



**RENCONTRE NATIONALE
DES ACTEURS ENGAGES CONTRE
LA PRECARITE ENERGETIQUE
2021**



Les 14 et 15 décembre 2021, le **CLER – Réseau pour la Transition énergétique** et **l'association Solibri** ont organisé la **Rencontre nationale des acteurs engagés contre la précarité énergétique**.

Elle a réuni les membres du **RAPPEL** (Réseau des acteurs engagés contre la pauvreté et la précarité énergétique dans le logement), co-animé par le CLER et Solibri, ainsi que les parties prenantes du **programme Slime**, piloté par le CLER.

En raison du contexte sanitaire, ces rencontres se sont tenues en visioconférence.



Sommaire

Glossaire	2
Introduction et vie du réseau RAPPEL	5
Actualités en lien avec la précarité énergétique	6
Plénière « La question de l'accompagnement des ménages »	16
Atelier 1 : L'accompagnement des ménages en précarité énergétique à travers la mobilisation d'habitants-relais	25
Atelier 2 : Santé et précarité énergétique	35
Atelier 3 : L'accompagnement des ménages en précarité énergétique à travers la mobilisation d'un réseau de bénévoles	45
Atelier 4 : La lutte contre la précarité énergétique dans les quartiers d'habitat social	53

Glossaire

ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
ADIL	Agence départementale d'information sur le logement
ALEC	Agence locale de l'énergie et du climat
AMO	Assistance à maîtrise d'ouvrage
ANAH	Agence nationale pour la rénovation de l'habitat
ANRU	Agence nationale de rénovation urbaine
APC	Agence Paris Climat
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS	Centre communal d'action sociale
CEE	Certificat d'économie d'énergie
CESF	Conseiller en économie sociale et familiale
CHS	Conseiller Habitat Energie
CITE	Crédit d'impôt Transition énergétique
CMEI	Conseiller médical en environnement intérieur
COV	Composé organique volatil
DGEC	Direction générale de l'Energie et du Climat
DPE	Diagnostic de performance énergétique
DHUP	Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages
EPCI	Établissement public de coopération intercommunale
FAP	Fondation Abbé Pierre
FSATME	Fonds social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie
FSL	Fonds de solidarité Logement
GIP	Groupement d'intérêt public
MOOC	Massive online open course
MSA	Mutualité sociale agricole
MTE	Ministère de la transition écologique

NPNRU	Nouveau programme national de renouvellement urbain
OPAH	Opération programmée d'amélioration de l'habitat
OPAH RU	Opération programmée d'amélioration de l'habitat Rénovation urbaine
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PIG	Programme d'intérêt général
PTZ	Prêt à taux zéro
RGE	Reconnu garant de l'environnement
RGPD	Règlement général de protection des données
SARE	Service d'accompagnement à la rénovation énergétique
Slime	Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie
SOLIHA	Solidarité Habitat
SPPEH	Service public de la performance énergétique de l'habitat
TEE	Taux d'effort énergétique
VMC	Ventilation mécanique contrôlée



SLIME Un premier pas
contre la précarité
énergétique

PLÉNIÈRE D'ACTUALITÉS

Claire Bally, CLER-Réseau pour la transition énergétique, accueille les participants et présente le déroulement de la rencontre.

Introduction et vie du réseau RAPPEL

Ouverture de la rencontre

Jean-Baptiste LEBRUN, CLER, est très heureux d'ouvrir cette rencontre nationale qui associe pour la deuxième fois le réseau RAPPEL et le programme SLIME. Les inscrits sont nombreux et la programmation de ces journées est ambitieuse. Elles s'adressent aux acteurs de terrain aux prises avec des situations concrètes souvent complexes. Se regrouper autour d'intentions et de pratiques communes est donc essentiel et précieux : c'est là l'objectif de cette rencontre.

Ces journées s'inscrivent dans un contexte assez particulier, puisque le pays traverse une crise sanitaire importante qui a pu aggraver un grand nombre de situations de vulnérabilité économique, ceci alors que le temps passé dans les logements a augmenté. De plus, les prix de l'énergie ont depuis quelque mois crû de façon spectaculaire, ce qui aura de fortes conséquences pour de nombreux ménages précaires en France.

Dans ce contexte, les interventions des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique sont d'autant plus importantes. Les partenaires de l'initiative Rénovons ! ont donc proposé dans le cadre de la campagne présidentielle un groupe de mesures nommé « Le bouclier Energie » afin de faire valoir la problématique de la précarité énergétique et de proposer des solutions structurantes.

Le CLER soutient nombre de propositions opérationnelles en ce sens, notamment à travers le dispositif SLIME, qui a vocation à se démultiplier. Il faut donc remercier à l'avance tous les intervenants du CLER, de SOLIBRI et du programme SLIME, qui ont préparé une rencontre riche et complète à l'intention des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique.

Point sur la vie du réseau RAPPEL

Claire BALLY, CLER, rappelle que le RAPPEL est animé par SOLIBRI et le CLER avec le soutien de neuf partenaires qui seront bientôt rejoints par un dixième, Enercoop. Le RAPPEL compte à ce jour 1102 membres : 481 associations et fondations, 295 collectivités, 190 entreprises, 61 administrations et 75 particuliers, bénévoles, chercheurs et autres membres.

Le site Internet du RAPPEL est régulièrement mis à jour et propose tous les outils mis à disposition par le réseau. Une newsletter est publiée chaque mois à l'attention de 1413 destinataires. Tous les deux mois, un webinaire est proposé autour de retours d'expériences

et la liste de discussion du RAPPEL est très active, puisque plus de 900 personnes y participent. C'est à partir de celle-ci que sont produites des fiches de synthèse thématiques.

L'équipe d'animation réalise aussi des portraits de membres sous la forme d'entretiens retranscrits. En janvier 2021 a été publié le quatrième numéro de la Piqûre du RAPPEL : cette publication vise à vulgariser en quatre pages les questions de la précarité énergétique auprès de publics non experts et les membres peuvent en demander librement des exemplaires imprimés.

Durant l'année 2021, un groupe de travail thématique a été mis en place autour du financement des actions de lutte contre la précarité énergétique : il a permis de réaliser un guide thématique pour outiller les membres sur les sources de financement envisageables et permettre aux partenaires financiers de mieux se faire connaître. Par ailleurs, la douzième rencontre d'experts du RAPPEL a eu lieu en mai 2021, autour de la question « *Comment les énergies renouvelables peuvent-elles contribuer à la lutte contre la précarité énergétique ?* ». Durant l'année a aussi été mise à jour la typologie des ressources permettant d'agir contre la précarité énergétique, qui est une boîte à outils destinée aux professionnels accompagnant les ménages.

Au mois de juin 2021, le Focus Précarité énergétique n°23 a été adressé à 1833 destinataires, et portait le titre « *Agir contre la précarité énergétique en copropriété, un défi à relever !* ». Les membres sont invités à relayer cette publication dans leurs territoires puisqu'elle s'adresse aussi aux élus communaux, départementaux et régionaux. La cartographie des projets de lutte contre la précarité énergétique est également actualisée au fil de l'eau par les animateurs du RAPPEL, tout comme l'annuaire des membres.

Enfin, depuis l'été 2021, une démarche d'évaluation des actions du réseau a été lancée : il est très vivement recommandé aux membres de répondre au questionnaire dédié, qui permet de signifier leur niveau de satisfaction et leurs besoins. C'est en effet à partir des réponses à ce questionnaire que sera élaboré le programme d'action du RAPPEL à partir de 2022, et ce point est donc particulièrement important.

Actualités en lien avec la précarité énergétique

Aurélien BREUIL, SOLIBRI, présente les actualités 2021 en lien avec la précarité énergétique.

En 2021 ont été prises de nouvelles dispositions réglementaires pour lutter contre la location des passoires énergétiques. En janvier, et en application de la loi Énergie Climat, un décret est paru pour fixer un seuil de performance énergétique à partir duquel un logement sera considéré comme non-décent à partir de 2023, à savoir 450 kWh/m².an en énergie finale. Les logements qui dépassent ce seuil (étiquette G du DPE) seront donc interdits à la location à partir de cette échéance à l'exclusion des logements chauffés à l'électricité.

En août 2021, la loi Climat et résilience a été adoptée. Elle propose un seuil de décence énergétique évolutif dans le temps. À ce titre, tous les logements classés G seront interdits à

la location à partir de 2025, puis les logements classés F (2028) et classés E (2034). Cette nouvelle loi empêchera aussi d'augmenter les loyers des passoires énergétiques du parc locatif privé à partir d'août 2022, et plus seulement dans les zones tendues.

En juillet 2021, le DPE a été rendu plus fiable et opposable, ce qui engage la responsabilité juridique du bailleur en cas de non-transmission du diagnostic ou si celui-ci s'avère erroné. De plus, la loi Climat et résilience prévoit que le DPE puisse être mis à disposition des CAF et de la MSA, qui pourront conserver l'allocation de logement dans le cas où un logement locatif n'a pas une performance énergétique suffisante pour être considéré comme décent.

La situation évolue donc favorablement pour les locataires, même si l'horizon d'applicabilité reste assez lointain et s'il faudra veiller à informer les bailleurs de leurs nouvelles obligations : une enquête récente menée pour De particulier à particulier montre qu'un tiers d'entre eux ne connaissent pas les dispositions de la loi Climat et résilience, et que 60 % des propriétaires de logements classés F ou G n'ont aucune idée du coût des travaux à envisager. En parallèle, l'information, voire l'accompagnement des locataires, devra aussi être renforcé.

Marion RÉMY, Fondation Abbé Pierre, explique que l'Espace Solidarité Habitat de la FAP accompagne des ménages parisiens en procédure d'expulsion ou confrontés à des habitats indignes. La FAP a lancé en 2019 une action visant les locataires en précarité énergétique afin de solliciter devant le juge l'engagement de la responsabilité des bailleurs, ceci pour obtenir le cas échéant des réparations.

Pour le moment, la FAP mobilise essentiellement le décret Décence et ses dispositions en termes de performance énergétique, dans le cadre des recours qu'elle soutient. C'est sur ce fondement qu'une décision intéressante a été obtenue en juillet 2021 : en l'occurrence, le juge a rappelé que le bailleur avait obligation de mettre à disposition du locataire un logement présentant une performance énergétique minimale et doté des éléments le rendant conforme à un usage d'habitation, et a tranché en faveur de dommages et intérêts et d'une réduction du loyer.

À ce jour, les juges ne retiennent pas l'application du seuil de performance énergétique, et la FAP est assez inquiète des décisions qui pourraient en résulter pour un certain nombre de ménages en difficulté. Elle mobilise très peu les DPE car les ménages les transmettent assez rarement et parce qu'ils sont assez flous lorsqu'ils sont fournis.

Par ailleurs, la CAF peut consigner ses aides au logement pour inciter certains bailleurs à réaliser des travaux dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne et contre la non-décence. Pour autant, cet outil est pour le moment très rarement utilisé à Paris. En outre, la FAP se demande si des bailleurs pourraient se retourner contre leurs locataires pour cause de non-règlement d'une partie des loyers, mais aucune affaire de ce type n'a pour le moment été jugée.

Enfin, il faut à présent sensibiliser les professionnels du droit – experts, avocats, magistrats, etc. – car les dispositions juridiques actuelles restent trop mal connues et parce que les locataires peuvent à juste titre nourrir des craintes quant à la perspective de l'engagement

de procédures contre leurs bailleurs. Il faut donc encore renforcer les dispositifs en faveur de l'application du droit.

Aurélien BREUIL ajoute que dans la lancée des actions engagées par des associations et fondations au printemps 2020, l'ONPE et ses 28 partenaires ont au mois de mars 2021 alerté le gouvernement sur les difficultés rencontrées par certains ménages pour régler leurs factures d'énergie. L'ONPE a transmis aux Ministères de la transition écologique et du logement un courrier demandant que les FSL soient abondés de façon plus conséquente (d'autant que tous les fournisseurs d'énergie ne respectent pas leur obligation légale d'abonder aux FSL) ou qu'un deuxième chèque Energie exceptionnel soit versé aux ménages.

Par ailleurs, la trêve hivernale prolongée en 2021 a pris fin le 1^{er} juin de cette année, et il en résulte des craintes en ce qui concerne les expulsions et les coupures d'approvisionnement en énergie, ce d'autant plus que les prix de l'énergie ont flambé à partir du mois de septembre : en quelques mois, le prix du gaz a augmenté de 70 %, celui des carburants de 20 %, et l'on anticipe une hausse du prix de l'électricité de 12 % au début de 2022.

Cet état de fait engendre des hausses de factures des ménages pouvant aller jusqu'à 500 euros pour l'hiver 2021-2022. Ceci a amené le gouvernement à prendre des mesures d'urgence en septembre : versement d'un chèque Energie exceptionnel d'un montant de 100 euros, indemnité Inflation de 100 euros et bouclier tarifaire permettant de bloquer le prix du gaz jusqu'en avril 2022, assorti d'une baisse des taxes permettant de limiter la hausse du prix de l'électricité de 4 % en février 2022.

Danyel DUBREUIL, Initiative Rénovons !, considère que la recrudescence de la précarité énergétique s'annonce importante compte tenu de la hausse des prix de l'énergie et de l'inadaptation des réponses gouvernementales actuelles. C'est pourquoi l'initiative Rénovons ! et ses parties prenantes s'engagent à nouveau en 2021 pour animer la campagne présidentielle sur les questions de la capacité des ménages à payer leurs factures énergétiques et surtout à les réduire, et pour apporter des propositions en ce sens.

L'objectif est en particulier de mettre en place un « bouclier Énergie » apportant une démarche globale. Cette action s'inscrit dans la suite de l'organisation de la première journée nationale contre la précarité énergétique et du dernier colloque de l'ONPE. Ce dernier a été l'occasion de présenter une étude qui fait le point sur dix ans de lutte contre la précarité énergétique en France, avec un constat assez sévère sur l'inadéquation des mesures et des objectifs gouvernementaux face au niveau très élevé qui reste celui de la précarité énergétique.

Dans ce contexte, il faut que les candidats à l'élection présidentielle se saisissent de la question de la précarité énergétique, qui concerne environ 20 % de la population française. À cette fin, le document qui présente le bouclier énergétique défendu par l'initiative Rénovons ! est librement disponible et comprend un ensemble cohérent de mesures :

- L'aide au paiement des factures, en particulier grâce au réhaussement conséquent (à hauteur de 700 euros) et au meilleur ciblage du chèque Énergie ;

- L'interdiction définitive des coupures d'énergie et leur remplacement par une réduction de puissance ;
- La généralisation de l'abondement des FSL par tous les fournisseurs d'énergie, et l'utilisation de ces fonds pour faire reculer la précarité énergétique ;
- L'application effective, d'ici à trois ans, des dispositions prises en matière de critères énergétiques dans le cadre de la définition de la décence des logements ;
- Un ensemble de mesures visant à mieux accompagner et soutenir la réalisation de travaux chez les ménages précaires, notamment grâce à une prévisibilité et à une stabilisation des aides ;
- Une hausse des aides permettant d'améliorer la performance énergétique des logements, en visant un reste-à-charge nul pour les ménages en précarité énergétique ;
- La systématisation des dispositifs Slime et des autres programmes permettant le repérage et l'accompagnement des ménages en précarité énergétique ;
- La généralisation d'un accompagnement neutre et de qualité en cas de rénovation énergétique ;
- La montée en charge et en compétence des filières techniques et des artisans, afin que les économies d'énergie soient réellement atteintes en cas de travaux.

Ces propositions sont détaillées sur le site Internet de l'initiative Rénovons ! et sont présentées par un document de quatre pages à disposition de tous.

Aurélien BREUIL explique qu'en novembre 2021, le Médiateur national de l'énergie a appelé à la mise en place d'un droit à une alimentation minimale en électricité, ce qu'il a défendu devant l'Assemblée nationale. Deux jours plus tard, EDF a annoncé qu'elle ne couperait plus l'électricité à ses clients en situation d'impayés, mais que la puissance serait alors réduite à 1000 Watts pour garantir un service minimum. Entre autres acteurs, la FAP a alors enjoint les autres fournisseurs d'électricité à suivre cet exemple.

Par ailleurs, MaPrimeRénov' a été ouverte en janvier 2021 aux copropriétés de plus de 15 ans pour des travaux permettant des gains énergétiques d'au moins 35 % : MaPrimeRénov' peut dans ce cas financer jusqu'à 25 % du montant des travaux et verser une aide complémentaire de 700 à 1500 euros pour les ménages propriétaires aux faibles ressources.

En mars, le rapport « Sichel » pour une rénovation massive, simple et inclusive des logements privés a été rendu public : il a notamment pointé l'absence d'informations claires et fiables et le manque d'accompagnement des personnes souhaitant réaliser des travaux. Ce rapport a présenté un certain nombre de recommandations, dont plusieurs ont été reprises par la loi Climat et résilience : mise en place d'un accompagnement généralisé par un référent, simplification des parcours de rénovation, création de financements pour les personnes non solvables.

