de charges

4 dépliants sur:

- l'éclairage
- le lave-linge
- les appareils de froid
- le chauffage

en 6 langues



Les outils : la mallette de maîtrise de charges

3 grilles de relevé de consommation

- l'électricité
- l'eau
- le gaz

en 6 langues



Les outils : la mallette de maîtrise de charges

La note « bien choisir son logement »



Centre d'Amélioration du Logement de la Drôme
44 rue Favennine c - BP 1022 -
280 0 Valence Cedex
Tél. 04 76 78 04 01
Fax 04 76 78 04 48
caid@adromenerg.org

MALLETE DE MAITRISE DES CHARGES D'EAU ET D'ENERGIE DANS LE LOGEMENT



POINT INFORMATION ENERGIE
ADIL
Point information énergie
44 rue Favennine c - BP 1022 -
280 0 Valence Cedex
Tél. 04 76 78 04 48
Fax 04 76 78 04 64
piaadil@adromenerg.org

Bien choisir son logement

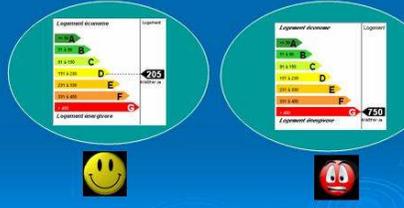


Rhône-Alpes

1

Junin 2008

⇒ Choisir un logement en fonction de son étiquette énergie



2

⇒ Choisir un logement en fonction de sa position dans l'immeuble



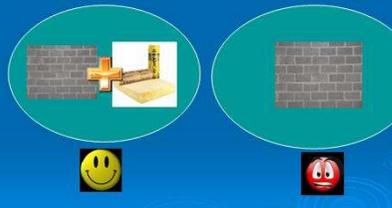
3

⇒ Choisir un logement en fonction de son ensoleillement



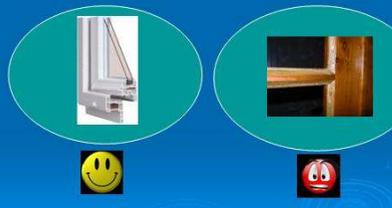
4

⇒ Choisir un logement en fonction de son isolation



5

⇒ Choisir un logement en fonction du type de vitrages



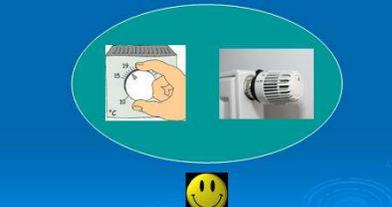
6

⇒ Choisir un logement en fonction du type de chauffage



7

⇒ Choisir un logement en fonction de la régulation de chauffage



8

**Une campagne
test de sensibilisation
- 2009 / 2010 -**

Cible primo arrivants : Un groupe test d'une dizaine de primo-arrivants de 6 nationalités : Arménie, Cameroun, Sierra-Léone, Tunisie, Sénégal, Centre Afrique avec 3 séances en mai juin 2009

Cibles mixte, ménages en insertion et étrangers : un groupe de huit personnes avec 3 séances en janvier 2010, deux autres en cours avec l'association Valence service (en avril)

Des participants acteurs de la maîtrise des charges et une évaluation e la pertinence des outils

Objectif :

expérimenter les messages dans leur logement, repérer les compteurs, réaliser les relevés en utilisant les outils de la mallette

Moyens

Aller à la rencontre des ménages

Rendre accessible l'information (langue, outils, assistance technique si besoin)

Délimiter des phases courtes d'expérimentation dans le logement

Vérifier l'assimilation de l'information

Schéma général de la campagne d'information et de sensibilisation

- Une campagne composée de 3 rencontres séparées de 2 périodes d'expérimentation dans le logement
- Le cadre collectif d'une association, d'un centre médico social, d'un centre d'accueil,
- La mobilisation d'un groupe d'une dizaine de personnes
- Deux outils :
 - l'appartement virtuel
 - et la mallette de maîtrise des charges

