

## Atelier 1 : L'accompagnement des ménages en précarité énergétique à travers la mobilisation d'habitants-relais

---

**Interview croisée entre un porteur de projet et un habitant-relais intervenant en tant que tiers de confiance dans l'accompagnement des ménages.**

**Intervenants :** Claudine Pézeril et Laurent Boué de l'association Les Locaux-Moteurs

**Claire BALLY** explique que le RAPPEL a souhaité organiser cet atelier pour faire témoigner deux membres de l'association Les Locaux-Moteurs sur les besoins d'accompagnement rencontrés par les ménages en précarité énergétique sur le terrain et sur la plus-value que peut apporter un tiers de confiance dans ce contexte. L'idée est aussi de réfléchir aux besoins des ménages qui ne seraient pas couverts à ce jour.

**Claudine PÉZERIL**, l'association « Locaux-Moteurs » a été créée en 2015 et ne travaille qu'en zone rurale. Sa création a été motivée par les problèmes de non-recours aux services et aux dispositifs publics, notamment en matière d'amélioration de l'habitat.

La réflexion de départ a été de se pencher sur les moyens de remédier au non-recours, autrement que par des moyens de communication et en faisant appel à des habitants pour aller rencontrer d'autres habitants. En pratique, le non-recours est causé par un déficit d'information des ménages, en particulier des propriétaires occupants, mais aussi par la complexité des programmes habitat.

Cette complexité est administrative, la dématérialisation posant problème, et l'on constate aussi dans un certain nombre de cas que le contenu des programmes est inadéquat. De plus, les personnes âgées ont du mal à s'engager dans ces programmes complexes et susceptibles d'engendrer des travaux. Face à ces difficultés, Les Locaux-Moteurs se sont alors demandés s'il était possible de rendre les dispositifs plus attractifs grâce à des habitants-relais.

À partir de ce point, l'action mise en place peut paraître très simple. Il s'agissait d'aller chercher les « invisibles » du secteur rural – qui ne se rendent ni dans les centres communaux d'action sociale, ni dans les mairies, etc. – en passant par des groupes d'habitants. Ceux-ci sont recrutés et deviennent salariés de l'association « Locaux-Moteurs » quelques heures par mois. Ils effectuent du porte-à-porte dit « portage pédagogique à domicile » et expliquent sur place aux ménages ce qu'est le programme Habitat de leur territoire (OPAH ou OPAH-RU).

Ces habitants salariés sont formés et missionnés pour informer, sensibiliser et encourager les ménages à réaliser des travaux de rénovation énergétique. Leur mission dure en moyenne quinze mois. Le pari consiste à miser sur le discours de pair à pair, qui donne envie et qui questionne sur l'opportunité d'agir. L'impact est plutôt positif, ne serait-ce que parce que cette méthode permet d'aller chercher des ménages qui n'iraient jamais rencontrer un opérateur Habitat.

Lorsque le ménage exprime un souhait de rénovation, le salarié remplit une fiche Logement

qui permet de l'orienter vers l'opérateur Habitat. Celui-ci organise alors une visite et adresse au ménage un bilan, des préconisations de travaux et un plan de financement.

La force de ce système réside dans le fait que les salariés conversent avec les ménages en déstructurant le discours technique. Bien souvent, les habitants ont vu passer une information sur une OPAH, mais ne se sont pas sentis concernés. Il s'agit alors de raconter différemment le dispositif OPAH et d'apporter un accompagnement relationnel tout au long de la mission, puisque le ménage peut rappeler le salarié « membre de l'équipe Locaux-Moteurs » qui joue le rôle d'oreille attentive et de pair aidant. De la part du ménage, il faut en effet de l'énergie pour mettre en œuvre les programmes qui lui sont proposés. Or, on trouve souvent en zone rurale des personnes assez fragiles, parfois moins autonomes sur les démarches administratives qui leur sont proposées, et l'accompagnement par les salariés permet concrètement de lever toute une série de freins.

**Aurélien BREUIL** demande à Laurent Boué ce qui l'a poussé à rejoindre les Locaux-Moteurs en tant qu'habitant-relais.

**Laurent BOUÉ**, Avant de faire partie des Locaux-Moteurs, j'étais très investi au sein de ma commune, et j'apprécie beaucoup les relations avec les habitants, et la formule proposée par l'association Les Locaux-Moteurs me permet de m'en rapprocher encore davantage. Il s'agit aussi de pouvoir soutenir des personnes qui connaissent des difficultés à se faire aider.