Dans la foulée et en avril 2021, une coalition d'une soixantaine d'acteurs a adressé une lettre ouverte au Président de la République pour demander de rendre obligatoire la rénovation énergétique performante.

Au cours du printemps, plusieurs textes ont été adoptés pour encadrer la cinquième période de fonctionnement des CEE (2022-2025). Ils contiennent les dispositions suivantes :

- Hausse des obligations des fournisseurs d'énergie : de 17 % pour les CEE « classiques » et de 23 % pour les CEE « Précarité énergétique » ;
- Suppression des bonifications pour les chaudières à gaz et les radiateurs électriques performants à compter du 1^{er} juillet 2021 ;
- Baisse du « coup de pouce » pour l'isolation thermique, qui sera supprimé à partir de juillet 2022 ;
- Confirmation des « coups de pouce » pour les rénovations performantes et la transition des énergies fossiles vers les énergies renouvelables, jusqu'en 2025 ;
- Modification des catégories de ménages : depuis avril 2021, sont considérés comme « ménages en précarité énergétique » ceux dont les revenus sont situés sous le plafond des ménages très modestes au sens de l'ANAH. Les « ménages modestes » au sens de l'ANAH ne peuvent désormais uniquement des CEE classiques.

Compte tenu de ces évolutions, les fournisseurs seront moins incités à financer des opérations de travaux vers les « ménages modestes », et ces derniers ne pourront plus bénéficier des programmes d'accompagnement qui ouvrent droit aux CEE « précarité énergétique ». Cela compliquera également l'organisation du repérage des ménages sur le terrain, notamment dans le cadre des dispositifs du type Slime.

En 2021, le dispositif MaPrimeRénov a connu un fort afflux de dossiers, ce d'autant plus que les bailleurs y sont éligibles depuis le mois de juillet de cette année.

En août, au travers de la loi Climat et résilience, le législateur a repris plusieurs propositions du rapport Sichel avec la mise en place le Service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH), qui comportera un réseau national de guichets d'information, de conseil et d'accompagnement à la rénovation énergétique.

Le SPPEH intégrera des accompagnateurs agréés par l'État (Mon Accompagnateur Rénov) qui accompagneront les ménages depuis le diagnostic jusqu'au suivi des travaux. Cet accompagnement deviendra obligatoire dans le cadre de l'octroi de MaPrimeRénov' ou des autres aides de l'Anah et à partir d'un certain montant de travaux, à compter de 2023 au plus tard. La loi Climat et résilience prévoit également la transmission des données du parcours de rénovation des ménages aux différents intervenants afin de simplifier le parcours pour toutes les parties prenantes. Elle met aussi en place un « prêt d'avance rénovation » à l'intention des ménages précaires exclus du système bancaire, prêt dont le remboursement est reporté lors de la vente du logement ou de la succession. Pour le moment, seuls La Banque postale et le Crédit Mutuel se sont engagés à proposer ce prêt à partir de 2022.

En octobre 2021, le Service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', a été présenté au public : il deviendra le point d'entrée unique pour tous les travaux de rénovation en France.

Simon CORTEVILLE, ANAH, précise que l'ANAH présentera les statistiques 2021 relatives au programme MaPrimeRénov' fin janvier 2022. Néanmoins, quelques données sont

disponibles : à la fin novembre 2021, quelque 580 000 dossiers MaPrimeRénov' ont été déposés depuis le début de l'année, environ 500 000 ayant été engagés. Les deux tiers de ces demandes ont été émis par des ménages modestes ou très modestes.

En parallèle, environ 40 000 logements ont été financés de janvier à novembre 2021 grâce au programme Habiter Mieux, soit une hausse de 4 % par rapport à l'année précédente, et ce programme vise assez directement des ménages en précarité énergétique, ce d'autant plus que 50 % des logements traités grâce à Habiter Mieux étaient au départ des passoires thermiques.

Depuis début 2021, plus de 100 copropriétés ont été aidées grâce à MaPrimeRénov', ce qui peut sembler peu, mais il faut rappeler que les décisions de travaux en copropriétés exigent du temps. Parmi ce total, les trois quarts de copropriétés concernées étaient au départ en grande difficulté. Il faudra à l'avenir pouvoir élargir MaPrimeRénov' à des copropriétés qui ne connaissent pas de difficultés de fonctionnement.

Forte de ces multiples canaux, l'ANAH a financé environ huit milliards d'euros de travaux du début de l'année à la fin du mois de novembre 2021. Selon les évaluations menées, la satisfaction des ménages est très forte en ce qui concerne leur accompagnement (près de 90 %).

En 2022, le dispositif MaPrimeRénov' évoluera peu, hormis une hausse des forfaits destinés aux foyers fermés et aux inserts, le passage de l'âge minimum des logements à 15 ans et l'allongement des délais de réalisation des travaux d'un à deux ans.

Par ailleurs, le programme Habiter Mieux deviendra en 2022 MaPrimeRénov' Sérénité, sans réelle modification du dispositif, et les ménages concernés pourront à compter de juillet 2022 récupérer les CEE en cas d'opérations ambitieuses. Dès le début de l'année, de nouveaux guides présenteront MaPrimeRénov', et le gouvernement souhaite que les accompagnateurs de ce programme soient mis en avant dès ce moment, notamment à l'attention des ménages en précarité énergétique.

En 2022, l'accompagnement reposera sur les ressources déjà disponibles actuellement, mais il sera élargi en 2023 notamment à l'intention des ménages les plus touchés par la précarité énergétique, qui ont besoin d'un fort accompagnement social. Il s'agira aussi pour l'ANAH de se rapprocher des collectivités, qui sont au plus près des réalités des territoires, afin d'aller vers les ménages en situation de précarité énergétique.

Enfin, le dispositif Louer abordable évoluera en 2022. Dans les zones tendues, en particulier, il est difficile de loger les ménages modestes et ceux-ci se retrouvent souvent dans les logements les plus dégradés. C'est pourquoi l'ANAH devra donner de la lisibilité à Louer abordable, tout en édictant des conditions de performance énergétique des logements concernés afin de convaincre des bailleurs et de proposer ainsi des logements sains à des ménages aux faibles ressources, ce qui est l'une des façons de lutter contre la précarité énergétique.

Aurélien BREUIL rapporte que le Médiateur national de l'énergie a publié en octobre 2021 son baromètre annuel, qui indiquait notamment que 20 % des ménages avaient souffert du froid dans leurs logements durant l'hiver 2020-2021, contre 14 % l'année précédente.

En novembre 2021 a été organisée la Journée contre la précarité énergétique, dont la campagne de sensibilisation nationale a été largement relayée dans les médias et s'est appuyée sur quelque 140 événements locaux. Toujours en novembre, le quatrième colloque de l'ONPE a été l'occasion de fêter ses dix ans.

Maud TRUTTA, ADEME, rappelle que l'ONPE ne peut produire ses résultats et ses actions que grâce à ses 28 partenaires, ainsi qu'aux experts et consultants avec lesquels il collabore.

Le mandat de l'ONPE consiste à être un outil d'aide à la décision pour les pouvoirs publics. Pour ce faire, il a poursuivi en 2021 ses publications récurrentes, tout en mettant à disposition de tous un certain nombre d'outils, notamment le tableau de bord de la précarité énergétique (qui compile deux fois par an l'ensemble des données provenant de ses partenaires et de la statistique publique) et plus de vingt fiches sur les aides financières.

L'année 2021 a aussi été l'occasion de proposer de nouveaux outils. L'outil Géodip est ainsi mis gratuitement à disposition des territoires : il permet de géolocaliser les situations locales de précarité énergétique, qu'il s'agisse de l'habitat ou de la mobilité. Il faut aussi citer l'ouvrage « La précarité énergétique au quotidien », qui rapporte les verbatims de ménages en précarité énergétique.

Ceci étant, le temps fort de l'ONPE a été le colloque réuni à Lille le 9 novembre 2021 à la fois en présentiel et à distance. Plus de 300 personnes ont ainsi été rassemblées autour de plénières et d'ateliers. Au bout de dix ans, il s'est agi de dresser le bilan des actions écoulées de lutte contre la précarité énergétique et de proposer des perspectives pour l'avenir.

Le colloque a présenté en particulier une étude nommée « *Efficacité et efficacité des instruments de lutte contre la précarité énergétique* » : elle visait à recenser les textes réglementaires et les dispositifs déployés durant la période 2010-2020, ainsi que l'impact de six dispositifs sur la réduction de la précarité énergétique : le chèque Énergie, les CEE, le programme Habiter Mieux, MaPrimeRénov', la médiation locative et les actions de l'association nationale des Compagnons Bâisseurs.

Forts de ces enseignements, les 28 membres de l'ONPE ont fait connaître leurs recommandations pour un futur Plan national de lutte contre la précarité énergétique à travers une déclaration collective à laquelle la Ministre du Logement a réagi en conclusion du colloque. Celle-ci met en avant six axes de recommandations :

- Faire de la précarité énergétique une priorité gouvernementale, notamment en créant un poste de délégué interministériel dédié à cette question ;
- Renforcer les aides au paiement des factures ;
- Garantir un reste-à-charge nul pour les ménages très modestes souhaitant se lancer dans des chantiers de rénovation ambitieux et performants ;

- Former et outiller les travailleurs sociaux, les collectivités et les futurs accompagnateurs Rénov' au repérage et à l'accompagnement des ménages démunis ;
- Encadrer les actions de tous les fournisseurs d'énergie pour qu'ils abordent les FSL, y nommer des correspondants Solidarité et assurer la remontée systématique des données sur les clients vulnérables ;
- Favoriser la production de connaissances fiables et pérennes grâce au lancement de nouvelles enquêtes sur la précarité énergétique, à la fois dans le temps et dans l'espace, et permettre aux opérateurs de terrain d'adopter les actions les plus adaptées.

Les thématiques de la santé, de la mobilité ou de la copropriété ont été abordées lors des ateliers du colloque et des propositions collectives sur ces points ont été présentées en plénière et reprises dans les actes de la rencontre, qui paraîtront bientôt sur le site Internet de l'ONPE. Celles-ci viendront nourrir les débats lors de la prochaine étape, qui consistera à échanger avec le Ministère de la Transition écologique sur une feuille de route visant à faire de la lutte contre la précarité énergétique une priorité nationale.

Échanges avec les participants

Nabil ZENASNI, Agence parisienne du climat, demande s'il est possible d'obtenir des précisions sur la centaine de copropriétés qui ont été aidées par MaPrimeRénov' Copro.

Simon CORTEVILLE précise qu'un tiers de ces copropriétés se trouvent en Île-de-France et que 16 % environ se trouvent en Auvergne-Rhône-Alpes : ceci fait suite au développement historique dans ces régions des dispositifs de l'ANAH relatifs aux copropriétés fragiles.

Pour répondre à des questions posées par écrit par certains participants, il faut ajouter que le prêt Avance Rénovation n'est pas directement suivi par l'ANAH, mais par la DHUP. Un décret est attendu avant fin 2021 et l'ANAH a commencé à échanger avec les banques concernées sur le processus de financement des restes-à-charge.

Début 2022, un décret précisera les dispositions de l'Eco-PTZ, puisqu'il faudra simplifier la transmission des montants des aides de l'ANAH aux banques afin qu'elles connaissent les niveaux des restes-à-charge et distribuent ainsi l'Eco-PTZ plus aisément.

À partir de juillet 2022, la valorisation des CEE remplacera la prime complémentaire jusqu'ici liée à la prime de base dans le cadre du dispositif Habiter Mieux Sérénité, qui était de 3000 euros maximum. En pratique, ce montant sera très souvent dépassé par la valorisation des CEE pour les ménages très modestes. Il faudra donc accompagner ces ménages pour qu'ils les valorisent, ce qui représentera pour les acteurs de terrain un travail supplémentaire qu'il faudra préparer.

Enfin, les dispositifs OPAH permettent le fait que les collectivités financent le repérage et l'accompagnement des ménages en difficulté, tout comme leurs restes-à-charge. L'ANAH prévoit de travailler avec les animateurs du programme SARE afin que ses financements

soient disponibles aussi dans le secteur diffus. Des territoires pilotes seront donc retenus lors d'une première phase, ceci en examinant quels sont les acteurs qui pourront y intervenir.

Julie COURBIN, FAP, demande des précisions sur l'applicabilité du seuil de 450 kWh/m².an prévu par le décret Décence. Il aurait été préférable que ce seuil soit fixé en énergie primaire et non finale. Ceci étant, est-il prévu de mener un travail réglementaire pour mettre en relation ce décret Décence et l'opposabilité du DPE, et faire en sorte que le seuil soit bien fixé en énergie primaire ?

Jean-Baptiste LEBRUN confirme que le CLER a été déçu par le fait que le seuil de 450 kWh/m².an soit fixé en énergie finale. Un recours juridique contre ce point du décret Décence a dans un premier temps été envisagé, mais la réponse politique via l'adoption de la loi Climat et résilience a d'abord été attendue : la Ministre du Logement avait en effet assuré que cette loi fixerait des seuils progressifs dans le temps. Et en effet, cette loi fait bien référence au DPE, qui apporte des informations sur la consommation en énergie primaire, et prévoit des seuils de plus en plus exigeants au fil du temps.

Le CLER n'est pas très satisfait des dispositions de la loi, mais celle-ci rend moins utile et moins pertinent le fait de monter un contentieux à propos du décret Décence. Il faut à présent attendre les décrets relatifs à cette partie de la loi et évaluer ce qu'elle fait évoluer sur le terrain. L'essentiel de la bataille semble désormais porter sur les questions de sa mise en œuvre.

Bénédicte GARÇON, ADIL du Morbihan, demande si les bailleurs sociaux sont soumis aux seuils énergétiques prévus par le décret Décence.

Jean-Baptiste LEBRUN estime que la réglementation s'applique à tous.

Marie MOISAN, CLER, confirme que tous les logements sont concernés par cette réglementation, y compris ceux des propriétaires occupants (qui ne vont évidemment pas intenter des recours).

Marion RÉMY, FAP, précise pour répondre à Julie Courbin qu'en l'état actuel la réglementation obligera les acteurs de terrain à concentrer leurs interventions sur les logements les plus mauvais. Il est fort à craindre que les tribunaux ne prennent pas en compte la différence entre les informations du DPE et le texte du décret compte tenu du temps qu'ils accordent aux affaires à traiter en termes de décence. Il faudra néanmoins présenter des affaires particulièrement graves pour créer peu à peu une jurisprudence.

Julie COURBIN confirme que le seuil retenu par le décret fait plutôt songer à des habitats indignes : il faudra peut-être aborder la question des impacts sur la santé dans le cadre de la préparation des contentieux.

Constance HOREAU, ALEC-MVE, explique que la population considérée comme en précarité énergétique par Géodip sur le territoire de l'ALEC est bien inférieure à la population que celle-ci a calculé elle-même, ce qui est très étonnant. D'autres territoires ont-ils constaté de tels écarts ?

Maud TRUTTA invite Constance Horeau à la contacter pour qu'elle la mette en relation avec

l'ingénieur qui a développé Géodip.

Claire BALLY rappelle que Géodip est un outil fondé sur une modélisation, et qu'il faut être attentif au fait que ses résultats doivent être croisés avec la connaissance de terrain des acteurs locaux.

Nabil ZENASNI rapporte que l'Agence parisienne du climat a été informée du fait que de nombreux nouveaux DPE affichaient des classements G pour des logements anciens, ce qui n'était pas forcément surprenant, mais que ces résultats seraient suspendus le temps de revoir la méthode de calcul. De nouvelles informations sont-elles disponibles sur ce point ?

Jean-Baptiste LEBRUN confirme que le nouveau DPE a été suspendu en septembre 2021 en ce qui concerne les logements classés F et G. Il a été relancé en décembre après révision des méthodes de calcul.

Julie COURBIN considère que Géodip est un excellent outil pour appréhender la question de la précarité énergétique dans des territoires qui ne s'en sont pas encore emparés, et qu'il permet notamment de sensibiliser des élus. Ceci étant, en effet, les bases de données sur lesquelles s'appuie cet outil sont plutôt anciennes, et celui-ci ne retient que l'indicateur du taux d'effort énergétique. Il faut ensuite aller creuser la question sur le terrain.

Claire BALLY ajoute que le RAPPEL organisera un webinaire sur les aides de l'ANAH début 2022. Les participants y sont chaleureusement conviés.

Fin des échanges en plénière.

Plénière « La question de l'accompagnement des ménages »

Les parcours d'accompagnement des ménages : analyser les besoins pour penser et construire des dispositifs adaptés

Claire BALLY, CLER-Réseau pour la transition énergétique, ouvre cette plénière consacrée à l'accompagnement des ménages, qui est une question primordiale.

