



Organiser la communication auprès des ménages

La **métropole de Brest** a organisé une campagne de communication à destination des potentiels bénéficiaires de son SLIME, pour qu'ils se saisissent du dispositif.

ORIGINES ET CONTEXTE

En janvier 2011, Brest Métropole a mis en place un programme d'intérêt général¹ « Habitat Durable » avec le soutien de l'Anah pour agir sur la maîtrise de l'énergie et la réduction des consommations énergétiques, en particulier en repérant et traitant les situations de mal-logement. Dans ce cadre, un guichet unique « habitat énergie », appelé « Tinergie », à destination de l'ensemble des ménages de la métropole, a été mis en place. Constitué d'une cellule opérationnelle spécifique de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique pour les plus fragiles, ce guichet permet de développer un réseau d'acteurs pour le repérage des ménages et l'identification des partenaires qui répondent à la fois aux problématiques du bâti et du ménage.

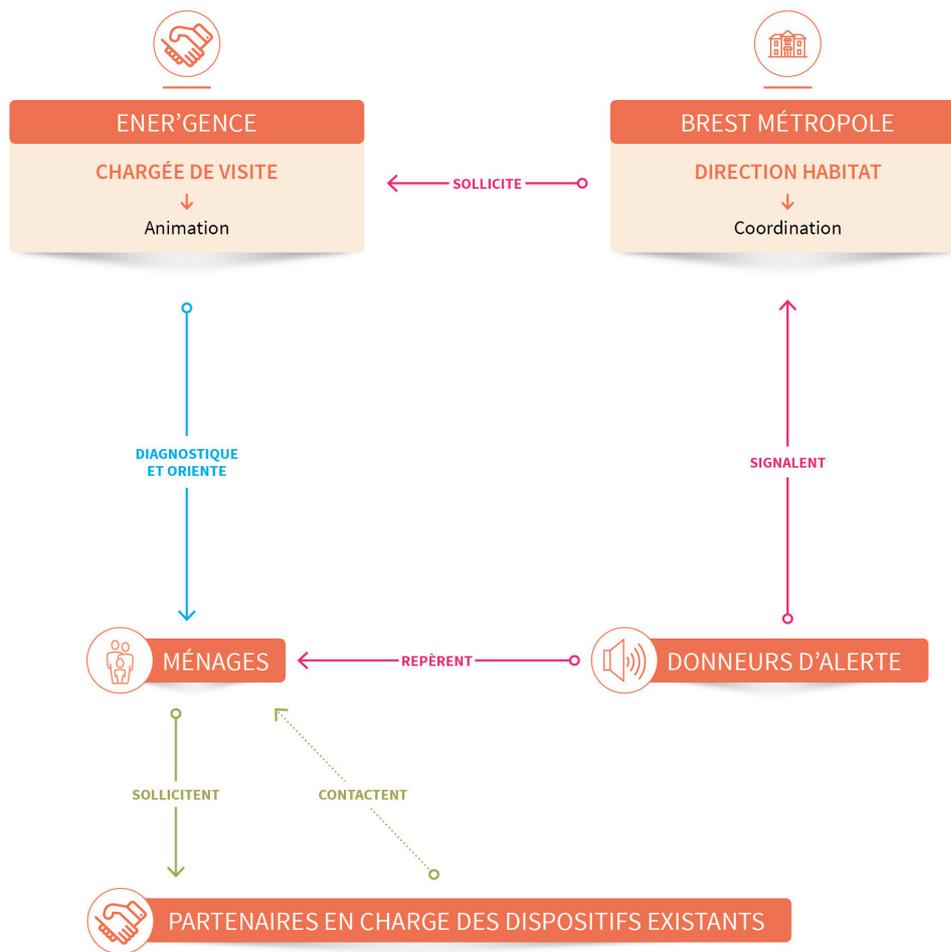
En 2014, avec la mise en place du SLIME pour la première année, Brest Métropole renforce son action de repérage de la précarité énergétique chez les publics les plus modestes, diagnostique mieux les situations avec des diagnostics sociotechniques systématiques et apporte une première réponse de confort aux ménages avec la remise et l'installation d'équipements économes.

Le SLIME devrait être déployé au moins jusqu'à fin 2018.

Cadre politique	Programme d'intérêt général habitat durable
Service	Direction Habitat
Budget	247 325 €
Calendrier	Du 1 ^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2018 – 5 ans
Population	97 752 ménages (213 221 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 900 / Réalisé : 216 (2014-2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Ménages éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'énergie et repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	1 visite
Partenaire opérationnel	Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Énergie et du Climat du Pays de Brest (diagnostic sociotechnique)
Partenaires financiers	Anah (PIG Habitat Durable) Fondation Abbé Pierre (pour Ener'gence) Conseil départemental du Finistère // Programme Interreg

¹ Le Programme d'intérêt général (PIG) est un des deux modes d'action de l'Anah pour programmer la rénovation énergétique. Le second est l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH).