Laurent Boué explique qu'il est en situation de handicap, et le travail proposé par les Locaux-Moteurs est une façon de se situer dans une reconversion professionnelle et de percevoir quelques revenus. Il est co-président du centre socioculturel des Coteaux du Layon et le travail pour les Locaux-Moteurs s'inscrit dans cet engagement.

La formation apportée par l'association a été l'occasion de découvrir différentes personnes et les situations qui peuvent être rencontrées. Cette préparation a été très importante, puisque les situations des ménages peuvent être assez « chaotiques ». Ce travail a aussi été l'occasion de découvrir de nouvelles perspectives.

**Aurélien BREUIL** demande à Laurent Boué ce qu'apporte le fait qu'il soit lui-même un habitant qui rencontre d'autres habitants.

**Laurent BOUÉ** affirme que le fait d'être soi-même un habitant crée une approche complètement différente de la situation classique. Il n'est pas perçu comme un vendeur et le fait d'être bien connu dans sa commune lui ouvre de nombreuses portes. Cet état de fait crée un rapport de confiance. La première visite chez l'habitant renforce des liens souvent déjà existants et les portes s'ouvrent facilement puisque les deux interlocuteurs parlent le même langage. Cela modifie complètement l'approche mutuelle.

**Aurélien BREUIL** demande à Laurent Boué comment sont repérés les ménages et comment se déroulent les visites jusqu'au contact avec l'opérateur Habitat.

**Laurent BOUÉ** explique que l'association Les Locaux-Moteurs apporte à ses salariés une formation de plusieurs jours, qui est importante pour préparer le contact avec des habitants dont les conditions de vie peuvent être parfois « choquantes ». Les salariés disposent d'outils pour expliquer plus aisément aux habitants les aides qui existent. Les salariés

présentent aussi aux habitants un courrier rédigé par la commune, ce qui les légitime.

Des articles de journaux ont été publiés sur la précarité énergétique et d'autres articles figurent dans les périodiques des communes. Le travail des salariés est suivi par un responsable de secteur et des échanges ont lieu entre salariés, ce qui permet de construire la mission au fur et à mesure, et des documents circulent entre responsables et salariés.

Lors de la formation, un accent a été mis sur les habitats susceptibles d'être plus fragiles que le bâti récent. Des avis de passage sont utilisés (les habitants peuvent donc rappeler l'association) et les salariés adaptent leurs horaires de visite aux habitants.

**Claudine PÉZERIL** précise qu'en moyenne, huit portes sur dix s'ouvrent au passage des salariés de l'association, ce qui traduit le fait que les équipes ne sont pas assimilées à des démarcheurs à domicile. Lors des visites à domicile, l'enjeu consiste à identifier les besoins des ménages. Parfois, les travaux ont déjà été effectués, et dans d'autres cas, les ménages auraient besoin de travaux de rénovation énergétique, mais ce n'est pas le bon moment pour eux en raison de l'existence d'autres priorités (une voiture à remplacer, par exemple). Dans ce deuxième cas, les habitants conservent les informations qui leur ont été apportées lors de la visite et rappellent assez souvent l'association quelques semaines ou quelques mois plus tard.

Lorsque les ménages ont besoin de travaux et peuvent s'y intéresser immédiatement, ils remplissent une fiche Logement qui présente les plafonds de ressources de l'ANAH : l'association ne demande pas elle-même quels sont les revenus des foyers, mais les ménages connaissent ou vérifient le niveau de leurs ressources. Au verso de la fiche, les ménages sont invités à indiquer quels sont leurs besoins.

S'il le souhaite, le ménage signe la fiche qui est alors adressée à l'opérateur Habitat (en l'occurrence sur les communes ciblées où intervient Laurent Boué, SoliHa). Celui-ci prend ensuite contact avec le ménage. L'avantage des Locaux-Moteurs est de rencontrer des personnes qui n'auraient jamais contacté les opérateurs. L'enjeu est ainsi d'éviter le non-recours à toutes les étapes des dispositifs d'accompagnement, qui exigent une durée assez longue : c'est pourquoi les Locaux-Moteurs n'hésitent pas à revenir vers les ménages en cas de problème (reste à charge trop important par exemple).