Les dispositifs d'accompagnement sont désormais très nombreux, avec des modalités d'intervention variées, mais les situations de précarité énergétique peinent toujours à être résorbées puisque le non-recours aux dispositifs existants reste très important.

La loi Climat et résilience prévoit la mise en place de MonAccompagnateurRénov, qui vise l'accompagnement global des ménages pour la rénovation énergétique d'ampleur de leurs logements, et il semble donc fondamental de s'interroger sur la sécurisation des parcours d'accompagnement des personnes les plus fragiles. C'est pourquoi les trois intervenants de cette plénière permettront de croiser les regards sur cette action en partant de l'analyse des besoins des ménages et en ouvrant la réflexion sur leur accompagnement.

Tout d'abord, la précarité énergétique est un phénomène multidimensionnel qui se manifeste de façons variées en fonction des trajectoires et des parcours de vie des ménages. C'est sur l'analyse de ces trajectoires que repose notamment leur accompagnement, et c'est pourquoi Romain Gournet interviendra immédiatement pour les présenter.

Romain GOURNET, sociologue, BERG, travaille depuis une quinzaine d'années sur la précarité énergétique en tant que sociologue praticien et a participé à l'élaboration du dispositif SLIME à partir de 2010.

Actuellement, Romain GOURNET participe à une enquête longitudinale de l'ONPE. Celle-ci suit pendant douze mois une cohorte de trente ménages en précarité énergétique accompagnés par le Réseau Eco-Habitat, la Fondation Abbé Pierre, le Slime, la Croix-Rouge, les Compagnons Bâisseurs et le GEFOSAT. Des entretiens sont menés à la fois avec les ménages et les accompagnants. Parmi ces douze ménages, une dizaine entre dans la catégorie des « invisibles », qui ont été identifiés notamment à travers le secteur caritatif.

Ce dispositif vise à analyser les dynamiques de parcours : épreuves, événements, arbitrages, interactions avec les dispositifs d'accompagnement, leviers, freins, etc. Cela permet notamment de mieux connaître l'impact des dispositifs d'accompagnement.

Trois types de trajectoires sont analysés pour décrypter les récits de vie :

- Parcours de vie : emploi, famille, santé, logement ;
- Parcours de précarité énergétique : impayés, inconfort, état du logement, privations, etc. ;
- Parcours d'accompagnement : repérage, orientation, prise en charge de la situation, traitement des problèmes, etc.

Deux enjeux apparaissent stratégiques pour traiter la précarité énergétique : le diagnostic

de la précarité énergétique et la mise en place d'un parcours d'accompagnement adapté.

En ce qui concerne le premier enjeu, il est important de relever que les ménages concernés ne se considèrent pas comme étant en précarité énergétique et qu'ils ne posent donc aucun autodiagnostic. Mais lorsque la situation devient intenable, ces ménages se mobilisent en quelques mois pour trouver une aide extérieure. Ceci étant, ils le font surtout autour de problèmes financiers : impayés d'énergie et/ou de loyer, privations alimentaires, etc., qui sont donc autant de symptômes de la situation de précarité énergétique.

Par ailleurs, la figure du travailleur social est le principal point d'entrée dans la construction des parcours d'accompagnement, les autres acteurs étant largement méconnus par les ménages en difficulté. Mais les travailleurs sociaux ne diagnostiquent pas systématiquement les problèmes de précarité énergétique. Il ressort aussi que les ménages suivis dans le cadre de l'enquête ONPE ne sont jamais totalement « invisibles » malgré leur isolement social : la précarité énergétique peut notamment être identifiée par le secteur caritatif, celui de la santé ou encore par les aides à domicile.

En pratique, les ménages expriment des attentes lorsqu'ils se rendent aux guichets de l'action sociale pour trouver une aide. La prise en compte de ces attentes est déterminante pour envisager la mise en place d'un parcours d'accompagnement :

- De l'écoute, de l'empathie, des interlocuteurs de confiance ;
- La compréhension de leurs problèmes et de leur situation ;
- Des informations sur les dispositifs, les démarches et les aides ;
- Des solutions adaptées pour résoudre leurs problèmes.

Ces attentes impliquent la mise en œuvre d'un certain nombre de compétences par les professionnels. Il apparaît que les travailleurs sociaux doivent encore s'armer pour pouvoir poser les diagnostics sociotechniques de précarité énergétique ; orienter les ménages suppose de connaître les acteurs locaux de manière à proposer une gamme de solutions aux ménages (état de l'offre existante au niveau local). Enfin, pour massifier le repérage des situations de précarité énergétique, il faudrait sans doute songer à la mise en place de réseaux de signalement proactif impliquant d'autres acteurs.

Claire BALLY note qu'il n'existe pas véritablement de ménages en précarité énergétique « invisibles », puisque ceux-ci se signalent toujours à travers leurs difficultés et leur précarité sur d'autres dimensions que celles de l'énergie et du logement. Comment le Conseil départemental de la Mayenne appréhende-t-il cette réalité ?

Nathalie GAILLARD, cheffe de service Déchets, Énergie et mobilités au Conseil départemental de la Mayenne, rappelle que les Conseils départementaux sont notamment chargés des politiques de solidarité.

Depuis 2014, le Conseil départemental de la Mayenne s'est emparé de la question de la précarité énergétique, son territoire étant plus touché en moyenne qu'à l'échelle nationale. Dès cette époque, le Conseil départemental a souhaité mettre en place une politique de prévention, une première conseillère Énergie rejoignant ses équipes pour aller à la rencontre des ménages sollicitant le plus le FSL.

En 2016, le règlement du FSL a été revu afin de faciliter l'accès des ménages à des logements moins énergivores. Désormais, l'attribution des aides FSL à l'accès du logement est réservée aux habitations classées de A à E au sens du DPE en cas de chauffage électrique et de A à D pour les autres modes de chauffage.

Un programme départemental Slime a ensuite été mis en place. Il permet de massifier le repérage des ménages en précarité énergétique et de les accompagner pour une meilleure maîtrise de leurs consommations énergétiques. Pour ce faire, 5,5 ETP ont été mobilisés en plus de la coordinatrice. Tous sont hébergés par la Direction du Développement durable et de la Mobilité, en lien étroit avec les Directions de la Solidarité et de l'Habitat.

Dans la pratique, la commission FSL propose systématiquement un accompagnement en cas d'attribution d'une aide énergétique au maintien dans le logement. Les travailleurs sociaux du département peuvent aussi signaler directement la situation de certains ménages à l'équipe Slime, même en l'absence d'impayés d'énergie.

En troisième lieu, un réseau d'alerte et de repérage a été mis en place. Il implique deux bailleurs sociaux ainsi que France Terre d'Asile, l'UDAF de Mayenne, l'Association tutélaire des majeurs protégés et l'Association départementale pour le logement des jeunes. Tous peuvent orienter des ménages pouvant être concernés par la précarité énergétique : ce réseau est aujourd'hui à l'origine de près de 30 % des signalements en Mayenne, la hausse de cette part ayant été importante depuis 2019.

Les cinq techniciens énergétiques sont répartis sur l'ensemble du territoire départemental, au sein des zones d'action médico-sociale et en lien étroit avec les travailleurs sociaux et les associations. Ceci permet de diffuser des éléments techniques aux travailleurs sociaux et réciproquement de former les techniciens à l'approche sociale, ce qui permet aux équipes de se situer au plus près des familles concernées.

Loïc DEBRAY, chargé d'opération, SoliHa Jura, a aussi travaillé précédemment dans le département de l'Aisne en tant que technicien de SOLIHA. Il repérait alors les ménages en difficulté avec le concours des correspondants Solidarité d'EDF et de GDF.

Dans le Jura, le repérage est actuellement effectué par différents biais. L'UDAF y participe, mais la majorité des repérages est liée à des dispositifs consacrés à la décence et au Slime. La majorité des prospects s'adressent directement à l'opérateur qu'est SoliHa, notamment *via* le SARE et l'ADIL, qui est l'ancien porteur du PRIS. En tant que délégué, le Conseil départemental du Jura fait aussi remonter à SoliHa un certain nombre de situations identifiées par ses travailleurs sociaux ou encore par son service de l'Habitat.

Il est à noter que SoliHa Jura a obtenu des subventions pour pouvoir accompagner tous les ménages, même ceux qui ne s'investiront pas après leur visite à domicile dans d'importantes opérations de rénovations subventionnées par l'ANAH : tous disposent de cette visite sociotechnique, d'une étude énergétique et d'un premier dossier présentant les dispositifs et les aides disponibles. Cette façon d'intervenir complète les rendez-vous téléphoniques assurés par le réseau FAIRE.

Claire BALLY remercie les intervenants ci-dessus pour leurs éclairages en ce qui concerne

les moyens de repérage, et rend la parole à Romain Gournet pour examiner la façon par laquelle il est possible d'accompagner de façon adaptée les ménages une fois identifiés.

Romain GOURNET déclare que l'enquête en cours pour le compte de l'ONPE montre souvent une grande discontinuité dans les parcours d'accompagnement, ce qui génère de l'inertie dans l'action et ce qui favorise l'installation du phénomène de la précarité énergétique dans la longue durée. Il faut aussi que l'accompagnement puisse s'adapter à chaque situation, ce qui peut poser problème à certains dispositifs trop standardisés.

Par ailleurs, la notion d'accompagnement mériterait d'être précisée, puisque cet accompagnement s'inscrit en pratique dans trois niveaux différents :

- Un suivi social dans le temps, avec une succession d'aides ponctuelles ou d'urgence, qui ne permet pas aux ménages de sortir de la précarité énergétique ;
- Un accompagnement social ou technique séquentiel, qui permet de traiter une partie des problèmes ;
- Dans quelques cas, une approche intégrée et globale mêlant accompagnement social et rénovation lourde, qui permet de traiter en profondeur la précarité énergétique.

Dans tous les cas, l'accompagnement exige du temps en raison des lourdeurs administratives, ce qui a encore été compliqué par la crise du Covid et qui pèse sur les parcours d'accompagnement. Il faut aussi compter avec les difficultés des ménages, qui ont parfois d'autres priorités (emploi, soin des enfants, etc.) et qui n'accordent pas toujours immédiatement leur confiance aux opérateurs. Et il faut encore résoudre les problèmes posés par les restes-à-charge et la peur de se lancer dans des démarches complexes, ce qui peut déboucher finalement sur des situations inextricables.

L'expérience montre aussi que l'accompagnement des ménages nécessite le plus souvent un soutien moral et/ou psychologique. Les ménages attendent de leur accompagnement une orientation vers les bons interlocuteurs et les bons dispositifs, mais aussi le fait de prendre en compte leurs besoins et leurs projets. Il s'agit également d'apporter une assistance juridique et un accès au droit, dimension qui manque assez souvent aux dispositifs existants alors qu'il semble souvent utile de proposer une offre dans ce domaine. Il importe également de mettre à disposition une assistance financière, notamment pour gérer le reste-à-charge, ainsi qu'une assistance technique. Ces différents prérequis constituent en quelque sorte des conditions d'acceptabilité des dispositifs d'accompagnement par les ménages.

Pour les professionnels, les enjeux induits sont multiples :

- Agir conjointement sur les leviers financiers et techniques ;
- Assainir d'abord la situation financière avant d'envisager l'amélioration de l'habitat ;
- Penser l'accompagnement comme une démarche d'assistance qui consiste à épauler moralement et techniquement les ménages dans des démarches complexes de résolution de problèmes ;
- Dans certains cas, se substituer aux ménages les plus démunis et les plus dépendants ;

- Penser les partenariats et la coordination entre les opérateurs locaux.

Enfin, accompagner les ménages revient à les conforter, à les soutenir et à apporter du confort domestique à travers les travaux de rénovation.

Nathalie GAILLARD explique qu'en Mayenne, l'accompagnement des ménages, orientés par le FSL ou les travailleurs sociaux vers le Slime, se concrétise par trois voire quatre visites à domicile.

Lors de la première visite, le travailleur social peut être associé au technicien si les problématiques sociales le nécessitent. Celle-ci présente plusieurs objectifs : au fil d'un tour du logement, les problèmes rencontrés par le ménage sont identifiés avec celui-ci, tout comme les désordres techniques. Le technicien recueille avec la famille un certain nombre de données :

- État du bâti et des équipements ;
- Performance des appareils de chauffage ;
- Modalités de production d'eau chaude sanitaire ;
- Température de chauffe ;
- Caractéristiques des appareils ménagers ;
- Fuites d'eau éventuelles ;
- Situation sociale et financière ;
- Diagnostic de Performance Énergétique ;
- Utilisation éventuelle du chèque Énergie ;
- Relève des compteurs.

Cette première visite dure souvent plus d'une heure et donne lieu à la transmission de premiers écogestes et de conseils au ménage. Les informations recueillies sont retranscrites dans un journal de l'énergie qui assure la traçabilité de l'accompagnement pour ce dernier.

La deuxième visite a lieu au moins un mois après la première et est l'occasion d'installer un certain nombre de matériels : thermomètres d'ambiance, boudins de porte, joints de portes et de fenêtres, ampoules LED, etc. Cette deuxième visite permet de relever les compteurs, et le chauffage et la température de l'eau chaude sanitaire sont réglés si elle a lieu en hiver. La visite permet aussi d'engager un échange sur les premiers conseils apportés.

La troisième visite apporte un bilan de l'accompagnement. Un nouveau relevé des compteurs est effectué, ce qui permet de faire le point sur l'évolution des consommations depuis la première visite. Une nouvelle discussion sur les écogestes a lieu, ce qui permet de faire le bilan des habitudes prises ou non. Le budget est à nouveau abordé et discuté, et le contenu du bilan, rédigé à l'attention du travailleur social et du FSL, est expliqué au ménage : il dresse un état des lieux et propose une orientation vers des dispositifs complémentaires lorsqu'il reste nécessaire d'agir sur le bâti et/ou les équipements.

En effet, la Direction de l'Habitat du Conseil départemental de la Mayenne est porteuse d'un PIG Précarité énergétique. Le fait d'activer celui-ci permet de déclencher un audit de l'habitat et une médiation et accompagnement par SoliHa en cas de besoin de réalisation de travaux. Dans certains cas, il faut orienter les dossiers vers le pôle Habitat indigne, ce qui

arrive parfois dès la suite de la première visite du Slime.

Un certain nombre de partenaires sont ainsi aptes à intervenir en aval du Slime : SoliHa, le PDLHI, Espac'Eco, le CCAS, la CAF, le GLEAM et l'ADIL. L'Espac'Eco propose en particulier un appartement pédagogique qui permet de consolider et d'enrichir les gestes économes pour les familles, et le GLEAM aide les ménages à utiliser leurs chèques Énergie.

Entre 2016 et 2020, les aides FSL au maintien de l'énergie ont reculé de 36 %, ce qui est un bon signal, mais le passage vers les aides aux travaux reste très difficile. Entre 400 et 450 ménages sont accompagnés chaque année, de 60 à 80 d'entre eux étant orientés vers le PIG Précarité énergétique ; mais depuis 2016, seules quatre situations ont donné lieu à la réalisation de travaux.

Face à ce constat, le Président du Conseil départemental de la Mayenne a fléchi une enveloppe de 50 millions d'euros pour travailler sur les passoires énergétiques. Une part de celle-ci sera consacrée à l'accompagnement de publics précaires dans le cadre du dispositif PACTE-15 porté par AMORCE, qui est complémentaire du Slime. En 2022, il apportera aux ménages concernés un accompagnement renforcé, ceci en lien avec les entreprises locales.

Claire BALLY remercie Nathalie Gaillard pour ces précisions, et demande à Loïc Debray de quelle façon SoliHa Jura accompagne les ménages. Quels sont en particulier les besoins auxquels il n'est pas possible de répondre à ce jour ?

Loïc DEBRAY confirme que l'accompagnement à apporter aux ménages ne peut être uniquement technique, puisqu'il doit aussi être en partie psychologique : il faut souvent accompagner et motiver des prises de décisions qui ne sont, au départ, pas totalement actées par les ménages.

Concrètement, cet accompagnement est renforcé par SoliHa Jura dans les cas de précarité énergétique. Cela passe par une multiplication des échanges avec les personnes concernées. Durant le plus fort de la crise du Covid, Internet a facilité les échanges grâce aux réseaux sociaux ou aux mails.

SoliHa Jura fait aussi en sorte d'aller plus loin en termes d'accompagnement financier, en allant jusqu'à sécuriser le paiement des ménages. Il faut en effet présenter le calendrier financier auprès de ceux-ci pour déclencher les décisions. Il importe particulièrement d'informer les bénéficiaires des étapes qui permettent notamment au mandataire de s'emparer des dossiers, ce d'autant plus qu'ils peuvent être porteurs de questions non réglées susceptibles d'engendrer du stress, donc des blocages.

