

Concevoir un parcours d'accompagnement sur la gestion des moisissures chez les ménages en situation de précarité énergétique

30/01/2026

Méthode : <https://interpole.xyz/?AccelérateurDeProjet>

Participant·e·s

Exposant·e : Mireia Matencio et Léonore Fellner, Ville de Besançon

Constulant·es :

- Eric Parvin - ALEC MVE
- Rémi Gerbaud - Scop OXALIS
- Isabelle Sérot - Conseil départemental d'Indre-et-Loire
- Bérangère Feufeu - CLCV Union régionale Pays de la Loire
- Valérie Clavier - CIAS Coteaux Bordelais

Prise de notes

Étape 1 : exposé de la problématique ou de la situation

La personne qui a accepté de soumettre son problème expose le plus clairement possible la situation et son contexte. Elle exprime ensuite la façon dont elle définit le problème. Les autres membres de l'équipe écoutent et n'interviennent pas.

Cette étape se termine de la part de l'exposant·e par : *je souhaite que le groupe m'aide à...*

La ville de Besançon porte un programme Slime et dispose de 4 chargées de visite qui interviennent depuis 2020 sur Besançon Métropole : territoire urbain, péri-urbain et rural, avec 30% de taux de précarité énergétique, plus prégnante en ville (logements sociaux, taux de pauvreté élevé). L'équipe est de plus en plus confrontée à du mal-logement, avec une recrudescence des cas de moisissures, et ne savait pas comment agir d'autant que les raisons peuvent être structurelles (liées au bâti : qualité, matériaux, systèmes de chauffage) et/ou à l'usage (utilisation du logement, hygiène, etc.).

La ville a répondu à l'appel à projet de l'ADEME AACT-AIR qui contenait un axe sur la précarité énergétique et les moisissures. Notre projet a été retenu, il vise à établir une corrélation entre précarité et moisissures et à déployer deux autres volets portant sur l'action : un sur le bâti et un sur les usages.

Une phase de diagnostic est en cours avec le CHU : prélèvements dans des logements avec moisissures apparentes et d'autres sans moisissures apparentes (20% des logements présentent des moisissures non apparentes).

Urbanis est chargé du diagnostic et du plan d'actions technique et de politiques publiques. Le volet usages est à notre charge : nous souhaitons travailler avec les ménages en veillant à ne pas les stigmatiser et à leur donner des solutions réalistes (ne pas parler directement de la rénovation d'ampleur).

Je souhaite que le groupe m'aide à construire un parcours d'accompagnement pour que les usagers soient acteurs et puissent résoudre le problème, en passant par une phase de compréhension de la problématique, d'action et de restitution. Monter un groupe d'experts d'usage ? Avec quelle méthode ? Quelle approche ?

Étape 2 : clarification de la problématique

Les membres du groupe formulent les questions pour bien cerner la situation. Ils-elles doivent, à cette étape, s'en tenir à des questions d'information factuelle (meilleure compréhension du contexte par exemple). La personne qui a exposé sa situation apporte les précisions ensuite.

Q : Y'a-t-il des partenariats avec d'autres structures ?

R : Oui : CCAS, Département, associations de travail social, d'insertion par le logement de publics réfugiés, d'anciens prisonniers..., ADIL, CLCV, CNL. Et des bailleurs (60% des personnes accompagnées par le Slime habitent le parc social).

Q : Quel parc d'habitation est concerné ?

R : Un échantillonnage représentatif des ménages accompagnés par le Slime a été réalisé : 60% parc social, 30% locataires du parc privé et 10% propriétaires occupants. Et l'échantillon est varié en termes d'étiquette énergie. Très peu de logements collectifs, surtout individuels.

Q : Y'a-t-il déjà des dynamiques collectives mises en place sur d'autres thématiques ? Ou la mobilisation part-elle de zéro ?

R : Pas d'actions collectives organisées à ce jour, c'est une première dynamique de ce type qui est lancée.

Q : Y a t-il des gardiens d'immeubles dans les bâtiments ?

R : Dans parc social oui.