L'association tente de comprendre les points de blocage, fait le lien avec l'opérateur afin de rechercher avec les ménages d'autres solutions dans une approche relationnelle au long cours. C'est cette relation de confiance qui fait la force des Locaux -Moteurs, et qui permet dans de nombreux cas d'aller jusqu'à la remise des travaux.

**Laurent BOUÉ** précise que l'objectif est à la fois de rencontrer les ménages en difficulté et de leur présenter les dispositifs afin qu'ils accèdent à l'information. Dans de nombreux cas, les ménages ayant reçu le rapport de SoliHa après l'envoi de la fiche Logement rappellent les chargés de visite pour en débattre avec eux. Ce travail de confiance et de proximité avec les habitants est très intéressant : par exemple, certains ménages téléphonent à Laurent Boué simplement pour le tenir informé de l'évolution de leurs travaux, alors qu'en principe sa mission est déjà terminée.

## Échanges avec les participants

**Christy PICARD**, Slime Réunion, juge le dispositif des habitants-relais très intéressant. Les salariés-relais travaillent-ils à temps complet ? Sont-ils mobilisés en fonction de la détection de besoins dans des territoires donnés ? Comment sont-ils recrutés ?

**Claudine PÉZERIL** explique que le fait que les habitants-relais soient salariés permet un partage clair des responsabilités. Ils travaillent pour l'association en CDD d'une durée pouvant aller jusqu'à 34 mois, entre 16 et 18 heures par mois : lorsque l'association s'intéresse à un nouveau territoire, elle fait en sorte de rencontrer toutes ses forces vives. Il faut d'abord rencontrer les élus, parce que le portage politique est indispensable. Mais le contact est aussi pris avec le centre social, les services d'aide à domicile, etc. pour diffuser auprès d'eux les offres d'emplois en précisant le type de profils recherchés.

L'essentiel des salariés-relais des Locaux-Moteurs se répartit entre deux profils : les retraités et les actifs. Dans les deux cas, les revenus d'appoint apportés jouent très souvent un rôle important. Certains sont des professeurs retraités, distributeurs de journaux, livreurs de pain, salarié de services d'aides à domicile, infirmières, anciens agents recenseurs, etc.

Tous parcourent les bourgs, les villages et les campagnes et se rendent auprès des ménages en porte-à-porte. Le téléphone est tout à fait proscrit, puisque les appels de démarchages sont très fréquents. Et les habitations construites avant les années 1980 sont ciblées en raison d'une hypothèse d'une moindre qualité thermique. Les missions sont adaptées en fonction des souhaits des collectivités. Dans certains cas, elles se bornent au repérage des ménages, et dans d'autres cas, elles vont jusqu'à l'accompagnement relationnelle auprès de l'opérateur.

**Claire BALLY** rapporte une question posée par écrit par un participant : comment l'action des Locaux-Moteurs est-elle financée ?

**Claudine PÉZERIL** indique que les Locaux-Moteurs ont été créés en 2015 et qu'ils ont été en 2018 lauréats de l'appel à projets Porteurs d'idées énergétiques, ce qui les a beaucoup soutenus.

Le poste de coordination des Locaux-Moteurs est un mi-temps et deux responsables de secteurs ont été recrutés à temps partiel fin 2020. L'association a débuté ses activités en 2017 et son modèle économique reste fragile. Au départ, elle a surtout répondu à des appels à projets. Le Conseil départemental de Maine-et-Loire l'a aussi beaucoup soutenu depuis le début de ses actions.

À partir de 2019, l'association a répondu à des marchés publics conjointement à des opérateurs. Cela permet à présent de structurer son activité, ce d'autant plus que la valeur ajoutée des Locaux-Moteurs, qui permettent de contacter les « invisibles » de la précarité énergétique, est à présent reconnue. De plus, l'action de l'association soutient l'activité économique locale, ce qui est apprécié par les élus, et elle crée de l'emploi local.

L'association souhaite à présent rééquilibrer les parts des appels à projets et des marchés publics parmi ses ressources. Grâce à la Fondation Abbé Pierre ses activités se développent

en Bretagne (centre Finistère), en partenariat avec AG2R La Mondiale, Solinergy et la collectivité locale concernée.