Par exemple, il faut que les ménages créent leurs comptes MaPrimeRénov, puis les activent sous 24 heures. Il faut donc que SoliHa Jura puisse les contacter dans l'intervalle afin qu'ils n'oublient pas de valider leurs comptes. Il en va de même pour les formulaires de consentement, qui sont presque incompréhensibles pour le client, que l'opérateur remplit pour celui-ci. Il faut ainsi rassurer et accompagner très concrètement pour aller jusqu'à la réussite.

Des blocages persistent, notamment pour aller jusqu'à un accompagnement plus industrialisé. Les équipes de SoliHa restent souvent modestes et ont du mal à systématiser

les processus mis en place par l'État et qui se compliquent et se numérisent, à l'image de MaPrimeRénov. L'ANAH souhaite industrialiser ses aides, mais l'accès à celles-ci n'est pas simplifié en pratique, ce qui s'oppose encore trop souvent au passage à l'acte.

Échanges avec les participants

Claire BALLY souhaite poser les questions suivantes pour lancer le débat :

- Que reste-t-il à faire pour pouvoir répondre à la diversité des besoins des ménages ? ;
- Quels sont les points sur lesquels les structures n'arrivent pas encore suffisamment à travailler et pourquoi ? ;
- Quels seraient les besoins des professionnels de la précarité énergétique pour pouvoir prendre en compte les besoins d'accompagnement des ménages ?

Aurélien BREUIL rapporte une question posée par écrit : comment les travailleurs sociaux qui signalent des ménages arrivent-ils à diagnostiquer les situations de précarité énergétique ? Comment vont-ils au-delà de leurs demandes initiales pour souligner un lien avec le bâti ?

Nathalie GAILLARD indique qu'en Mayenne, l'embauche de la première technicienne énergétique avait aussi pour enjeu d'apporter une première connaissance de la précarité énergétique aux travailleurs sociaux du Conseil départemental. Pour autant, le turn-over de ces travailleurs est assez fort, et la période du Covid n'a pas arrangé la situation : il a en effet été plus difficile pendant celle-ci d'organiser les rencontres de formation. Mais au quotidien, les travailleurs sociaux s'adressent aux techniciens de l'énergie et réciproquement, ce qui permet de rapprocher les cultures.

Bénédicte GARÇON travaille en tant qu'employée de l'ADIL du Morbihan en lien étroit avec le Slime du département. L'expérience montre que le financement de l'accompagnement est aujourd'hui très insuffisant. En effet, l'accompagnement des ménages exige du temps, mais l'ADIL du Morbihan ne dispose, pour l'assurer, que d'un ETP pour l'ensemble du Morbihan et ne peut accompagner que 80 familles par an alors que les financements pour les travaux, eux, existent. De même, les opérateurs ANAH ne sont pas suffisamment financés pour accompagner les ménages. Il faudrait s'interroger sur l'origine de ces montants insuffisants.

Sophie PUIGSEGUR, Slime de Montpellier, témoigne du fait qu'au sein du CCAS de Montpellier, qui a mis en place son Slime depuis cinq ans, les chargés de visites sont des travailleurs sociaux. Sophie PUIGSEGUR est elle-même assistante sociale : elle s'est formée aux diagnostics sociotechniques et est désormais conseillère Habitat Santé.

La montée en compétence des chargés de visites est très importante pour l'accompagnement des personnes. À Montpellier, celui-ci va jusqu'à la médiation avec le bailleur. Un partenariat a été noué avec la FAP et les chargés de visites accompagnent les ménages lors de leur rencontre avec leurs bailleurs, qui n'a pas lieu sans cela. Cette médiation obtient de très bons résultats.

Le Slime de Montpellier ne dispose que de deux temps pleins et il n'est pas possible d'accompagner tous les ménages, bien que 288 visites aient été assurées l'an passé, ce qui

est considérable. Le Slime a fait le choix de la promotion des économies d'énergies et a opté pour les formats collectifs, autant à destination des travailleurs sociaux que du public précaire. De plus, une commission mensuelle est réunie à propos des situations les plus complexes, ce qui permet aux partenaires de prendre les situations en charge plus facilement.

L'équipe du Slime et ses partenaires se sont spécialisés dans l'habitat indigne et non décent, et le service d'Hygiène de la Ville est présent lors de la commission mensuelle, tout comme la FAP, deux opérateurs Habitat, les Compagnons Bâisseurs, la métropole, l'ALEC et le GEFOSAT. Le CCAS comprend aussi une conseillère en économie sociale et familiale qui assure des accompagnements sociaux liés aux logements. Le fonctionnement de la commission est ainsi très efficace et le FATMEE vient soutenir et prolonger le rôle du Slime.

Émeline CHEVAL, Slime Biovallée (Drôme), rapporte que le Slime de Biovallée est intégré dans le SPPEH, ceci en lien étroit avec l'ensemble des partenaires sociaux du territoire. Un certain nombre de partenaires ont été sensibilisés avec succès à la précarité énergétique lors d'un des petits-déjeuners régulièrement organisés, mais toutes les structures sociales locales ne s'étaient pas rendues à cette rencontre. Comment faire pour les intéresser tous à cette problématique ?

Marie ANSEN, Collectivité d'Alsace, explique qu'elle encadre l'équipe du Slime du Bas-Rhin. Dans ce territoire, les chargés de visite rencontrent essentiellement des locataires du parc privé, et leur problème est donc de prendre contact avec les bailleurs. Les cas d'insalubrité et de non-décente sont gérés efficacement par un service dédié, mais il est difficile d'agir lorsque les logements sont de classiques passoires énergétiques : pour le moment, le Slime du Bas-Rhin n'est pas outillé en termes de méthodes de médiation locative.

Christophe GUINOT, Quercy Energies travaille pour le Slime du Lot et témoigne du fait qu'un certain nombre de ménages sont peu capables de mener des travaux. Un problème particulier se pose : quel type d'assurances faudrait-il contracter pour que les intervenants du Slime puissent prendre le rôle de maître d'œuvre ? Par ailleurs, les Slime sont-ils plus efficaces à l'échelle des départements ou des communautés de communes ?

Loïc DEBRAY indique une augmentation sensible du nombre de structures agréées par l'État en tant que mandataires MaPrimeRénov, ce qui est aussi le cas de nombreuses entreprises privées. Cela permet de mettre en œuvre un accompagnement financier à travers un préfinancement et, le fait que le mandataire paye les entreprises à la place du ménage le sécurise. Et, en effet, plus les accompagnements sont poussés plus il est nécessaire de souscrire des assurances spécifiques.

Aurélien BREUIL ajoute que les échelles départementales et métropolitaines semblent être les plus intéressantes pour les Slime, ne serait-ce que parce qu'il y a davantage de ménages à toucher dans ces cas. Il est aussi plus facile de collaborer avec les travailleurs sociaux.

Nathanaël SFEZ, Fondation de Nice, rapporte que son équipe suit essentiellement des locataires. Comment faire pour solliciter les bailleurs ? Quels parcours d'accompagnement pour ce type de ménages ?

Aurélien BREUIL explique que des webinaires sont consacrés à cette question sur le site Internet du RAPPEL, par exemple à propos du travail de la Métropole européenne de Lille avec le GRAAL.

Claire BALLY note que la question du financement de l'accompagnement est l'un des principaux problèmes soulevés. Des questions récurrentes portent aussi sur la difficulté de l'accompagnement des locataires, ce qui devrait amener à mieux partager les bonnes pratiques en termes de médiation locative. Des interrogations ont aussi émergé sur l'intérêt et la difficulté de la sensibilisation des travailleurs sociaux à la précarité énergétique.

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.

Atelier 2 : Santé et précarité énergétique

Marie-Maud GÉRARD, du Geres, explique que le Geres est une association située à Aubagne, et qui travaille en faveur de la solidarité climatique, à la fois en PACA, en Asie et en Afrique. Elle lutte contre la précarité énergétique en PACA depuis de nombreuses années.

Gwenaëlle PETIT, du CREAQ, indique que le CREAQ est actif dans la métropole bordelaise dans la lutte contre la précarité énergétique. Depuis plusieurs années, il anime plusieurs Slime à l'échelle de la métropole et de la Gironde. Gwenaëlle PETIT est responsable de son pôle Santé et habitat, et est aussi CMEI.

Marie-Maud GÉRARD rapporte que le Geres est impliqué dans le projet européen EmpowerMed, qui vise à lutter contre la précarité énergétique en zone méditerranéenne avec une attention à la question du genre et à celle de la santé.

Dans le cadre de ce projet, une réflexion a été menée sur les déterminants de la santé. Selon l'OMS, la santé est un état de bien-être physique, mental et social complet, et non seulement une absence de maladie ou d'infirmité. Les inégalités en termes de santé proviennent notamment de la répartition du pouvoir, de l'argent et des ressources, ceci à tous les niveaux géographiques.

La santé est déterminée par de multiples facteurs, tout d'abord en termes de conditions socioéconomiques, culturelles et environnementales. Mais ces facteurs sont aussi liés aux aspects suivants :

- Réseaux sociaux et communautaires ;
- Style de vie personnel ;
- Sexe, âge et hérédité.

Les déterminants de la santé peuvent aussi être classés selon les cercles concentriques suivants :

- Contexte global socioéconomique, géopolitique, scientifique, etc. ;
- Systèmes : systèmes de santé, d'éducation, de soutien à l'emploi et de solidarité sociale ;
- Milieux de vie : logement, travail, communauté de vie ;
- Caractéristiques individuelles.

Les liens entre déterminant de santé et précarité énergétique sont multiples. Il faut d'abord compter avec les impacts du changement climatique et les événements extrêmes en termes de chaleur et de froid. Les décisions en ce qui concerne la transition écologique ont aussi des impacts : sortie ou non des énergies fossiles, évolution des prix de l'énergie et choix des énergies à l'avenir.

Par ailleurs, les personnes en précarité énergétique peuvent plus difficilement travailler à domicile et ont très souvent plus de mal à faire face à leurs factures d'énergie grâce à leurs revenus professionnels. Elles font plus souvent face à l'isolement social et à la

stigmatisation. L'approche du système de santé joue aussi un rôle, notamment parce qu'il est le plus souvent curatif et non préventif en France.

D'autres facteurs influent sur la situation sanitaire des personnes en précarité énergétique. L'accès aux aides sociales peut être important, et la situation socioéconomique des personnes précaires engendre des problèmes en termes de budget, qui peuvent avoir des impacts sur la santé (y compris mentale), tout comme les restrictions, qui touchent souvent l'alimentation.

Globalement, la précarité énergétique peut avoir différentes conséquences sur la santé :

- Santé physique : augmentation des risques de maladies hivernales, respiratoires et cardiovasculaires, risques d'intoxication (poêles à pétrole, par exemple) ;
- Santé mentale : augmentation du stress, diminution du bien-être et risque de dépression ;
- Santé sociale : isolement, difficultés pour le travail et les études, diminution des relations sociales et risques de stigmatisation.

Malgré l'étendue des risques sanitaires liés à la précarité énergétique, les études et données sur cette question restent rares. Ceci étant, l'étude de Thomson et al. (2017) estime que « *la population en situation de précarité énergétique est plus susceptible de signaler une mauvaise santé et un mal-être émotionnel que la population n'étant pas dans cette situation.* » Quant à une étude menée par l'Agence de santé publique de Barcelone, elle conclut que « *les groupes sociaux qui souffrent le plus de la précarité énergétique (à faible revenu, locataires, personnes âgées) peuvent tirer plus d'avantages pour leur santé (en améliorant les déterminants de la santé) en entreprenant une rénovation de leur logement, mais ils rencontrent aussi plus d'obstacles pour y arriver.* »

Une autre étude menée à l'échelle européenne montre que la situation de santé des personnes en précarité énergétique est toujours plus mauvaise que celle des autres personnes. Ceci étant, les écarts varient beaucoup selon les pays : la Slovénie connaît ceux qui sont les plus élevés en Europe (50 % de différence), la France étant moins concernée, avec toutefois une différence de 10 % entre les deux situations.

En France, une importante étude a été menée en 2013 avec le soutien de la Fondation Abbé Pierre par le GEFOSAT et le CREAI-ORS Languedoc-Roussillon. Elle a comparé la situation sanitaire de personnes connaissant des situations socioéconomiques comparables (en l'occurrence modestes) mais vivant ou non dans des logements en mauvais état, notamment du point de vue énergétique. Pour tous les items de maladies et de symptômes étudiés, les résultats sont plus élevés en cas de précarité énergétique : l'écart est par exemple de plus de 25 % pour les bronchites chroniques.

Au niveau européen, la surmortalité hivernale varie beaucoup selon les pays. Elle est beaucoup plus importante dans les pays du sud du continent : une des explications réside dans le fait que les logements mal isolés et le manque d'accès à un moyen de chauffage efficace sont beaucoup plus fréquents dans ces pays. C'est aussi le cas dans le sud de la

France, par exemple à Marseille, où les moyens mobiles de chauffage (électrique, à gaz ou au pétrole) sont très fréquents. Les problèmes d'inconfort estival restent quant à eux très peu documentés. Selon Eurostat, néanmoins, l'Europe de l'Est et l'Europe du Sud sont relativement plus touchées par ce phénomène.

Il est important de rappeler que la température ressentie résulte de la moyenne entre la température de l'air et celle des murs. Il n'est ainsi pas rare dans des logements peu performants que les habitants poussent la température de l'air pour compenser le froid des parois. Le confort thermique dépend aussi de l'humidité, des courants d'air et de la chaleur par rayonnement. Il faut ainsi notamment compter avec l'influence du vent pour estimer le froid ressenti par les habitants. « Un vent fort peut en effet refroidir rapidement les parois non isolées et générer des courants d'air dans le logement.

Le stress causé par le froid provient essentiellement de la baisse de température de la peau, voire de la température interne du corps. Dans les cas extrêmes, qui sont rares en France, le froid peut provoquer la mort. Certaines personnes sont plus sensibles au froid que d'autres.

Le stress thermique peut aussi provenir de la chaleur, qui peut causer des surmortalités, comme cela est survenu lors de la canicule de 2003 en France. Dans ce cas, le corps ne parvient plus à évacuer la chaleur excessive et les personnes touchées ont du mal à se reposer. Le risque passe aussi par la déshydratation, qui peut causer la mort.

Globalement, l'inconfort thermique conduit à un inconfort chronique et à des conséquences indirectes telles que la dépression, l'isolement social, les craintes pour la santé des enfants, etc.

Pour aller plus loin, il est notamment possible de consulter les fiches produites en 2018 par le CLER, SOLIBRI et BCE sur les risques sanitaires de la précarité énergétique et la revue des approches existantes pour l'analyse des impacts de la précarité énergétique sur la santé des populations rédigée par l'ONPE en 2019. D'autres importantes ressources proviennent du monde anglo-saxon, qui a souvent été pionnier en matière d'étude de la précarité énergétique, en particulier en ce qui concerne ses impacts sur la santé.

Gwenaëlle PETIT aborde la question plus précise de la qualité des logements pour la santé, à commencer par la question de la qualité de l'air intérieur. L'attention du public est souvent centrée sur la qualité de l'air atmosphérique et sur les pics de pollution qu'il connaît, notamment en été, mais la pollution de l'air intérieur aux logements est prépondérante pour la santé.

En effet, l'air intérieur est de deux à cinq fois plus pollué que l'air extérieur. Tout d'abord, les polluants extérieurs se retrouvent dans les logements. Mais des sources de pollution annexes s'y ajoutent, ce qui est important pour la santé, et avant tout pour celle du système respiratoire. De plus, le temps passé à l'intérieur est beaucoup plus long que celui passé à l'extérieur : en moyenne, un adulte passe 55 % de son temps dans son logement et 33 % à son travail (bien souvent en milieu intérieur également), ainsi que 8 % de son temps dans les transports et seulement 4 % à l'extérieur.

À l'intérieur des logements, on rencontre trois grandes familles de polluants aériens :

- Polluants biologiques : microorganismes et allergènes ;
- Polluants chimiques : composés organiques volatils (COV) et gaz inorganiques ;
- Polluants physiques : particules fines, nanoparticules, fibres, radon.

Les COV se comptent par milliers et proviennent des produits ménagers, des meubles, des revêtements, des peintures, etc. Certains font l'objet de mesures, notamment dans les établissements recevant du public (formaldéhyde et benzène), et les COV sont classés cancérigènes ou irritants.

Les polluants physiques comprennent notamment les particules fines, qui sont très souvent citées. Il faut aussi compter avec les nanoparticules, qui proviennent surtout des textiles, avec les fibres (amiante, laine de verre, etc.), et avec les radiations et les ondes. Le gaz radioactif radon, notamment, peut poser problème et est très localisé : dans les zones concernées, il faut donc construire en tenant compte de spécifications précises. Les polluants biologiques, eux, viennent des animaux et des microorganismes : animaux domestiques, moisissures, légionelles, bactéries, acariens, etc.