Étape 3 : reformulation de la question

La personne qui a exposé sa situation précise clairement ce qu'elle attend des autres membres du groupe : *je souhaite que le groupe m'aide à*

Je souhaite que le groupe m'aide à **concevoir un parcours d'accompagnement aux usages des ménages en précarité énergétique assujettis aux moisissures.**

Étape 4 : réactions, commentaires, suggestions

Les autres membres du groupe interviennent : donnent leurs impressions, réactions, interprétations... Ils-elles proposent une façon de voir autrement la situation. Ils-elles peuvent faire des suggestions pratiques ou donner des conseils. La personne qui a exposé sa situation écoute et s'engage à ne pas intervenir. Elle a tout intérêt à noter par écrit ce qui lui paraît pertinent de retenir pour préparer un plan d'action.

Cette problématique se retrouve un peu partout dans d'autres régions. Pour mettre en mouvement les usagers, on peut s'inspirer des groupes d'entraide mutuelle : trouver un ou deux ménages qui viendraient témoigner dans une action collective sur comment ils ont pu traiter les moisissures et se mobiliser sur le sujet. A partir de là, ça sème des petits cailloux et on arrive à créer un groupe pour engager une action collective.

J'aime bien l'échange entre pairs, et que ce ne soit pas un scientifique ou un expert qui vienne dire ce qu'il faut faire, mais un ménage qui présente ses solutions. Je fais la même chose sur la thématique des éco-gestes.

Ça peut valoir le coup de dézoomer sur le côté culpabilisant de "la moisissure chez moi" mais parler plutôt de qualité de l'air intérieur. La moisissure peut être difficile à aborder, peut stigmatiser.

La maternité de Tours propose des ateliers avant d'accueillir un enfant : comment faire en sorte de réduire les polluants intérieurs, notamment quand on rénove. Le CHU ou la maternité peut être un appui ou un partenaire complémentaire pour ce projet.

Sur le parc social, certains bailleurs peuvent proposer des interventions (du type de ce qui se fait dans les forums logement) : faire intervenir un personnel du bailleur sur l'utilisation du logement, mais c'est à double tranchant car il peut recevoir les demandes non abouties ou la colère de certains locataires.

Il peut être intéressant de proposer des ateliers *Do it yourself*, par exemple la fabrication de déshumidificateurs "maison", pour que les personnes puissent repartir avec quelque chose qu'elles ont fabriqué, ou une bouteille avec du gros sel. Ces solutions sont moins efficaces mais intéressantes du point de vue de la mise en action.

Sur la question du parcours, une idée peut être d'identifier avec les personnes les étapes du parcours en question.

Sur les moisissures il y a un travail d'identification de la cause : structurelle ? occupationnelle ? Les deux ? Car la marge d'action de la personne ne sera pas la même. Si

elle est structurelle, la réponse relève du propriétaire. Si elle est occupationnelle, elle relève de l'occupant.

L'approche du "pair à pair" est intéressante car moins surplombante et facilite la communication. Mais avoir des experts en soutien est nécessaire pour venir étayer certains propos, certaines pratiques empiriques. L'entrée par la santé dans le logement est bonne aussi. Et il faudrait pouvoir dézoomer le sujet vers l'entretien global du logement avec les obligations (légales) du propriétaire et du locataire.

Dézoomer permet aussi de dézoomer sur des publics cibles qui n'auraient pas été pas identifiés au départ (exemple de la maternité).

Un appartement pédagogique peut aussi être un endroit pour organiser ces temps : un lieu neutre mais réel qui permet de proposer des ateliers.

Sur l'entretien du logement : on mène un atelier sur les polluants (COV) et pour que les personnes puissent fabriquer des produits ménagers pour enclencher un changement, savoir quel produit utiliser et faire le point sur les idées reçues (ex : eau de javel).

Le constat est que malgré eux les gens participent aussi à la problématique quand les logements sont surpeuplés. Et dans ce cas malheureusement ça renforce le problème et c'est un relogement qui permet de le résoudre.

Ce qui peut être pertinent c'est d'avoir des instruments de mesure (ex : humidimètre). Certains sont très simples, s'accrochent au mur avec des couleurs qui varient en fonction du taux d'humidité. Ils permettent de se rendre compte des moments où il y a le plus d'humidité (beaucoup de monde dans la pièce, séchage du linge...) pour faire le lien entre une situation et le niveau d'humidité

On a aussi souvent des problématiques de ventilation. Il y a une part du problème liée à l'entretien par le bailleur mais il y a aussi celle de l'utilisation. Il y a un enjeu de compréhension du parcours de l'air dans le logement, il est bien d'avoir une ventilation efficace mais aussi d'en avoir le bon usage (entretien des bouches d'extraction et aération naturelle qui est toujours nécessaire). On constate beaucoup de VMC en panne ou qui dysfonctionnent et alors c'est le problème du propriétaire, mais il est bien aussi de savoir l'utiliser.