**Simon CHARBOUILLOT**, Ulysse Energie, explique qu'Ulysse Energie a cherché cette année à développer des actions tournées vers les « invisibles ». Un programme de porte-à-porte a été mis en place avec le soutien d'ENEDIS et en partant des données fournies par Géodip [*outil de cartographie de la précarité énergétique sur un territoire, NDLR*]. Ce programme s'appuie sur des collectifs citoyens déjà impliqués dans les énergies renouvelables pour communiquer auprès des communes et des travailleurs sociaux. Les Locaux-Moteurs sont-ils une structure d'insertion ?

**Claudine PÉZERIL** répond que l'association n'est pas une structure d'insertion. Pour autant, elle joue en grande partie un rôle d'insertion sociale par l'activité. 80 % des salariés des Locaux-Moteurs sont des femmes, dont nombreuses sont celles qui rencontrent des difficultés de qualification, d'estime d'elles-mêmes et de remise en confiance, et l'activité proposée leur remet « le pied à l'étrier ».

Par ailleurs, plusieurs salariées ne savaient pas au départ utiliser les outils informatiques, et elles deviennent autonomes, y compris dans leurs foyers, grâce à la formation qui leur est apportée. Cela laisse entendre que l'axe « insertion » qui existe déjà en pratique, pourrait être développé dans les années à venir.

**Laurent BOUÉ** rappelle qu'il est en situation d'invalidité, et que cette situation est compliquée pour trouver une activité. Certains invalides vont de l'avant, mais d'autres ont du mal à se remotiver et à s'insérer dans les communes où ils vivent.

La mission confiée par les Locaux-Moteurs à Laurent Boué lui convient parfaitement en raison des valeurs qui la sous-tendent. Elle permet de reprendre un chemin de vie en toute confiance, puisque les salariés de l'association se sentent utiles. Ces salariés rencontrent des personnes en difficulté et en précarité, qui rencontrent des problèmes qu'ils connaissent aussi, et cet échange entre pairs crée de la confiance. Les portes s'ouvrent alors beaucoup plus facilement.

**Claudine PÉZERIL** précise que les Locaux-Moteurs participent aussi à des animations collectives : marchés, forums habitat, forums d'artisans, etc. C'est une occasion de plus pour repérer des ménages, ce qui est assez simple, puisque les salariés connaissent bien les habitants de leurs communes.

**Aurélien BRUEIL** demande si les discussions informelles que les salariés des Locaux-Moteurs partagent avec les habitants leur permettent de les orienter vers d'autres dispositifs que les opérateurs Habitat, en cas d'impayés d'énergie ou de situation de logement indigne par exemple.

**Laurent BOUÉ** observe que pendant le confinement, nombre de foyers se sont retrouvés seuls. Ils ressentaient une soif d'échanger avec d'autres interlocuteurs et ont été ravis de rencontrer les Locaux-Moteurs. Par ailleurs, le centre socioculturel des coteaux du Layon gère France Services [*lieu d'accueil et d'accompagnement dans les démarches administratives quotidiennes, NDLR*]. Le fait de rencontrer les habitants précaires est de

façon générale l'occasion de leur expliquer qu'il est possible de les aider, par exemple pour apprendre à se servir d'un ordinateur.

D'autres rencontres avec de nouvelles familles avec enfants, sans difficulté particulière, ont permis de leur expliquer que le centre socioculturel peut apporter des services aux enfants, etc. Cette posture d'échange global dans la proximité est très intéressante, riche et fructueuse.

**Claudine PÉZERIL** ajoute que les Locaux-Moteurs n'utilisent pas, avec les ménages, le terme de « précarité énergétique ». Les questions du logement et de l'énergie sont abordées concrètement, ce qui est parfois l'occasion d'aborder aussi des problèmes de santé ou encore d'accès au numérique. Il est courant que des salariés accompagnent des habitants jusqu'à France Services, notamment, ou fassent le relais avec les associations caritatives et/ou les services sociaux.

Par ailleurs, les Locaux-Moteurs détectent assez souvent des situations d'habitats indignes qui n'auraient pas été identifiées autrement. Ces salariés n'ont pas d'objectif à atteindre, mais sont incités à nourrir le dialogue avec les personnes qu'ils rencontrent : au-delà de la question du logement, la vie au quotidien est abordée lors de ces échanges, ce qui crée du lien.

La situation est particulièrement difficile dans le Maine-et-Loire, où les regroupements de communes ont récemment été nombreux : les habitants se sentent de plus en plus éloignés des centres de décision, ce d'autant plus que les problèmes de mobilité sont courants.