Ces polluants proviennent de plusieurs sources. La première est celle des activités humaines, sur lesquelles il est possible d'influer pour diminuer les pollutions. Les animaux domestiques et les acariens, notamment, peuvent causer des allergies, et certaines habitudes de vie peuvent exercer une influence sur ces types de polluants. Par ailleurs, la ventilation joue un rôle en renouvelant l'air intérieur plus ou moins rapidement. Et le bâti lui-même joue un rôle important en raison des matériaux présents et de l'humidité éventuelle.

Les polluants entrent dans l'organisme humain par différentes voies. La première est digestive, et dépend en particulier de l'âge, les jeunes enfants y étant particulièrement exposés. La deuxième voie d'accès est respiratoire et met finalement en contact les composants de l'air ambiant avec les constituants des voies respiratoires et le sang. Le dernier mode d'entrée est cutané – peau, yeux, mains, etc. – et ne doit pas être négligé.

Au gré de ces voies d'absorption, les différents polluants présents dans l'environnement pénètrent plus ou moins dans le corps des habitants. Les symptômes et maladies se déclencheront lorsqu'une certaine dose est dépassée.

Certains polluants sont très classiques. Le monoxyde de carbone est potentiellement produit par les chauffages d'appoint ou encore les poêles ou chauffe-eau mal entretenus, et est très souvent contrôlé. Ce gaz provient d'une mauvaise combustion, est inodore et invisible. Il est capté par les globules rouges plus aisément que l'oxygène et peut créer une intoxication plus ou moins sévère ayant pour conséquences des maux de tête, des vertiges et une envie de dormir. Le monoxyde de carbone provoque chaque année des intoxications et des décès.

Les COV sont très courants et proviennent des peintures, papiers peints, parquets, moquettes, meubles, etc. Ils sont beaucoup plus présents à l'intérieur qu'à l'extérieur pour cette raison. Benzène et formaldéhyde sont notamment suivis dans le cadre du suivi de la qualité de l'air dans les bâtiments publics parce qu'ils affectent beaucoup la santé. Le benzène provient en particulier des combustions, et le formaldéhyde est un conservateur

omniprésent dans les colles, peintures, meubles, etc., et est fortement émis pendant les premières années d'installation de ces produits.

Les polluants biologiques produisent d'abord des allergies (poils de chiens et chats, acariens). La parade est alors de diminuer la concentration de ces agents polluants. Malheureusement, certaines personnes traitent les acariens avec des insecticides chimiques très irritants, et qui peuvent déclencher des crises d'allergie et des réactions cutanées. Il en va de même pour les antipuces et autres produits toxiques. Par ailleurs, blattes, cafards et punaises de lit peuvent être présents et peuvent causer d'importants problèmes.

Les moisissures sont aussi très problématiques et sont très omniprésentes dans les logements en mauvais état. Elles sont présentes dans 30 % des logements en France et se développent en raison d'une humidité trop forte. Ces types de champignons agissent sur la santé par différents modes, certaines souches étant plus irritantes que d'autres. Les moisissures libèrent des spores (ce qui peut provoquer des allergies), des mycotoxines et des COV, et majorent les symptômes respiratoires, voire d'autres pathologies.

L'humidité est l'un des premiers facteurs influant sur la santé des occupants. Elle vient de la respiration, de la salle de bains, de la cuisine, etc. La vapeur d'eau se condense en rencontrant des parois froides et a tendance à dégrader les revêtements, ce qui engendre des émissions de COV et propose des zones de prolifération aux moisissures. L'humidité intérieure est aussi causée par tous les défauts du bâti, qui concernent notamment le toit et les cheneaux, les dégâts des eaux, les menuiseries et les remontées capillaires. L'humidité rend aussi plus difficile le chauffage.

Face à ces problèmes, la ventilation est indispensable et doit être couplée à l'aération. L'air doit entrer par les pièces sèches, circuler sous les portes (qui doivent être détalonnées) et être évacué par les bouches d'extraction situées dans les pièces humides. Il n'est pas rare que des rénovations thermiques débouchent sur la création de logements hermétiques ou mal ventilés, et la ventilation est la première des préoccupations en matière de santé dans le logement.

Lorsque l'aération existe, il faut nettoyer deux fois par an les bouches d'aération. Il faut aussi utiliser et entretenir les hottes de cuisine. Les bouches d'aération doivent être adaptées à chaque pièce et à chaque usage, et il faut veiller à ne pas les intervertir lors de leur entretien. Il ne faut jamais arrêter les systèmes de ventilation mécanique et ne pas boucher les entrées et sorties d'air, qui doivent être maintenues propres.

Certains bons gestes doivent par ailleurs être connus, et sont à la fois favorables à la santé et à la bonne gestion de l'énergie :

- Aérer les pièces 15 minutes par jour, chauffage éteint, ce qui permet d'évacuer les polluants, le CO₂ et l'humidité. Il est possible de fractionner cette durée en hiver ;
- Lorsque c'est possible, faire varier la vitesse des systèmes de ventilation, surtout pendant la préparation des repas ;
- Éviter de faire sécher le linge à l'intérieur, ou alors dans un endroit ventilé et aéré ;
- Ne pas fumer à l'intérieur.

Il faut aussi indiquer aux ménages que certaines habitudes d'utilisation de produits ménagers et de bricolage sont préférables pour la santé. Cela passe par la lecture des pictogrammes figurant sur les emballages (« toxique », « polluant pour l'environnement », « corrosif », « dangereux pour la santé », « inflammable », et « dangereux, nocif et irritant »). Ces types de produits sont très souvent trouvés chez les personnes asthmatiques, notamment, ainsi que des produits ménagers en spray, et il faut faire en sorte d'en supprimer l'usage car ils provoquent des problèmes respiratoires, voire cutanés.

Il est en effet possible de remplacer ces produits par des moyens beaucoup moins irritants : vinaigre blanc, bicarbonate de soude, et produits écologiques labélisés. Il faut aussi être très vigilants en ce qui concerne les parfums et les huiles essentielles, qui sont très allergisantes. Il faut aussi être attentifs lorsque l'on installe du mobilier neuf : il importe alors de surventiler la pièce concernée pendant plusieurs jours en raison de la libération de COV.

Échanges avec les participants

Aurélié BOGUET, ALEC 58, entend souvent parler de l'utilisation de l'eau de Javel et du vinaigre blanc pour se débarrasser des moisissures. Qu'en est-il ?

Gwenaëlle PETIT répond qu'il est possible et préférable d'utiliser le vinaigre blanc. Le protocole hospitalier préconise l'usage de l'eau de Javel, mais il faut la proscrire en général parce qu'elle est très irritante et parce qu'elle produit de très fortes émanations.

Pour nettoyer les moisissures, il faut impérativement porter un masque. Il faut d'abord lessiver, puis faire sécher. Il faut ensuite appliquer un produit fongicide (eau de Javel ou vinaigre blanc dilué à 1/10 à l'eau froide) avant de rincer. Ceci étant, la moisissure reviendra certainement si l'on ne traite pas la cause de l'humidité, et il est préférable de faire appel à une entreprise spécialisée sur les surfaces à traiter sont importantes. Et si la moisissure revient, il faut alors remplacer les matériaux.

Nabil ZENASNI, Agence Parisienne du Climat, rapporte qu'il arrive dans le cadre de conseils FAIRE de faire appel aux compétences des CMEI. À Paris, des CMEI travaillent dans un des services de la Ville, mais quels sont en général les lieux d'accueil des CMEI ? Comment les ménages peuvent-ils faire appel à leurs services ?

Gwenaëlle PETIT est CMEI. La formation des CMEI a lieu à Strasbourg, et celle des CHS (Conseiller Habitat Santé) à Marseille. Ces deux lieux forment des chargés de visite Santé dans les logements. Ces métiers restent très rares, parce que le modèle économique qui les soutient diffère de celui des chargés de visite Précarité énergétique. Les CMEI interviennent à domicile sur prescription médicale et ils travaillent pour des associations, certaines collectivités ou des hôpitaux.

Les prescriptions sont généralement ordonnées par des médecins spécialisés en cas de problèmes respiratoires chroniques (asthmes et BPCO, notamment) et/ou d'allergies. Il arrive que des visites aient lieu chez des personnes dont les systèmes immunitaires sont très

affaiblis.

Les médecins se rendent très peu à domicile, et font appel aux CMEI notamment lorsque les traitements ne fonctionnent pas et/ou lorsqu'ils suspectent des désordres dans les logements. La visite du CMEI au domicile dure une heure et demie : des mesures et des prélèvements sont effectués si nécessaire en parallèle de l'accompagnement pédagogique qui est apporté.

Les ARS financent en partie ce service qui est remboursé par la Sécurité sociale et qui peut être également assuré par des infirmiers libéraux. Un projet de loi d'encadrement de l'intervention des CMEI a été envisagé, mais pour le moment, le métier est mal structuré au niveau national, même s'il faut espérer que la situation s'améliore dans les années à venir. Les personnes qui souhaitent joindre un CMEI peuvent se rendre sur le site Internet des CMEI France, où la liste de ces professionnels est disponible par département.

Marie-Maud GÉRARD rapporte qu'un participant demande par écrit comment sont financés les postes des CMEI. Par ailleurs, quelle est la durée de leur formation ?

Gwenaëlle PETIT indique que les financements des postes des CMEI varient selon les territoires et les structures d'accueil. La formation dure environ six mois, tout comme celle des CHS, et est sanctionnée par un diplôme universitaire. Elle associe cours théoriques et stages et se termine par des examens à l'écrit et à l'oral.

Une expérience a été menée par le CREAQ à partir de 2015 dans le cadre des visites Précarité énergétiques et avec le soutien et les apports de la FAP, dans le sillage de l'étude présentée ci-dessus par Marie-Maud Gérard. Dans le cadre de cette expérience, les visites sociotechniques et Santé ont été couplées dans plus de 80 logements pendant trois ans.

L'expérience s'est terminée en 2018 et le CREAQ a décidé d'internaliser la compétence de CMEI, ce qui a été possible à partir de 2019. Depuis, Gwenaëlle PETIT effectue des visites conjointes avec celles du Slime, ainsi que des visites pour d'autres prestataires.

La logique du dispositif consiste à repérer, à visiter et à orienter. En tant que CMEI du CREAQ, Gwenaëlle PETIT intervient pour les Slime de la Gironde et de Bordeaux Métropole dans le cadre de deuxièmes visites centrées sur la santé, ceci sur orientation des intervenants de ces Slime. Un financement a été obtenu pour effectuer une centaine de visites sur préconisation des Slime et de travailleurs sociaux. Après les visites, leur rapport est adressé aux opérateurs et Gwenaëlle PETIT réoriente les ménages en fonction des besoins décelés.

Gwenaëlle PETIT visite les domiciles de personnes fragiles (personnes isolées, personnes âgées, jeunes enfants, familles monoparentales, ménages en précarité énergétique). Ces visites sont décidées sur la base des déclarations des personnes en ce qui concerne leur santé depuis qu'elles habitent dans leur logement actuel : asthmes, allergies, pathologies respiratoires chroniques, BPCO, mucoviscidose, immunodépression.

Les personnes concernées sont orientées en fonction de leurs réponses aux questions posées lors de leurs visites par les chargés de visite du Slime ou s'ils ont repéré des éléments significatifs dans les logements (moisissures, dégâts des eaux, animaux, etc.).

Après contact par l'intermédiaire d'une fiche d'orientation, la visite typique d'un CMEI, d'une

durée d'une heure et demie, a lieu : état des lieux du logement et identification des habitudes de vie, ceci en lien avec les pathologies. Si nécessaire, des conseils sont apportés pour faire en sorte de modifier les habitudes.

Lors de la visite Santé, l'humidité et la température sont relevées, tout comme le taux de CO₂ et le niveau de ventilation. Une mesure des COV et des particules fines est effectuée, tout comme une mesure de monoxyde de carbone en cas de présence d'appareils de combustion. Si nécessaire, l'humidimètre permet de réaliser des relevés de l'humidité dans les parois, et des prélèvements biologiques sont réalisés si besoin est.

Par la suite, des mesures d'éviction sont préconisées au ménage, par exemple l'utilisation de housses spéciales en cas d'allergie aux acariens ou le remplacement des produits d'entretien, etc. Un rapport est dressé et le résultat des prélèvements est analysé. Les travailleurs sociaux peuvent les reprendre dans le cadre de contingents prioritaires de relogement.

Les préconisations apportées concernent le plus souvent les questions suivantes :

- Problèmes de ventilation ;
- Achat d'équipements de santé tels que des housses antiacariennes ;
- Explication du protocole de désinfection pour les moisissures ;
- Changement des pratiques quotidiennes (aération, produits ménagers, etc.) ;
- Rénovation globale, voire relogement.

En tout, 89 patients ont été suivis dans le cadre de l'expérimentation « Quand le logement rend malade », dont les conclusions ont été remises en 2018. Les patients ont été visités la première année et ont été rappelés lors des années 1 et 2, puis pendant la troisième année de l'expérimentation.

Durant les années 1 et 2, les changements de comportements ont été importants et assez efficaces, notamment grâce au suivi effectué. L'année 3 est un peu moins conclusive. En années 1 et 2, neuf personnes sur 89 avaient réduit leurs traitements médicaux et la qualité de vie mesurée avait augmenté et 70 % d'entre elles avaient acheté des matériels de santé (tout comme en année 3). Ceci étant, 52 % des personnes concernées ont été relogées en années 1 et 2, et le confort dans le logement a été amélioré.

Par ailleurs, les factures énergétiques ont baissé, même si 24 % des foyers restaient en difficulté à ce propos en années 1 et 2, 20 % faisant encore appel au FSL, bien que ces pourcentages aient fortement reculé.

Marie-Maud GÉRARD rapporte qu'Émeline Cheval demande s'il faut prévoir d'aérer les logements même si la VMC fonctionne correctement. Quel est l'impact de la concentration en CO₂ sur la santé ?

Gwenaëlle PETIT explique que l'aération est très importante dans tous les cas. La ventilation renouvelle l'air, réoxygène les logements et enlève l'humidité, mais l'aération permet de s'adapter aux comportements : elle est indispensable après le nettoyage d'une pièce ou après une douche, par exemple.

Emeline CHEVAL conseille aussi aux ménages d'aérer ponctuellement en cas de mauvaises odeurs ou d'utilisation d'un produit ménager, mais ne le fait pas pour une douche, par exemple, si le logement est correctement ventilé.

Marie-Maud GÉRARD indique que la Dre Suzanne DEOUX ne soutient pas les ventilations hygroréglables en raison d'un débit d'air insuffisant pour traiter les problèmes de santé. Elle intervient souvent dans le magazine La Maison écologique et pousse beaucoup à l'aération des logements.

Gwenaëlle PETIT note que les débats sont récurrents entre les spécialistes de l'énergie et de la santé dans le logement en ce qui concerne la ventilation et l'aération. Les approches de ces deux mondes restent assez clivées sur cette question pour le moment.

Marie-Maud GÉRARD remarque que la concentration de CO₂ est connue pour être souvent trop élevée dans les écoles. Est-ce aussi le cas dans certains logements ?

Gwenaëlle PETIT explique que la production de CO₂ est due à la respiration et est parfaitement normale, mais son taux est mesuré par les CMEI, puisqu'il ne faut pas qu'il excède le niveau de 1000 ppm : au-delà, on estime que l'air n'est pas suffisamment renouvelé. À partir de ce seuil, il faut en principe aérer les pièces concernées : à défaut, le CO₂ provoque une certaine somnolence, voire des maux de tête et des irritations des voies respiratoires si sa concentration augmente davantage. Une concentration trop forte de CO₂ dans les logements peut avoir lieu dès qu'il existe un défaut de ventilation.

Emeline CHEVAL rapporte avoir mesuré des taux de CO₂ d'au moins 2000 ppm dans certaines pièces de logements, par exemple dans des chambres à partir de 22h00. Ce résultat est assez inquiétant pour la santé des occupants.

Gwenaëlle PETIT en convient. De telles concentrations de CO₂ peuvent majorer un certain nombre de symptômes, par exemple ceux de l'asthme. Pour autant, il n'existe pas de réglementation concernant ce gaz dans les logements, ce qui explique que la littérature disponible sur ce sujet concerne presque exclusivement les lieux collectifs.

Marie-Maud GÉRARD explique qu'en parallèle des visites de logement par les CMEI, des ateliers collectifs sont organisés sur la santé dans le logement, par exemple par le Geres en partenariat avec WECF, association très active sur les questions de la santé, des femmes, des nouveau-nés et des futurs parents. L'ALEC de l'Ardèche s'est aussi beaucoup investie dans cette thématique notamment à travers des ateliers. Cette question a permis à cette ALEC de repérer des personnes non identifiées par ailleurs en travaillant avec des acteurs du domaine de la santé.