Exemple de déroulement des séances de sensibilisation

Première séance

Présentation mutuelle des organisateurs et des participants

Visite de l'appartement virtuel avec développement des messages et des outils de la mallette

Comment relever les compteurs

Seconde séance

Examen de relevés

Exercice de relevés de compteur et de calcul des consommations

Comment lire ses factures

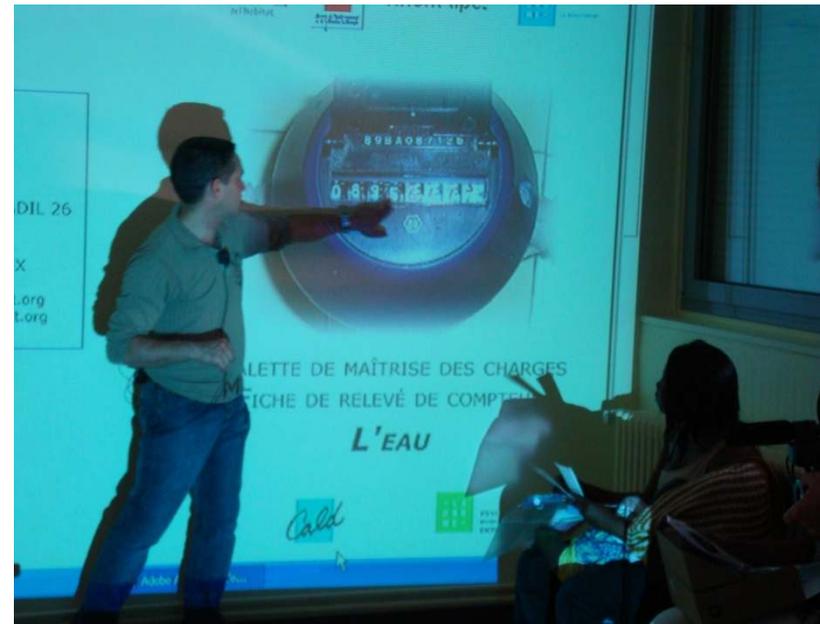
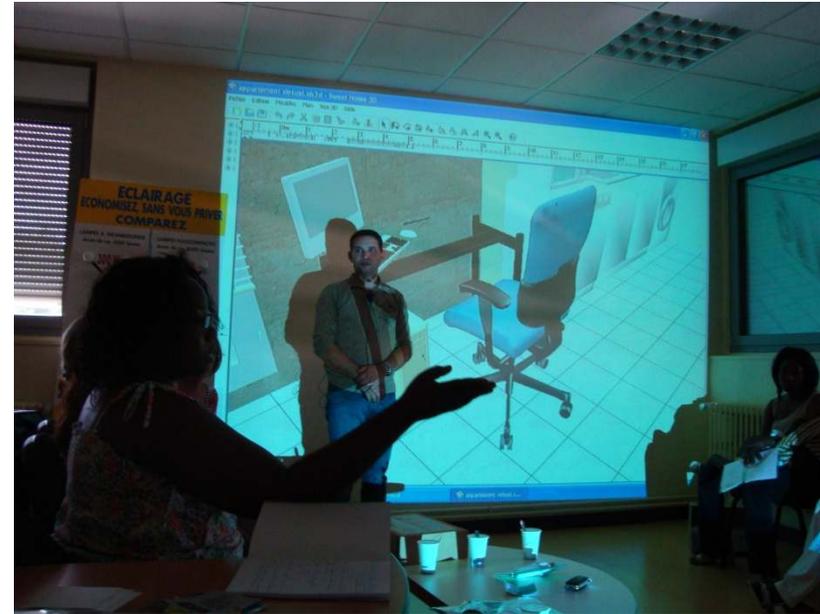
Troisième séance

Nouvel examen des relevés

Questions réponses - débriefing

Quels critères de recherche d'un nouveau logement

Goûter convivial



Cibles accompagnants : deux groupes tests d'une quinzaine de participants chacun (travailleurs sociaux, accompagnants d'associations d'insertion, etc.) en février 2010 .