**Claire BALLY** ouvre la parole à tous les participants à l'atelier à partir de deux questions principales :

- Y a-t-il des besoins des ménages qui restent non couverts à ce jour, et lesquels ? ;
- Que manque-t-il en termes de partenariats et/ou de dispositifs pour permettre un accompagnement de qualité permettant de sortir durablement les ménages de la précarité énergétique ?

**Claudine PÉZERIL** a récemment découvert le monde des OPAH et des OPAH-RU, vers 2016 et 2017. Ce qui frappe est la complexification croissante de ces dispositifs. Leurs conditionnalités changent régulièrement : le niveau minimal d'économies d'énergie est passé de 25 % à 35 %, ce qui est positif, mais cela met aussi en difficulté certains ménages très modestes qui ne peuvent plus y accéder faute de moyens pour financer un reste-à-charge qui augmente.

Par ailleurs, ces programmes habitat sont conçus dans une logique de massification et ne prévoient pas vraiment d'accompagnement. Les retours de terrain montrent qu'une grande partie des publics visés décrochent à toutes les étapes de parcours qui est long et difficile, et nous rêvons d'un accompagnement faisant « dans la dentelle ».

Dans le même ordre d'idée, une émission de France Inter mettait en lumière une étude sur le traitement de la précarité énergétique en comparant l'Allemagne, la France et la Suède :

il semble qu'en Suède et en Allemagne, les aides sont conditionnées à un accompagnement. En France, les programmes Habitat sont exigeants en ce qui concerne l'amélioration de la performance énergétique, et MaPrimeRénov' permet de subventionner un certain nombre de travaux, mais la logique est celle de la massification, sans réel accompagnement.

Or, l'expérience montre que les ménages ont besoin d'un référent qui les accompagne de façon continue. Face à cette situation, les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique et les opérateurs Habitat font ce qu'ils peuvent. En outre, il faudrait sans doute mieux rémunérer l'accompagnement à travers les marchés publics.

En pratique, les ménages se découragent rapidement et il faudrait vraiment mettre en place des interlocuteurs identifiés, ce que proposent les Locaux-Moteurs. En effet, le taux de conversion entre les demandes et la réalisation de travaux reste somme toute modeste au regard des moyens engagés, ce qui montre que la réalisation de travaux de rénovation énergétique est avant tout une question aussi psychologique pour des ménages qui parfois sont en situation de fragilité.

**Christy PICARD** rapporte qu'à la Réunion, l'opérateur du Slime est dynamique, il joue le rôle d'un opérateur unique. Depuis janvier 2021, le SARE permet de plus d'apporter un accompagnement qui débute avant l'intervention du Slime et qui se prolonge après celle-ci (jusqu'au suivi de consommation après les travaux), ce qui permet d'orienter les ménages vers les différents dispositifs d'aide existants.

**Jonathan MARTINEZ**, communauté urbaine Le Havre Seine Métropole, explique que la communauté urbaine a mis en place un service Habitat en régie, qui compte 22 agents. Pour autant, il est très difficile avec ces moyens d'agir efficacement dans un bassin de population qui compte 270 000 habitants. À ce jour, l'information reste mal diffusée auprès des ménages en précarité énergétique, qu'il reste très difficile d'accompagner individuellement bien que ce soit la mission et l'action concrète de la régie.

**Marie MOISAN** note que les dispositifs d'aides montent en puissance, mais que l'accompagnement reste un impensé de la part des pouvoirs publics. Pour mémoire, le programme Habiter Mieux de l'ANAH avait au départ été pensé pour les publics les plus modestes, mais le public visé a été élargi après la non-consommation intégrale des fonds prévus pour la première année.

Pourtant, les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique rappellent sans cesse qu'il faut prévoir des moyens pour accompagner les ménages au-delà des aspects techniques et financiers, pour traiter la dimension humaine. Dans le cadre du programme Slime coordonné par le CLER, les moyens octroyés à l'accompagnement ont été revus à la hausse, bien que l'enveloppe financière reste très modeste (350 euros par ménage), mais il faut toujours préciser ce que l'on entend par ce terme : accompagnement psychologique, numérique, etc.

En pratique, les collectivités apportent une certaine enveloppe abondée par la suite à hauteur de 70 % par le Slime. L'accompagnement renforcé n'est pas forcément apporté par le chargé de visite du Slime, mais peut l'être par d'autres acteurs des territoires. Du point de vue légal, il ne faut pas que cet accompagnement soit apporté par le programme SARE, qui

est aussi financé par des Certificats d'économie d'énergie.