La pandémie a pour le Geres été l'occasion de travailler avec des acteurs qui ont suivi des ménages pendant le confinement à la fois dans les domaines de la santé, de l'alimentation, etc., ainsi qu'avec des CMEI. Tous ont adopté une vision large des ménages et de leurs problèmes, ce qui permet au Geres de coopérer avec eux de façon fructueuse. Pour le moment, il n'existe pas de collaboration entre le Geres et les médecins, qui n'ont pas le temps de s'intéresser aux problèmes des personnes au sein de leurs foyers dans une visée préventive.

En réponse à une question posée par écrit, **Gwenaëlle PETIT** indique qu'il existe de nombreux groupes de travail réunis par des CMEI, notamment pour rapprocher les questions de la santé et de la précarité énergétique. Une proposition de loi sur le logement, la ventilation et la santé a été déposée devant l'Assemblée nationale en septembre 2021, mais n'a pas été adoptée. Les parlementaires ont du mal à avancer sur ces questions, mais il faut espérer que les blocages pourront bientôt être levés.

Marie-Maud GÉRARD rapporte une remarque d'Émilie Leroy, selon laquelle Breizh ALEC vient de répondre à un appel à projets de son ARS sur les liens entre santé et précarité énergétique.

Des travaux en ce sens sont aussi menés en ce moment par le GEFOSAT, et la chaire grenobloise HOPE a réuni des acteurs de la santé et de la précarité énergétique pour mener des recherches. Les résultats de ces différents travaux devraient être disponibles dans la période à venir.

Léa Le Souder, CLER – Réseau pour la transition énergétique, remercie les participants et les intervenants à cet atelier. Le sujet traité pendant ces deux heures intéresse de plus en plus, et cette discussion sera sans le moindre doute poursuivie à l'avenir dans les réseaux des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique.

Atelier 3 : L'accompagnement des ménages en précarité énergétique à travers la mobilisation d'un réseau de bénévoles

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

Intervenants : Franck Billeau et Jean-Luc Dechoux du Réseau Eco-Habitat

Aurélien BREUIL explique que cet atelier s'inscrit dans la poursuite des échanges de la plénière thématique des rencontres et de l'atelier 2, qui ont déjà porté sur les parcours d'accompagnement des ménages. Il porte notamment sur la plus-value que peut apporter un accompagnement reposant sur un tiers de confiance, en l'occurrence sur l'implication d'un bénévole du Secours Catholique. Il s'agira également de réfléchir aux besoins d'accompagnement des ménages qui ne seraient pas encore couverts.

Franck BILLEAU, Réseau Eco-Habitat, est fondateur de l'association Eco-Habitat, qui est née en 2014. Jusqu'alors, il était Directeur régional du Secours Catholique, et avait constaté que 25 % des aides financières versées par le Secours Catholique dans les Hauts-de-France servaient à régler des impayés d'énergie. En parallèle, il existait et il existe toujours des aides publiques pour la rénovation de l'habitat, et il s'agissait de savoir comment aider des personnes en précarité à s'en saisir.

Eco-Habitat compte aujourd'hui dix salariés et intervient en région Hauts-de-France en partenariat avec le Secours Catholique, qui rencontre de nombreuses personnes pouvant avoir besoin d'aide. Le Secours Catholique regroupe 66 000 bénévoles et accompagne chaque année 1,4 million de personnes à travers près de 2 400 antennes locales. Quelque 100 000 propriétaires occupants très modestes sont rencontrés chaque année et environ 8,6 millions d'euros d'aides financières ont été distribués en 2020.

L'association Eco-Habitat a donc été créée pour accompagner les bénévoles souhaitant accompagner des propriétaires occupants précaires dans leurs démarches de travaux de rénovation énergétique. Cette action repose sur trois valeurs fondamentales : la solidarité, l'écologie (utilisation de matériaux écologiques) et l'économie locale (soutien aux entreprises locales et création d'un réseau d'artisans).

L'action a débuté dans l'Oise, s'est ensuite étendue à la Picardie, et le Réseau Eco-Habitat est à présent opérateur Habitat pour l'ensemble de la région Hauts-de-France. Le problème de départ était de savoir pourquoi les propriétaires occupants très modestes qui sollicitent le Secours Catholique pour obtenir des aides afin de répondre à leurs impayés d'énergie ne demandaient pas d'aides à la rénovation de l'habitat.

Dans le cas de Ginette, qui est à présent âgée de 75 ans, l'association s'est rendue compte que les démarches liées à la rénovation énergétique avaient en général lieu par téléphone. L'opérateur lui avait demandé son revenu fiscal de référence, quel type de travaux elle souhaitait réaliser et comment elle comptait financer le reste-à-charge.

Ginette était bien en peine pour répondre à ces questions. Elle habite depuis plus de trente ans dans une petite maison rurale en torchis, dont la toiture était fuyarde et dont les toilettes se trouvaient dans une petite cabane. Le chauffage est au bois et Ginette vit avec le minimum Vieillesse : elle n'avait pas d'idée précise des travaux à réaliser. De plus, elle n'avait au départ aucune perspective pour financer un reste-à-charge de l'ordre de 15 000 euros sur 54 000 euros de travaux.

La première difficulté pour Ginette et pour Thérèse, la bénévoles qui l'a accompagnée, est de s'y retrouver dans le maquis des aides et des dispositifs tels que l'ANAH, les OPAH, les PIG, les PTZ, les CEE, les microcrédits, etc. De son côté, l'artisan qui a visité le logement parlait un langage très technique et peu clair. Pour Thérèse, ces langages administratifs et techniques sont incompréhensibles.

Il faut donc traverser un labyrinthe d'acronymes et de structures pour aller chercher les solutions permettant d'aider Ginette. C'est là le travail du Réseau Eco-Habitat, qui à travers un accompagnement social, technique et financier va à la rencontre des acteurs qui permettront de mettre en place un programme de travaux tenant compte à la fois du bâti, des financements et des enjeux de vieillissement dans le logement.

Pour ce faire, le Réseau Eco-Habitat établit une alliance entre les trois catégories d'acteurs que sont les associations caritatives, les entreprises et les institutions publiques (les collectivités essentiellement). Les différences entre ces acteurs à impliquer sont pour le Réseau Eco-Habitat des forces qui s'assemblent pour traiter la situation des personnes en difficulté. Et il s'agit en particulier d'instaurer un rapport de confiance avec les entreprises, les institutions publiques et ces personnes.

La vocation du Réseau Eco-Habitat consiste à s'adresser aux propriétaires occupants en grande précarité pour leur permettre d'accéder à des programmes globaux de rénovation énergétique (50 000 euros de travaux en moyenne) grâce à l'accompagnement apporté par des bénévoles de terrain qui jouent le rôle de tiers de confiance. Le Réseau Eco-Habitat réalise ainsi l'assemblage administratif, technique et financier nécessaire, jusqu'à la réalisation des travaux et la prise en main de ces derniers par les familles.

Il faut plus d'un an – et parfois deux ans – pour réaliser une opération, qui se déroule en plusieurs phases :

- Le repérage des familles par les bénévoles (un mois) ;
- La préparation de l'opération (trois mois environ), qui suppose que le lien de confiance s'établisse. Durant cette phase, les intervenants sociaux et les artisans se rendent au foyer pour diagnostiquer la situation ;
- Le montage du dossier financier, qui exige environ sept mois, puisqu'il faut souvent associer de huit à douze dispositifs pour y parvenir, le reste-à-charge représentant de 5 % à 10 % du montant des travaux ;
- La réalisation des travaux (trois mois) et l'accompagnement à la prise en main du logement par son occupant.

Aurélien BREUIL demande comment le Réseau Eco-Habitat implique des bénévoles du Secours Catholique dans cette dynamique.

Franck BILLEAU note qu'il est souvent plus difficile de convaincre des bénévoles qu'il est possible de financer 50 000 euros de travaux chez des propriétaires occupants en difficulté que de convaincre les ménages eux-mêmes.

Affirmer à des bénévoles, habitués à aider des personnes en grande difficulté par des chèques et/ou des colis alimentaires, qu'il est possible d'agir sur le fond en investissant dans les logements n'entre pas au départ dans le raisonnement des associations caritatives, puisqu'il s'agit dès lors d'agir sur les causes de la pauvreté et non plus sur ses conséquences.

Il faut donc que ces bénévoles croient qu'il est possible de réaliser des travaux. De son côté, le Réseau Eco-Habitat se charge d'aller solliciter les dispositifs d'aide financière et de trouver les artisans. Une fois les premières opérations menées à bien, les bénévoles ont réalisé qu'elles étaient possibles, et certains se sont même posés des questions sur leur situation de précarité énergétique. Depuis six ans, 95 chantiers ont été réalisés : la preuve est désormais apportée par l'exemple et les bénévoles impliqués sont devenus les meilleurs ambassadeurs de l'action auprès des familles en difficulté.

L'accompagnement par les bénévoles entraîne trois types d'effets positifs. Pour le bénévole, il est très gratifiant de parvenir à sortir des familles de la pauvreté et de leur permettre de retrouver leur dignité grâce à l'intervention sur leurs logements. Pour les collectivités et les financeurs, cette intervention bénévole est rassurante et garantit que la situation de difficulté des ménages est réelle. Elle rassure aussi les artisans, qui sont certains d'être payés grâce à l'intervention de structures caritatives.

Jean-Luc DECHOUX, Réseau Eco-Habitat, ajoute que les bénévoles interviennent souvent dès le stade de la détection des difficultés. Ils sont présents dans les accueils où se rendent les personnes les plus pauvres et signalent les situations au Réseau Eco-Habitat.

Franck BILLEAU rapporte que les collectivités et l'ANAH remarquent que le Réseau Eco-Habitat touche un public qu'elles ne rencontrent pas habituellement. Ces personnes aux ressources très faibles sont propriétaires de logements très dégradés voire insalubres ou en situation de péril. Ces personnes estiment au départ qu'il ne leur est pas possible d'envisager des travaux et font au départ partie des « invisibles » de la précarité énergétique.

Claire BALLY demande à Jean-Luc Dechoux ce qui l'a amené à rejoindre le Réseau Eco-Habitat.

Jean-Luc DECHOUX était au départ bénévole du Secours Catholique, et était investi professionnellement dans le domaine de la construction et de l'isolation. Il pouvait donc apporter des compétences techniques dans le cadre de son engagement bénévole. Le rapprochement avec le Réseau Eco-Habitat a été progressif et très naturel, le siège de cette association étant très proche de celui du Secours Catholique de l'Oise. Il existait au départ des besoins d'animation et de contact avec les populations et de montage des dossiers, et Jean-Luc DECHOUX s'est trouvé à la confluence de ces besoins.

Jean-Luc DECHOUX suit plusieurs dossiers dans le cadre desquels il joue aussi le rôle de bénévole accompagnant, et est aussi chargé au niveau de l'Oise de faire correspondre un bénévole à chaque dossier et réciproquement. Une partie des cas à traiter est signalée au

Réseau Eco-Habitat depuis les antennes du Secours Catholique, et il faut donc les trier. D'autres cas arrivent au Réseau Eco-Habitat par d'autres canaux (services sociaux, notamment) et il faut alors trouver à chaque fois un bénévole du Secours Catholique pour les accompagner. L'objectif est de mettre en place systématiquement des triangles entre la famille, Réseau Eco-Habitat et le Secours Catholique.

Claire BALLY demande quelles sont les spécificités de l'accompagnement des ménages par les bénévoles.

Jean-Luc DECHOUX explique que les bénévoles disposent de plus de temps pour accompagner les familles et traiter les dossiers que les opérateurs Habitat classiques. La relation avec le ménage fonctionne d'autant mieux que le bénévole est géographiquement proche de celui-ci. Le bénévole ne s'implique pas dans les aspects techniques et administratifs et assiste la famille dans le cadre de son projet tout au long de celui-ci, en faisant du lien et en agissant sur le long terme en faveur de son insertion sociale, y compris après les travaux, ce que les opérateurs Habitat ne peuvent pas faire.

Dans la pratique, l'action déployée avec les familles l'est au cas par cas. En termes de détection, le bouche-à-oreille fonctionne très bien dans les équipes du Secours Catholique. Il est demandé au bénévole de demander quel est le revenu fiscal du ménage de référence afin de s'assurer qu'il fait partie des catégories très modestes de l'ANAH : si ce n'est pas le cas, les problèmes seront traités différemment par le Réseau Eco-Habitat et/ou par le bénévole ou par un autre organisme : il peut s'agir de remplacer une chaudière ou d'apporter des conseils sur les écogestes à adopter par exemple.

Le bénévole joue un rôle très fort lors de l'établissement du projet de la famille. Il faut déterminer si la solution consiste à réhabiliter le logement ou à en changer pour aller vers un logement social, ce qui n'est pas rare. S'il s'agit d'intervenir sur le logement, le projet est élaboré en lien avec le technicien du Réseau Eco-Habitat, en dialogue étroit avec le bénévole. Dans le cas d'un maintien d'une personne âgée à domicile, il faut très souvent tenir compte des handicaps et des aménagements qu'ils supposent. Il n'est pas rare qu'il faille condamner un étage et créer une salle de bain et une chambre au rez-de-chaussée notamment : cela suppose de nombreux échanges avec les bénéficiaires, qu'il faut convaincre, et cela exige du temps.

Par la suite, il faut que le technicien du Réseau Eco-Habitat établisse les devis et le plan de financement, en trouvant les moyens de répondre à tous les critères pour obtenir les subventions, tout en intervenant souvent pour mettre le réseau électrique en conformité et en respectant les normes sanitaires. Le montant des travaux est le plus souvent de l'ordre de 50 000 euros.

Sur le terrain, le rôle du bénévole est très important pour définir des compromis entre les interventions possibles et les souhaits des habitants : une dame âgée qui souhaite pouvoir accueillir ses enfants et petits-enfants n'acceptera pas que les chambres de son étage soient condamnées, par exemple. Lorsque le dossier de travaux est bouclé, il faut donc impérativement que la famille le valide avant qu'il soit envoyé à l'ANAH.

L'étape suivante consiste à préparer les travaux. Très souvent, il n'est pas possible de maintenir les familles dans leurs logements pendant qu'ils ont lieu, et il faut pouvoir proposer un relogement temporaire : à de nombreuses reprises, les bénévoles se donnent beaucoup de mal pour faire accepter ce point aux familles. Il faut aussi vider les logements qui sont souvent surencombrés, ce qui suppose un nettoyage complet et un tri des objets : le bénévole joue alors un rôle essentiel.

Ensuite, il faut réceptionner les travaux, ce qui n'est parfois pas simple, et accompagner la reprise en main du logement. Idéalement, le bénévole doit continuer à jouer son rôle à ce stade, mais ce n'est pas toujours possible. Mais il n'est pas rare que celui-ci continue à entretenir d'excellentes relations avec la famille des années après les travaux, par exemple pour lui apprendre peu à peu à utiliser correctement le chauffage.

Échanges avec les participants

Jonathan MARTINEZ, communauté urbaine Le Havre Seine Métropole, confirme que le manque de temps est un vrai problème pour les opérateurs Habitat. Quels seraient les besoins du Réseau Eco-Habitat pour étendre son rayon d'action ?

Franck BILLEAU ne croit pas qu'il serait possible de convaincre toutes les familles de réaliser des travaux, même si les travailleurs sociaux disposaient de tout le temps nécessaire. La question se pose en termes de statut et de posture.

Par exemple, une mère de famille avec quatre enfants en bas âge réside non loin du siège de Réseau Eco-Habitat : pour elle, un travailleur social représente une menace, parce qu'elle craint que ses enfants lui soient retirés compte tenu de l'état de son logement. Personne n'a réussi à la convaincre de s'orienter vers des travaux, pas même un élu local qui est bénévole.

Concrètement, le Réseau Eco-Habitat n'a inventé que la confiance entre des bénévoles de terrain, des entreprises et des collectivités. Pour agir de façon plus vaste, il faut mettre en œuvre ce type de coordination en apprenant le langage de chaque partie prenante. Cette alliance permet de rencontrer les « invisibles » de la précarité énergétique et suppose de financer des postes de coordinateurs tels que ceux du Réseau Eco-Habitat.

Trop souvent encore, les associations caritatives sont perçues comme intervenant uniquement en bout de chaîne, notamment à travers des actions de plaidoyer. Il faut remettre cette vision en cause, tout comme celle des professionnels qui considèrent la puissance publique essentiellement sous ses aspects lourds et administratifs, et celle qui juge les entreprises comme des profiteurs sans scrupules. Il ne faut donc pas mettre en opposition les bénévoles et les travailleurs sociaux, pas plus que les entreprises avec la puissance publique.