Pour avoir été confrontée à ça en tant que gestionnaire de résidence, un bâtiment devait être rénové depuis longtemps, mais les personnes étaient "baladées", on leur donnait des petits instruments pour mesurer l'humidité mais il ne se passait rien. Au point que certaines personnes n'occupaient plus une chambre. Certes il y a la question des moyens des bailleurs sociaux mais il faudrait prendre le problème à la source. Certains logements sont dans un état catastrophique.

Sur l'idée d'un parcours, on peut séparer 2 types de populations : celles où le problème vient du bâti (cause structurelle) et celles où le problème est lié à l'usage (cause occupationnelle). Ces deux situations justifient deux parcours différents avec des situations = 2 parcours différents avec des informations différentes selon le cas.

Les bailleurs sociaux ne sont pas tous mauvais. Parfois ils ne sont pas au courant du problème ou c'est le mauvais service qui est au courant (la communication est souvent très difficile au sein des organismes HLM).

La typologie des ménages peut aussi être prise en compte. Par exemple on se rend compte que des personnes primo-arrivantes viennent de pays où le logement n'est pas

similaire aux logements français (climat plus froid et plus humide) et ont donc une tolérance à la dégradation de l'habitat qui est différente. Donc la transmission du message ne se fait pas au même niveau.

On peut aussi partir des causes du problème : si le problème est lié à des infiltrations (dégât des eaux) il faut déclarer à l'assurance mais les personnes pensent que ce n'est pas à elles de le faire car elles ne sont pas en tort. Alors qu'il faut faire une déclaration de sinistre. Et certains bailleurs ne sont pas très pro-actifs non plus dans ces cas-là. Si le problème est lié à un pont thermique c'est plus compliqué car les assurances ne le prennent pas forcément en compte. On leur conseille quand même de déclarer à l'assurance pour faire venir un expert qui peut dire d'où vient le problème. Et dans la relation avec les bailleurs : il faut absolument faire des écrits avec de photos car juridiquement c'est ce qui peut être opposable.

Et bien préciser aux bailleurs que c'est leur logement, que c'est leur patrimoine qui se dégrade.

Tous les bailleurs ont une équipe technique qui est activée dès qu'il y a une déclaration assurantielle. Il faut se l'y autoriser en tant qu'accompagnant.

Le CCAS de Grenoble travaille beaucoup avec les bailleurs sociaux. Quand ils ont des interpellations par les bailleurs, ils faisaient des écrits transmis à l' élu.

Les bailleurs sociaux ont des "mètres-carrés sociaux", à savoir des espaces pouvant servir à animer des temps collectifs.

Étape 5 : Synthèse et plan d'action

La personne qui a exposé sa situation prend quelques instants pour finaliser en mini plan d'action des remarques exprimées par les membres du groupe (une synthèse personnelle de ce qu'elle retient). Pendant ce temps, les autres participant-e-s notent les idées et remarques qui peuvent leur être utiles dans leurs projets (idées transversales etc.).

Puis l'exposant-e présente son plan d'actions et les suites qu'il/elle souhaite donner.

Le plan d'action peut se penser en 2 phases : 1/ le rendu qui doit être fait à l'ADEME et 2/ les parcours que l'on peut mettre en place de manière généralisée pour accompagner des ménages dans la durée.

1/ Le rendu ADEME pourrait se faire sur la base d'un groupe d'experts "pour rendre les logements sains" en lien avec les experts qui nous accompagnent (scientifiques du CHU et bureau d'étude), comme une sorte de convention citoyenne pour le logement. Avec une première étape de compréhension et une deuxième étape visant à proposer des solutions pour la deuxième phase avec un protocole très pratico-pratique et concevoir les parcours des ménages.

2/ L'accompagnement dans la durée en gardant plusieurs idées : celle de dézoomer (sur le logement sain, l'entretien du logement), l'approche *Do it yourself*, l'élargissement du public cible (maternité) et l'aide entre pairs (en pensant l'intervention par quartier en s'appuyant sur les maisons de quartier pour faciliter les échanges entre les personnes vivant au même endroit et créer de la convivialité).

Nous souhaitons produire des solutions répliquables donc l'idéal serait d'arriver avec des déroulés méthodologiques déjà ficelés pour les partager.