Il faudrait donc savoir quelles sont les missions d'accompagnement financées dans le cadre de dispositifs de droit commun, mais qui ne sont pas réalisables compte tenu des moyens accordés, puisque le programme Slime pourrait les prendre en charge, au moins en partie.

**François PETITPREZ**, coopérative Energ'éthique 04, indique qu'Energ'éthique 04 porte un Slime dans les Alpes de Haute Provence depuis janvier 2021. Concrètement, la coopérative s'adapte aux situations des ménages dans le cadre de l'accompagnement renforcé.

Les besoins les moins couverts par les dispositifs sont les aspects humains. Cette approche est nécessaire pour connaître les difficultés concrètes des ménages, mais le temps manque pour l'accompagnement malgré les moyens apportés par le Slime pour l'accompagnement renforcé. En 2021, quelque 80 ménages ont été suivis au niveau départemental, et il aurait fallu consacrer à l'accompagnement au moins une journée à la moitié d'entre eux.

Dans certains cas, des foyers ont été équipés pour comprendre l'origine de consommations électriques peu compréhensibles. C'est l'un des exemples de ce qui est possible au titre de l'accompagnement renforcé.

**Laurent BOUÉ** remarque que les personnes en précarité ne demandent pas d'aide et qu'elles ont très souvent perdu confiance en elles. Elles se trouvent souvent en détresse, et l'outil numérique complique leur situation. De plus, même si les aides apportent une prise en charge importante, les niveaux de reste-à-charge restent de réels motifs de blocage pour un grand nombre de foyers précaires.

**Claudine PÉZERIL** explique qu'il s'agit de lever tous les freins qui s'opposent à l'action des ménages précaires. Bien souvent, le non-recours est lié à la stigmatisation sociale qu'ils connaissent. Par ailleurs, ils n'arrivent pas à lire un rapport de visite, et il faut les accompagner pour leur faire comprendre qu'il y a peut-être moyen de faire financer le reste-à-charge. Le problème de l'avance des fonds engendre aussi de très importants non-recours.

Face à ces lourdes difficultés, il est indispensable qu'un référent agisse pour que les freins puissent être levés. Cela exige du temps et le fait de rémunérer les accompagnants. Lorsque les Locaux-Moteurs peuvent intervenir par exemple jusqu'à 34 mois sur le territoire d'une collectivité, ils peuvent jouer un rôle tout à fait complémentaire de celui de l'opérateur Habitat. Mais pour le moment, le temps d'accompagnement n'est pas suffisamment intégré par les programmes et les marchés publics, à tel point qu'il est possible de se demander quel est le public qu'ils visent vraiment.

**Aurélien BREUIL** donne lecture du témoignage écrit de Cindy LOUEDEC : celle-ci rapporte que le Slime du Morbihan met en œuvre un accompagnement sociotechnique qui fait le lien entre les différents partenaires de la rénovation énergétique, et qui inclut le montage des plans de financement. Il s'agit aussi de rechercher des aides pour financer le reste-à-charge, tout en réassurant les ménages pour faire face à l'évolution de leur situation. Cette mission nécessite beaucoup de temps et d'implication, ce d'autant plus qu'il faut tenir compte de la temporalité propre des personnes.

Quant à Bénédicte Garçon (ADIL Morbihan), elle explique que 80 dossiers sont en file active

pour un unique équivalent temps plei ndans sa structure, qui assure à la fois les rôles d'opérateur et d'accompagnement des ménages.

**Mathilda GRILLE**, Alisée, rapporte qu'une formation sur l'accompagnement au changement a récemment eu lieu chez Alisée. Un des points les plus intéressants a été l'abord de la phase de contemplation, pendant laquelle les personnes qui ont été informées d'une possibilité de changement considèrent qu'elles ne sont pas concernées. À ce moment, le rôle des accompagnants est important, puisqu'ils doivent jouer le rôle de facilitateurs : ils doivent écouter quels sont les freins pour s'efforcer de convaincre.

Cette problématique a posé question à Alisée dans le cadre de certains de ses futurs projets. Il est apparu qu'il faut être très souple en termes d'accompagnement. Dans certains cas, une visite suffit, mais lors de la formation, l'intervenant a expliqué qu'un vrai changement exige trois à quatre années. C'est cette démarche de changement dans la durée qu'Alisée va s'efforcer à présent de partager avec ses partenaires.