Des participants prescripteurs de la maîtrise des charges pour une évaluation de la pertinence des outils

Objectif :

expérimenter les messages dans le logement des ménages accompagnés

Moyens

Aller à la rencontre des accompagnants

Faciliter l'appropriation des outils

Vérifier l'assimilation de l'information

Retour d'expérience

- **Campagne adaptée à un public plus large**
- **La mallette, un bon outil de sensibilisation des ménages et d'intermédiation pour les travailleurs sociaux sur le thème de la maîtrise des charges**
- **La campagne de sensibilisation dans son ensemble, est adaptée a des démarches de groupes dans le cadre de parcours d'insertion de ménages d'origine étrangère ou de de publics en difficulté (ex association d'insertion, cada, publics en impayés de charge, ...**
- **Bon écho de la part des professionnels et des publics concernés**

Des suites ...
- 2011 / Début 2012 -

Deux suites sont données au programme pour 2011 et début 2012

- **Une campagne de sensibilisation de tous types de ménages à l'aide des outils**
- **Une démarche de préparation et de la diffusion des outils aux différents réseaux tenant compte du nouveau contexte.**

Une campagne d'information générale à l'aide des différents outils

S'agissant d'outils et d'une campagne aisément reproductible à tous ménages après adaptation, l'année 2011 a été mise à profit pour préparer des outils préparés et faciles à prendre en charge par les partenaires.

- **Compléments et adaptations du module d'intervention de la mallette**
- **Nouvelles campagnes de sensibilisation avec l'aide du Conseil général de la Drôme et d'EDF**
- **Diffusion large de la mallette, de son contenu et du module de formation en direction des organismes d'accueil des étrangers**

Une démarche de préparation et de diffusion large des outils

Rappel du contexte

A l'issue des phases test et de mise au point des outils, l'opération a été retardée en raison de la disparition du BDI (Bureau Départemental d'Information et d'Orientation), service du CALD qui a dû cesser ses activités en faveur des ménages d'origine étrangère et de l'absence d'interlocuteurs pour envisager la démultiplication et la diffusion de ces outils.

Nous avons alors sollicité une prolongation de la convention et n'avons pas pu renouer avec les nouveaux services réorganisés de la DRJSCS (Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale) et de l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration). Nous vous avons informé de ces contacts qui ont fait l'objet de comptes-rendus qui vous ont été adressés.

Une hypothèse de travail a été présentée par l'OFII (Cf. note jointe) mais elle n'a pas abouti. Il est donc proposé d'organiser la diffusion directement selon la méthode qui suit.

Objectifs

Assurer la présentation, la mise en forme et la démultiplication à une échelle large de la boîte à outils pour ménages étrangers.

Moyens

- Dernière actualisation des outils (film, CD, appartement virtuel, mallette, dépliants)
- Note de présentation, dossier de presse et création de pages pour site Internet
- Etablissement d'un courrier et d'un mail renvoyant au site pour téléchargement de tous les outils mis en ligne
- Etablissement de listes de diffusion à l'échelle nationale pour mail voire courrier pour différentes cibles ou différents réseaux via les têtes de réseaux.

Réseau du travail social	Réseau de l'accueil des étrangers	Réseau d'information énergie	Réseau des acteurs de l'habitat	Presse
<ul style="list-style-type: none">• Départements• CCAS• Associations d'insertion• Associations caritatives	<ul style="list-style-type: none">• OFFI• DDCS• Associations (exemple CLARA)• Consulats• Préfectures• DRCS	<ul style="list-style-type: none">• EIE• Fournisseurs d'énergie• Directions régionales ADEME• Régions• Associations de consommateurs	<ul style="list-style-type: none">• ADIL• CAUE• PACT• Habitat et Développement• Habitat et Humanisme• HLM	Généraliste et spécialisée

- Diffusion de l'information à tous les réseaux et mise en ligne des différents outils début 2012.