Romain PARENT, ALEC de l'Ain, explique que l'ALEC de l'Ain traite la question de la précarité énergétique dans le parc social, ce qui est très frustrant. Le Réseau Eco-Habitat est-il en lien avec des personnes vivant dans ce parc ? Il est en effet difficile de faire le lien avec les bailleurs sociaux, et des suggestions sur ce terrain seraient bienvenues.

Franck BILLEAU indique que le Réseau Eco-Habitat ne travaille pas chez les locataires,

puisque ses ressources sont concentrées en faveur des propriétaires occupants précaires, qui sont très nombreux. Cette situation est assez frustrante pour le Secours Catholique, qui rencontre des locataires en grande difficulté et qui ne peut pas agir concrètement auprès des bailleurs.

Jean-Luc DECHOUX confirme que le Secours Catholique est sollicité par des locataires du parc social et du parc privé. Dans l'Oise, les maisons rurales individuelles sont nombreuses et sont très souvent détenues par des propriétaires occupants. Les locataires sont plus fréquents dans les zones urbaines.

Aurélien BREUIL rapporte que le Slime du Morbihan a noué un partenariat avec un bailleur social qui jouait au départ le rôle de donneur d'alerte. Les animateurs de ce Slime ont peu à peu fait remonter des éléments techniques concernant les logements du bailleur, et ce dernier les intègre désormais dans son plan de rénovation du patrimoine : les visites sociotechniques ont donc permis d'influer sur la politique de travaux du bailleur social. La question de la lutte contre la précarité énergétique dans les quartiers d'habitat social sera notamment abordée en détail lors de l'atelier 4.

Franck BILLEAU explique qu'il faut associer à chaque bénévole du Réseau Eco-Habitat un accompagnateur social et un accompagnateur technique qui suivent à eux deux la réalisation de trente chantiers par an. Pour le moment, le Réseau Eco-Habitat n'a pas atteint son rythme de croisière, mais ce binôme est indispensable pour soutenir la relation de confiance instaurée par le bénévole.

Aurélien BREUIL propose deux questions aux participants pour prolonger le débat :

- Plus globalement sur la question de l'accompagnement, quels sont les besoins des ménages qui restent non couverts à ce jour ?
- Que manque-t-il en termes de partenariats et/ou de dispositifs pour un accompagnement de qualité permettant de sortir durablement les ménages de la précarité énergétique ?

Franck BILLEAU considère que le premier obstacle est le manque de moyens financiers pour soutenir des binômes associant travailleur social et professionnel technique.

Une assistante sociale qui traite correctement les problèmes sociaux mais qui ne sait pas diagnostiquer l'état des logements dégradés n'est pas en mesure d'actionner les leviers d'une politique d'amélioration de l'habitat. De son côté, l'architecte même très compétent ne pourra rien faire s'il ne prend pas en compte les problèmes de santé et les modes de vie des habitants précaires.

L'essentiel est donc de financer le travail qui permet à ces deux types d'acteurs d'avancer l'un vers l'autre, et de collaborer avec un bénévole qui établit le lien de confiance avec le ménage. Cela suppose un travail de formation et de sensibilisation de toutes ces parties prenantes. Il faut y ajouter le financement du reste-à-charge, qui implique un lourd travail administratif et financier : au-delà de l'accompagnement, le travail sur le financement fait partie du contrat de confiance à déployer auprès de chaque ménage, au cas par cas et en fonction de sa situation économique et sociale. La réponse unique n'existe pas sur le terrain.

Claire BALLY demande quels sont les freins qui s'opposent au passage à l'action à chaque étape d'accompagnement des ménages.

Jean-Luc DECHOUX explique que les familles les plus modestes ne peuvent pas à elles seules franchir ni même aborder les étapes administratives et financières qui leur permettraient de se sortir de leurs situations. Les ménages modestes sont par exemple incapables de trouver un artisan RGE pour lui demander un devis afin de répondre aux demandes de l'ANAH, et ainsi de suite.

Dans tous les cas, l'accompagnement au plus près du ménage est indispensable, qu'il soit apporté par les Locaux Moteurs ou encore par le Secours Catholique. La question n'est pas tant la compétence technique que le temps passé auprès des familles.

Franck BILLEAU observe que le premier changement à opérer consiste à passer de la logique du dépôt de dossiers à celle de la réalisation de chantiers. Aucun logiciel ne permettra d'obtenir des devis de façon automatique, même s'il est possible de rêver à la mise en place d'un dossier unique de demande d'aides. Pour le moment, certains dossiers de ce type sont dématérialisés, d'autres ne le sont pas, ce qui est déjà un point très complexe.

La deuxième question est celle de la pérennité des dispositifs. Devoir attendre plusieurs mois pour le renouvellement d'une OPAH ou d'un PIG décrédibilise ces dispositifs vis-à-vis des artisans et des familles. Par ailleurs, la mise en place d'un guichet unique est une avancée, mais cette notion ne convient pas à des publics qui ne sortent que très peu de chez eux. Il faut impérativement se rendre à leurs domiciles pour enclencher des démarches.

Il est essentiel qu'un accompagnateur unique accompagne les ménages. Il faut donner à ces accompagnateurs la possibilité de recourir à différents outils en fonction des besoins des bénéficiaires. Il est aussi indispensable de mettre en place une caisse d'avance pour prépayer une partie des travaux, puisqu'à défaut, les artisans se détournent pendant de longs mois vers d'autres chantiers.

Par ailleurs, les dispositifs de tiers-financement sont d'excellents outils, mais ils ne doivent pas reposer systématiquement sur les économies d'énergie réalisées. En effet, les ménages précaires sont très souvent au départ en situation de privation d'énergie et consommeront davantage après les travaux. L'enjeu réel est la qualité de vie, le retour à l'emploi, l'amélioration de la santé, la diminution de l'absentéisme scolaire, etc. Ces bénéfices ne sont pas suffisamment pris en compte.

Aurélié BOGUET, ALEC de la Nièvre, explique qu'elle est également concernée par le manque de temps. Le Secours Catholique a sollicité l'ALEC de la Nièvre pour mettre en place un réseau de bénévoles et une convention a été signée en ce sens très récemment. Une formation des bénévoles a eu lieu en septembre 2021 et un travail est en cours pour coordonner le travail des bénévoles, de l'assistante sociale, de SOLIHA et de l'ALEC de la Nièvre. Le Secours Catholique a détecté les premiers ménages et les visites à leurs domiciles auront lieu dès les prochaines semaines.

Franck BILLEAU remarque que 2 400 antennes et 66 000 bénévoles du Secours Catholique

sont actives en France. Si chacune de ces équipes accompagnait ne serait-ce qu'une famille précaire par an, cela déboucherait sur 2 400 chantiers annuels. Pour le moment, environ 100 000 propriétaires occupants sollicitent le Secours Catholique chaque année, et il existe donc un potentiel majeur de rénovations sur fonds publics. Les organismes caritatifs tels qu'ATD Quart-monde, le Secours populaire ou encore les Restos du cœur rencontrent quotidiennement des milliers de ménages en précarité : le gisement de demandes potentielles à l'ANAH est colossal.

Atelier 4 : La lutte contre la précarité énergétique dans les quartiers d'habitat social

Retours d'expérience de deux associations œuvrant dans la lutte contre la précarité énergétique dans les quartiers d'habitat social

Intervenants : Florian Gougeon de Shakti 21 et Matthieu Szczepaniak des Compagnons Bâisseurs Centre-Val-de-Loire

1. L'expérience de SHAKTI 21

Florian GOUGEON, SHAKTI 21, explique que depuis 2017, SHAKTI 21 porte un programme d'accompagnement global des ménages en situation de vulnérabilité/précarité énergétique sur les villes de Plaine commune (dont Saint-Denis) en Ile-de-France. Ce programme fait suite à une expérimentation menée sur ces territoires en 2016.

Il consiste en l'identification/le repérage des publics potentiellement concernés par un réseau d'acteurs locaux de proximité (services sociaux, bailleurs, régies de quartiers, associations), l'animation d'ateliers collectifs de sensibilisation aux économies d'énergie et au confort thermique (animations spécifiques en pied d'immeuble dans les quartiers d'habitat social) et l'accompagnement individualisé des publics les plus vulnérables énergétiquement à travers la conduite d'un diagnostic sociotechnique au domicile des personnes et la mise en œuvre de solutions personnalisées (conseils sur les usages, pose d'équipements écoénergétiques, réglage des appareils et menus travaux du type remplacement de radiateurs, traitement des fuites d'eau, pose de rideaux isolant thermique,...). Enfin depuis 2020, SHAKTI 21 accompagne certains ménages propriétaires occupants à revenus très modestes dans le déclenchement de travaux de rénovation énergétique.

Les actions débutent par l'organisation d'ateliers collectifs de sensibilisation aux éco-gestes et à la réalisation, pour les ménages volontaires, de visites sociotechniques à domicile. Si des questions particulières se posent suite à la première visite (présence de moisissures, joint de fenêtre défailant, etc.), une seconde visite est proposée au locataire. Dans l'intervalle, un point est fait sur ce que prévoit le contrat d'entretien, et à défaut SHAKTI 21 prend à sa charge les réparations.

SHAKTI 21 pratique aussi la tenue de stands en pieds d'immeubles, mais il est plus difficile de faire passer les messages de cette façon : l'association se borne alors surtout à distribuer des petits équipements et n'a pas dans ce cas la possibilité de suivre les ménages. Dans le parc social, les principaux problèmes sont liés aux budgets des ménages, mais certains locataires peuvent être équipés de chauffages et de chauffe-eau individuels et peuvent donc connaître des problèmes importants en termes de surconsommation. Les conseils éco-gestes, le réglage de la température du chauffe-eau et la distribution de petit matériel prennent alors tout leur sens.

SHAKTI 21 intervient dans plusieurs villes et organise chaque année une réunion de coordination locale réunissant les services municipaux Politique de la ville, Action sociale, Hygiène, ainsi que les services du Conseil départemental, les bailleurs sociaux, les centres sociaux, les Compagnons bâtisseurs, etc. Ces rencontres permettent de partager l'intérêt à agir avec ces acteurs, ainsi que le calendrier prévisionnel des actions.

Le lien avec les bailleurs sociaux permet de cibler les parcs de logements potentiellement problématiques (chauffage et/ou chauffe-eau individuels). Ces bailleurs apportent aussi des informations sur la qualité de la gestion locative : un guide de Seine-Saint-Denis Habitat présente ainsi les démarches d'entretien et de réparations locatives, entre autres dispositifs des bailleurs sociaux en ce sens.

Les bailleurs sociaux apportent aussi leur aide en termes de communication avec les locataires. Cela concerne en premier lieu les gardiens d'immeuble, dont le rôle est fondamental pour mobiliser les habitants et introduire SHAKTI 21 auprès de ces derniers. Le travail de communication passe aussi par des courriers, par de l'affichage et/ou par les Amicales des locataires.

Par ailleurs, l'action dans l'habitat social permet d'intervenir sur des périmètres plus restreints, en partenariat avec des acteurs qui se connaissent entre eux, ce qui permet de mettre en place des projets plus importants qui s'étendent sur plusieurs mois. L'action est aussi facilitée du fait que son envergure est moindre : il n'y a pas à envisager des remplacements de chaudières ou d'isolation, notamment.

Le plus difficile dans le parc social est le repérage. Il suppose de travailler avec les services « Quittance » des bailleurs sociaux pour repérer les situations d'impayés et avec leurs services techniques pour connaître les immeubles dotés de chauffages et/ou chauffe-eau individuels. Il faut aussi prendre contact avec de nouveaux interlocuteurs dès que l'on change de ville ou de quartier, et plus généralement de prendre connaissance des ressources internes disponibles pour aider les personnes en précarité énergétique.

L'essaimage de l'action ne pose pas de problème particulier dans l'habitat social, si ce n'est qu'il faut préparer des outils supports les mieux adaptés pour s'adresser aux locataires lors des ateliers collectifs, cela concerne notamment les documents (livrets illustrés) qui leur sont remis.

Le fait de donner aux locataires un thermomètre et un kit de douche économe peut paraître anecdotique, mais cela est très important pour que les ménages maîtrisent mieux leurs consommations, puisqu'il n'est pas possible d'intervenir à court terme en ce qui concerne l'isolation.

Les visites à domicile sont classiques. SHAKTI 21 a néanmoins fait en sorte de trouver des financements qui permettent de donner suite aux conseils apportés aux ménages : remplacement de radiateurs ou entretien des chauffe-eau sont par exemple pris en charge par SHAKTI 21, tout comme la mise en place de panneaux isolants et autres petits matériels.

Échanges avec les participants

Aurore BONNEAU, ALEC MVE, demande d'où provient le financement de ce type d'interventions. Par ailleurs, quel est le bilan tiré par SHAKTI 21 de la médiation avec les bailleurs sociaux ? Comment SHAKTI 21 s'est-il fait connaître auprès des travailleurs sociaux et des bailleurs sociaux lors du lancement du Slime ?

Florian GOUGEON indique qu'il reste difficile de se faire identifier par les travailleurs sociaux, parce que le *turn-over* en leur sein est important. Cela a cependant été très simple avec la ville de Pierrefitte, puisque des actions étaient déjà en cours en lien avec celle-ci. Ailleurs, les chefs de service ont été ciblés et sont contactés plusieurs fois par an pour les solliciter et leur proposer des interventions lors de réunions de service.

Il a aussi été proposé que des travailleurs sociaux puissent participer à des ateliers collectifs. Mais pour le moment, seule une dizaine de travailleurs sociaux sur une soixantaine dans le territoire couvert par SHAKTI 21 a réellement pris l'habitude de contacter son équipe en cas de détection de cas de précarité énergétique. Il est aussi intéressant de sensibiliser les élus (et donc les services des collectivités), notamment à l'occasion des demandes de subventions.

Parmi les sept bailleurs avec lesquels SHAKTI 21 est en relation, certains sont de tailles plus importantes que d'autres et comptent dans leurs services des conseillers en économie sociale et familiale (CESF), des services décentralisés voire des services de développement durable, et il est beaucoup plus simple de collaborer avec eux. Il leur est rappelé quelles sont leurs obligations légales en tant que bailleurs, ce qui permet par exemple de leur faire remplacer les chauffages électriques de mauvaise qualité.

Les ateliers collectifs et les visites à domicile (80 par an) sont entièrement financés par les municipalités et par l'État à travers les contrats de ville, ainsi que par le Conseil Départemental. En parallèle, des fondations sont sollicitées chaque année pour financer la prise en charge de menus travaux chez les ménages, même si les moyens mis en œuvre ne sont pas à la hauteur de ceux que permettent de financer les FSATME.

Amandine POURRAT, Slime de Besançon, explique que le Slime de Besançon est assez proche de celui porté par SHAKTI 21. SHAKTI 21 travaille-t-il avec Eqwergy pour financer les équipements économes ?

Florian GOUGEON explique que tel n'est pas le cas. Les équipements sont acquis dans une enseigne de bricolage classique. Ils comprennent les éléments suivants : un thermomètre, une douchette économe et un thermomètre pour congélateur. Les ampoules sont quant à elles fournies par les CCAS et sont distribuées par SHAKTI 21.

Christophe GUINOT, Quercy Énergies, demande quels sont les moyens humains dont dispose SHAKTI 21.

Florian GOUGEON rapporte que les visites durent environ deux heures. Elles sont effectuées par deux personnes de l'équipe de SHAKTI 21, qui en compte trois en tout. Si les travaux demandent une certaine technicité, ils sont effectués par des artisans appartenant à des réseaux qui ont été réunis par Castorama ou par Engie. Il serait intéressant de faire intervenir à l'avenir les Compagnons Bâisseurs ou d'autres associations. SHAKTI 21 accompagne les

artisans en cas de remplacement de chauffages électriques afin d'être certain que le ménage utilisateur a bien compris le fonctionnement des nouveaux équipements.

Emeline CHEVAL, Biovallée énergie – Drôme, indique que dans le cadre de son Slime, seuls 20 % des ménages sont actuellement des locataires du parc social. Ce ratio devrait augmenter en 2022 après la rencontre avec un important bailleur social du territoire, qui est très motivé pour collaborer avec le Slime. Un des partenaires du Slime souligne toutefois que les bailleurs ont déjà pour mission d'agir en faveur de la maîtrise de l'énergie auprès de leurs locataires. Existerait-il un risque de doublon ?

Florian GOUGEON souligne que ce risque n'existe pas sur son territoire. En pratique, le seul moment lors duquel le bailleur social peut intervenir sur l'usage du logement est l'entrée du locataire dans celui-ci. En règle générale, les bailleurs sociaux ne sont pas mandatés pour effectuer des visites à domicile et la plus-value des Slime est réelle.