**Claudine PÉZERIL** explique qu'après avoir été lauréats de l'appel à projets Porteurs d'idées énergétiques, les Locaux-Moteurs ont à nouveau rencontré des ménages vus un an auparavant : environ 20 % d'entre eux avaient pris des initiatives : plusieurs avaient réalisé des travaux en faisant appel à des voisins ou à des membres de leurs familles. Cela montre que passer à l'action exige du temps, ce que ne prennent pas en compte les programmes Habitat et les marchés publics.

**Aurélien BREUIL** donne lecture d'une question de Jonathan Martinez : pourquoi les opérateurs Habitat ou les collectivités ne pourraient-ils pas placer la première barrière d'orientation des ménages et d'accompagnement vers MaPrimeRénov ou vers les dispositifs de rénovation globale dans leurs secteurs ?

Christine FRALEU, Collectivité européenne d'Alsace, demande quant à elle s'il pourrait y avoir des points de convergence entre Mon Accompagnateur Rénov et les acteurs de terrain en termes de repérage ou d'accompagnement.

En pratique, France Rénov sera créée grâce au rapprochement des espaces-conseil FAIRE, qui s'adressent au public sans difficulté, et des PRIS de l'ANAH, qui accompagnent les ménages modestes. France Rénov sera la porte d'entrée unique de tous les ménages vers leurs parcours de travaux. Mon Accompagnateur Rénov' proposera un accompagnement allant du diagnostic jusqu'à la réalisation des travaux, mais il faudra sans aucun doute articuler cette action avec celle des acteurs des territoires, qui sont plus aptes à repérer les ménages en difficulté.

**Marie MOISAN** estime que personne ne sait encore exactement quelles seront les missions de Mon Accompagnateur Rénov'. Il semble qu'elles seront largement ouvertes au secteur privé, alors que l'accompagnement des personnes en difficulté exige du temps. Ce dispositif devrait apporter beaucoup en termes de qualité des travaux, mais il est à craindre qu'il ne se situe pas sur le terrain des Locaux-Moteurs, par exemple.

Par ailleurs, en termes de conduite du changement, il n'est pas possible de faire accompagner des personnes en grande difficulté par des pionniers : il importe

particulièrement de faire intervenir les bons interlocuteurs porteurs du bon niveau de discours. Il n'est pas certain que ce point soit abordé par Mon Accompagnateur Rénov'. Il faudra donc sans doute continuer à construire des actions en direction des ménages les plus fragiles, qui sont toujours oubliés par les programmes de massification.

**Claire BALLY** rappelle qu'à l'occasion de l'appel à projets Porteurs d'idées énergétiques a été publié un guide sur le passage à l'action des ménages, ceci en s'appuyant sur un état de l'art des recherches en psychologie sociale sur les changements de comportements. Ce guide mentionnait les différentes étapes du changement et les freins à lever à chacune d'entre elles. Il faudrait espérer que Mon Accompagnateur Rénov' puisse s'en inspirer.

**Jonathan MARTINEZ** explique qu'à partir de 2023, le portail France Rénov' dirigera les ménages vers les plateformes MonProjetAnah ou MaPrimeRénov'. L'orientation vers Mon Accompagnateur Rénov' aura lieu lorsque les ménages auront sélectionné un projet global de rénovation. Il aurait été préférable que Mon Accompagnateur Rénov' oriente vers MaPrimeRénov' ou vers un projet global, car le risque est de tuer le gisement de rénovations d'ensemble.

**Claudine PÉZERIL** confirme que ce qui compte avant tout est la dimension humaine et les manières de rejoindre les habitants. Cela suppose d'échanger avec eux pour lever les freins qui s'opposent à leur action. À défaut, il ne sera pas possible de lutter contre la précarité énergétique. Il faudrait donc agir de façon offensive pour faire bouger les lignes.

**Laurent BOUÉ** est totalement convaincu par les dimensions de la relation et de la proximité. Grâce aux Locaux-Moteurs, il est satisfait d'avoir soutenu des personnes qui ne se seraient jamais tournées vers les dispositifs d'aide. En les informant simplement, il a été possible de les guider vers l'amélioration de leurs logements. L'expérience montre que cette démarche fonctionne très bien, même s'il reste fort à faire.