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



ORIENTATION



REPÉRAGE



COORDINATION



DIAGNOSTIC
SOCIO-TECHNIQUE



AU CAS
PAR CAS

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Différents moyens et outils de communication ont été mis en place pour rendre le dispositif de lutte contre la précarité énergétique plus visible pour les ménages :



- Intégration du dispositif SLIME à la **plateforme Tinergie** : numéro de téléphone unique pour toutes les questions liées à l'énergie sur le territoire de la métropole. Les ménages peuvent donc appeler ce numéro et sont renvoyés vers le SLIME si leur situation relève de la précarité énergétique. La communication s'appuyant en grande partie sur ce guichet unique, le message adressé aux ménages est énergétique plutôt que social.

- Distribution de **flyers et affiches** dans des lieux ciblés (centre départemental et communaux d'action social, points d'information médiation multiservices, locaux d'associations, etc.) et dans les boîtes aux lettres d'un quartier identifié par l'étude précarité énergétique du CCAS. 2000 flyers et 100 affiches ont été imprimés.

- Publication d'**articles** dans les bulletins municipaux : une fois par an. La Direction Habitat envoie un article à toutes les communes du territoire de Brest Métropole.

- Animation de **cafés énergie** : ils sont proposés aux associations, aux chantiers d'insertion, aux travailleurs sociaux, aux conseils consultatifs de quartier, aux agents de la collectivité et aux habitants. Ces temps de rencontre et d'échanges collectifs permettent d'informer, d'apporter des conseils en matière d'économies d'énergie, mais aussi de présenter le dispositif de lutte contre la précarité énergétique. Ils sont l'occasion d'expliquer aux ménages leurs factures, l'importance d'adapter son contrat de fourniture d'énergie à ses besoins et aux évolutions du foyer, et de fournir des petits équipements susceptibles d'améliorer le confort. Des visites à domicile sont de plus en plus fréquemment demandées suite à la participation à un café énergie.

En 2015, 16 cafés énergie ont été organisés avec un total de 215 participants, soit une moyenne de 12 personnes par animation.

- Mise à disposition d'une **exposition itinérante sur les éco-gestes** : ces temps d'exposition sont systématiquement accompagnés d'une rencontre dans la structure accueillante dans le but de favoriser les échanges avec le public et de répondre aux questions éventuelles des usagers sur les panneaux présentés. Deux expositions ont été présentées en 2014 et deux sont actuellement en cours. Quatre structures ont donc souhaité accueillir une exposition sur les éco-gestes pendant deux semaines : l'association Point 48 qui œuvre contre l'exclusion et la récidive et dans l'accompagnement de personnes en difficulté ; l'association pour l'animation et la gestion de l'emploi et de l'hébergement en Bretagne (AGEHB) qui agit auprès des personnes en grande précarité ou de grande fragilité ; le GP29, qui est le service logement de l'AGEHB ; le CCAS de Brest.

Enseignements

La **large palette des outils** (de la communication grand public via Tinergie aux cafés énergie plus confidentiels) offre l'avantage de toucher plus largement les publics potentiellement en précarité énergétique.

Les **temps d'animation collectifs** sont importants car ils permettent de **toucher un plus large public**, qui ne se rend généralement pas dans les centres départementaux ou communaux d'action sociale, mais qui se trouve toutefois en situation de précarité énergétique.

Le bilan des cafés énergie est positif. Ces rencontres permettent de **décloisonner les différents métiers**, de les rassembler afin de donner à voir les compétences respectives de chacun. Il est par la suite **plus facile de solliciter un autre professionnel**, cela devient plus spontané.

Facteurs de réussite

Le **ciblage des lieux d'affichage et de distribution des flyers** (structures sociales) a permis aux ménages sollicitant ces structures de prendre connaissance de l'existence d'une action tournée vers l'énergie et le confort dans le logement pour ensuite prendre contact avec la plateforme Tinergie pour en bénéficier.

Le **message adressé aux ménages a été adapté pour ne pas être stigmatisant** : il met l'accent sur l'aspect financier (factures élevées) et sur le confort (humidité, courants d'air, sensations de froid) sans évoquer explicitement la précarité. Par ailleurs, s'appuyer sur le guichet Tinergie permet d'éviter tout stigmatisation d'orientation vers un dispositif social.

Les rencontres collectives ne doivent pas être présentées comme des temps trop formels. Une heure de début est indiquée mais il n'y a pas d'heure de fin pour que la durée ne soit pas une contrainte, un frein à la participation. Un café énergie doit répondre à un besoin des usagers et susciter la curiosité de ceux-ci.

Perspectives

L'objectif est de poursuivre la communication grand public et plus ciblée afin de permettre aux personnes concernées d'accéder au dispositif.

CONTACTS

Brest Métropole
Direction Habitat
Gladys GRELAUD
gladys.grelaud@brest-metropole.fr
02.98.33.52.65

Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Énergie et
du Climat du Pays de Brest Cécile CLOAREC
cecile.cloarec@energence.net
02.98.32.53.23