Emeline CHEVAL ajoute que les logements du bailleur en question sur son territoire sont équipés de compteurs d'eau chaude et d'eau froide. Les charges sont donc imputées selon les consommations réelles chaque mois. Il est donc prévu de travailler sur cet axe là où le chauffage est collectif. En outre, le bailleur transmet un kit économe lors de l'entrée dans le logement, mais les occupants déjà présents n'en disposent pas et ces équipements ne sont très souvent pas mis en place par les locataires.

Quentin HOFFER, Conseil Départemental du Val-de-Marne, rapporte que le bailleur social départemental du Val-de-Marne a mis en place un accompagnement très proche de celui déployé dans le cadre du Slime. Ceci étant, il est pour le moment impossible d'intégrer ces actions dans le Slime local, ce qui leur permettrait de monter en charge. Les problématiques sont donc très différentes selon les territoires.

Cindy LOUEDEC, SOLIHA Morbihan, explique que le Slime du Morbihan a fait en sorte de disposer d'interlocuteurs chez tous les bailleurs sociaux de son territoire. Cela permet d'obtenir avant les visites des informations sur les DPE et sur d'éventuels travaux déjà réalisés ou prévus. Les rapports de visite sont transmis aux bailleurs, ce qui leur permet le cas échéant de faire intervenir leurs services techniques. Dans d'autres cas, les ménages sont orientés vers des prestataires de service, par exemple lorsqu'il faut intervenir sur des chauffe-eau. Cette action fonctionne de façon très satisfaisante.

Aurélien BREUIL, Solibri, ajoute que dans le Morbihan, un bailleur social concerné utilise les rapports de visite du Slime pour mieux connaître l'état du bâti ou des équipements des résidences, et ces éléments pouvaient remonter aux équipes chargées du plan stratégique de patrimoine qui prévoit les rénovations à venir dans les prochaines années.

2. L'expérience des Compagnons Bâisseurs

Matthieu SZCZEPANIAK, Compagnons Bâisseurs Centre-Val-de-Loire, explique que l'écosystème, l'action et les partenaires des Compagnons Bâisseurs Centre-Val-de-Loire

sont en partie comparables à ceux de SHAKTI 21 : animations collectives, accompagnement, prêts d'outillage, dépannages pédagogiques, chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée. L'essaimage de l'action Bricobus est en cours depuis quelques années. Cette action a été mise en place au départ dans la région Centre-Val-de-Loire à l'attention, avant tout, de propriétaires occupants : il s'agissait de pallier les manques des politiques publiques en termes de mal-logement. Il existe aujourd'hui des Bricobus pour des propriétaires occupants, pour des locataires : ils se développent au niveau national depuis 2017 et sont autant de boîtes à outils des services que les Compagnons Bâisseurs peuvent proposer.

On compte aujourd'hui 28 Bricobus qui sillonnent la France, dont sept sont urbains et couvrent à 80 % des publics de locataires. Ces derniers travaillent en lien avec des bailleurs sociaux opérant dans des quartiers Politique de la Ville, notamment dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain.

Bien entendu, les actions qui concernent directement le bâti sont prises en charge par les bailleurs sociaux (isolation, etc.). En revanche, les chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée permettent d'aider à la rénovation intérieure des logements, mais aussi d'expliquer les écogestes adaptés aux occupants, des ateliers collectifs étant souvent organisés en parallèle sur les économies d'eau et d'énergie, l'installation de matériels économes, etc.

L'action déployée grâce aux Bricobus est variée, l'objectif étant de pouvoir s'adapter aux circonstances locales en lien avec les structures associatives aptes à mobiliser de nombreux habitants, le repérage *stricto sensu* des personnes en précarité énergétique étant effectué par des travailleurs sociaux et par les bailleurs. Globalement, le Bricobus permet d'aller vers les publics et de laisser toutes les portes ouvertes vis-à-vis de ceux-ci. De plus, les Bricobus s'adressent en pratique à des périmètres assez larges dans les quartiers.

Les chantiers en auto-réhabilitation accompagnée ont pour but d'apporter un accompagnement précis dans le cadre de la réalisation des travaux, de développer la capacité à agir des habitants et de leur permettre de s'approprier les nouveaux équipements installés de façon pédagogique. Ils sont aussi l'occasion de prises de conscience en ce qui concerne l'énergie et la transition écologique.

Ainsi, dans le territoire d'Orléans Métropole et dans le cadre du NPNRU, plusieurs bailleurs sociaux se sont rassemblés pour mener une action d'auto-réhabilitation accompagnée dans leurs parcs. Des ateliers collectifs sont organisés par les Compagnons Bâisseurs et les chantiers sont menés en tenant compte à la fois des impératifs énergétiques et écologiques. Dans la mesure du possible, des matériaux sont utilisés en réemploi tout en mettant en œuvre une comptabilité Carbone.

Chez une dame qui a bénéficié d'une auto-réhabilitation accompagnée, il fallait par exemple remplacer 75 m² de sols en PVC, ce qui a été possible grâce à un don effectué *via* Solibat. Le bilan écologique de l'opération a été calculé, ce qui a été l'occasion d'expliquer à l'occupante les questions des déchets de bâtiment et de consommation de carbone. L'utilisation de matériaux classiques aurait représenté l'émission de 60 kg de CO₂ par m², soit quatre tonnes de CO₂ en tout.

Le fait d'utiliser des matériaux de récupération a permis de faire baisser la facture de plus de 700 euros et de réaliser un gain de CO₂ d'environ cinq tonnes si l'on tient compte du fait qu'il aurait fallu détruire les matériaux installés s'ils n'avaient pas été réutilisés. Ces démarches intéressent les bailleurs sociaux parce qu'ils permettent d'obtenir des résultats plus qualitatifs et interviennent dans les meilleures conditions environnementales possibles.

Globalement, le Bricobus est utilisé là où se manifestent des manques dans les politiques urbaines et de maîtrise de l'énergie. Les Compagnons Bâisseurs sont présents dans presque toutes les régions françaises, ce qui permet de déployer une action cohérente à travers ces Bricobus, qui sont appréciés par les élus locaux et par les bailleurs sociaux.

Échanges avec les participants

Léa LE SOUDER, CLER – Réseau pour la transition énergétique, rapporte une question posée par écrit par Nathalie Gaillard, du Conseil départemental de la Mayenne, sur des exemples concrets de travaux réalisés *via* une auto-réhabilitation accompagnée chez des locataires.

Matthieu SZCZEPANIAK indique que les Compagnons Bâisseurs conventionnent avec les bailleurs sociaux pour un accompagnement d'une durée de dix jours chez l'habitant ou relatif au traitement de trois pièces (financement par l'ANRU et le bailleur). Ces travaux ont lieu lorsqu'un locataire quitte son logement et qu'il faut qu'il rende celui-ci dans un état correct : les travaux concernent le second œuvre (murs, plafonds, sols, petite électricité). Ceci étant, les repas partagés avec l'habitant sont l'occasion d'évoquer d'autres questions, dont certaines sont liées à la précarité énergétique et à la transition écologique.

Léa LE SOUDER mentionne une question posée par écrit par Nathalie Gaillard : cette démarche d'auto-réhabilitation accompagnée est-elle possible en secteur rural ?

Matthieu SZCZEPANIAK répond que l'auto-réhabilitation accompagnée peut être mise en œuvre partout, bien qu'il soit évidemment toujours plus facile de la faire là où des moyens financiers sont mobilisables. Certains bailleurs sociaux considèrent que le retour sur investissement de ces actions est intéressant, par exemple lorsqu'il s'agit de petite électricité (remplacement d'interrupteurs ou de prises par exemple).

Ceci étant, il faut que les bailleurs s'entendent bien pour pouvoir développer des logiques de projets. Sur le territoire de Tours Métropole, il n'est pas toujours simple de réunir les différents bailleurs autour de la table pour collaborer sur des questions de mutations de logement entre eux.

Cindy LOUEDEC, SOLIHA Bretagne, témoigne du fait que le Bricobus s'adresse dans le Morbihan à tous types de statuts d'occupation. Dans le cadre du Slime, des petites interventions sont nécessaires et les animateurs du Slime sollicitent beaucoup le Bricobus, notamment pour intervenir sur les installations électriques. C'est un dispositif très précieux sur le terrain.

Nathalie GAILLARD, Conseil Départemental de la Mayenne, demande si le Bricobus du Morbihan est lié au fonds d'aide aux petits travaux. Par ailleurs, le Conseil Départemental de la Mayenne porte une action en faveur de l'économie circulaire et est donc proche de la

démarche Solibat : elle s'interroge notamment sur la mise en place d'une matériauthèque, qui pourrait servir à rénover les logements de ménages en précarité énergétique. Comment la démarche Solibat a-t-elle été développée ?

Matthieu SZCZEPANIAK explique que le Bricobus est lié ou non aux fonds d'aide aux petits travaux selon les territoires. Il est utilisé principalement pour effectuer des dépannages pédagogiques : petite électricité, petite plomberie, etc.

L'approche de Solibat est présente dans l'ensemble des actions des Compagnons Bâisseurs Centre-Val-de-Loire et a commencé à se développer autour de 2012 dans la région Centre. Ce levier d'action est notamment orienté vers les propriétaires occupants et permettait au démarrage de diminuer le reste-à-charge dans le cadre d'opérations conventionnées avec l'ANAH, le règlement a changé compte tenu du peu de mobilisation sur les chantiers ANAH et nous avons élargi à un public plus large toujours sous conditions de ressources.

Solibat joue ainsi un rôle social en apportant des matériaux de qualité à bas coût, et l'axe environnemental de cette action est arrivé dans un second temps au travers de l'économie circulaire, qui a été reconnue et encouragée en 2020 par le vote de la loi contre le gaspillage et pour l'économie circulaire (dite loi AGEC). Celle-ci met en place un certain nombre de filières de récupération de déchets : le monde du bâtiment est notamment obligé à partir du 1^{er} janvier 2022 (en principe, mais cette obligation a été reportée à 2023) de mettre en place des éco-organismes favorisant la réutilisation des déchets de son secteur.

Pour le moment, le modèle économique de Solibat reste assez fragile, et le stockage des matériaux demeure difficile, même si les collectivités sollicitent souvent les Compagnons Bâisseurs à propos de cette démarche. Depuis 2018, la plateforme dématérialisée Solibat 2.0 a été créée pour faciliter les échanges entre les gisements disponibles et les bénéficiaires. Les gisements sont considérables – 46 millions de tonnes de déchets du bâtiment par an – et l'économie circulaire en utilise pour le moment environ 1 % : il reste donc fort à faire.

Les Compagnons Bâisseurs entretiennent des partenariats avec les producteurs de matériaux pour récupérer des fins de stocks, mais il n'est pas possible de tous les stocker : à partir de 2022, il sera possible de demander une contribution financière aux producteurs de déchets, qui ne pourront plus se contenter de s'en débarrasser : en Centre-Val-de-Loire, cela permettra de mettre en place une sorte d'éco-organisme local sans attendre sa mise en place obligatoire, qui a été repoussée en 2023.

Par ailleurs, des échanges ont lieu avec des bailleurs sociaux, notamment à Tours dans le cadre d'une opération de l'ANRU qui inclut la démolition de barres et de tours d'immeubles. Un diagnostic a été établi et un petit chantier de déconstruction bénévole a été effectué pour apporter une sensibilisation à la question des déchets. Mais surtout, cette déconstruction d'immeubles offre un gisement (pierres de taille, marches en granito, grilles d'escalier, etc.) qui ne seront pas placées avant 2025 : elles seront stockées entre-temps et seront utilisées ensuite pour bâtir des logements sociaux à partir de 2026 et/ou réaliser des espaces en transition dans les quartiers suite aux démolitions. En l'occurrence, Solibat disposera par convention avec le bailleur de surfaces sur le lieu de stockage de ces pierres, ce qui répond à l'un de ses points faibles jusqu'ici.

Florian GOUGEON rapporte que plusieurs équipes des Compagnons Bâisseurs sont actives dans son territoire, notamment à travers des chantiers en auto-réhabilitation accompagnée. Les Compagnons Bâisseurs peuvent-ils faire intervenir leurs Bricobus sous forme de prestations pour une autre association, au bénéfice de locataires ?

Matthieu SZCZEPANIAK indique que le périmètre d'intervention des Bricobus dépend des conventions passées avec les bailleurs ou les collectivités, qui restent les principales interlocutrices des Compagnons Bâisseurs. Il dépend éventuellement d'une négociation à ouvrir sur le fait de pouvoir les faire intervenir hors du périmètre prévu au départ. Il faut vérifier ce point avec les Compagnons Bâisseurs d'Île-de-France. Il est à noter que les Compagnons Bâisseurs sont par ailleurs parfois sollicités *via* les Bricobus pour apporter des solutions aux propriétaires bailleurs dans des copropriétés dégradées, ce qui est envisageable. Globalement, la démarche « Bricobus » ne se ferme donc aucune porte *a priori*.

Christine FORSKI, OPAC de l'Indre, souligne que l'OPAC de l'Indre s'implique dans l'économie circulaire. Dans le cadre d'un important chantier de réhabilitation, un fort gisement a notamment été dégagé. Est-il possible de faire intervenir des structures d'insertion durant les phases de déconstruction ? En effet, il n'existe pas de régie de quartier dans l'Indre, et la question est de savoir comment mettre en place un dispositif d'insertion local.

Matthieu SZCZEPANIAK rapporte que les Compagnons Bâisseurs Centre-Val-de-Loire sont en train de lancer une étude pour créer un chantier d'insertion dans le Loiret, sans lien avec l'économie circulaire. En Nouvelle-Aquitaine, les Compagnons Bâisseurs ont eu recours à un chantier d'insertion dans le cadre d'opérations de déconstruction, mais il faut dans tous les cas de figure se poser la question de l'équilibre économique de ce type d'actions, surtout en ce qui concerne la possibilité de réemploi des matériaux de seconde main qui doivent concrètement pouvoir être stockés longtemps.

Dans le contexte du partenariat avec Tours Habitat, les coûts de déconstruction liés au prestataire sont très importants et il est beaucoup moins coûteux de récupérer par exemple des meubles sous lavabo provenant du déstockage de fournisseurs.

Pour le moment, certains matériaux issus de déconstructions peuvent trouver leur place dans des espaces verts ou des espaces en transition, mais le cadre juridique et assurantiel propre à l'habitat reste trop contraignant pour envisager d'utiliser des matériaux de réemploi. Dans certains cas, cependant, il peut être intéressant de récupérer un certain nombre de petits éléments (interrupteurs, portes de placard, roulettes, etc.) dans un parc donné pour les utiliser ailleurs dans le même parc dans le cadre de chantiers d'auto-réhabilitation.

Christine FORSKI explique que l'OPAC de l'Indre demande à ses entreprises prestataires de respecter des clauses d'insertion. Ceci étant, plusieurs chantiers de déconstruction se profilent, et il s'agirait peut-être de contractualiser avec une association d'insertion pour prendre en charge une partie de ces chantiers. L'autre idée, conjointe, consisterait à placer en ligne les matériaux pouvant être vendus.

En l'occurrence, il est prévu d'utiliser un parking pour stocker les matériaux récupérés. À ce jour, l'objectif de l'OPAC de l'Indre est bien de faire appel à une structure d'insertion pour répliquer l'action dans plusieurs chantiers. Les matériaux de seconde vie pourraient aussi être mis à disposition sur le modèle de la ressourcerie, bien que le modèle reste à définir à cette heure.

Matthieu SZCZEPANIAK considère que les principaux obstacles à ce type d'actions sont le cadre réglementaire que doivent respecter les opérateurs de déconstruction et le cadre assurantiel à respecter pour proposer des matériaux, même gratuitement. En particulier, la responsabilité assurantielle des acteurs qui proposent des matériaux n'est pas très claire en fonction de leurs différentes catégories. Pour le moment, les Compagnons Bâisseurs utilisent des matériaux neufs issus de déstockage parce qu'il est certain qu'ils ne posent aucun problème en termes de responsabilité.

L'autre grand problème est celui du stockage, qui peut durer plusieurs années. Les ressourceries qui ont accepté des stockages importants de matériaux récupérés gratuitement se sont souvent retrouvées dans des situations difficiles, devant finalement payer pour la mise au rebus des matériaux.

Aurélien BREUIL remercie chaleureusement les deux intervenants de cet atelier, ainsi que les participants pour leur attention et leurs interventions. Malgré la crise du Covid, il a été possible de maintenir les plénières et les quatre ateliers avec 95 participants en tout. Le compte-rendu de ces rencontres virtuelles sera disponible sur les sites Internet du RAPPEL et du programme Slime, ainsi que les supports de présentation utilisés par les intervenants.

Enfin, et dans le cadre de la campagne de l'élection présidentielle, des messages d'information continueront à être transmis à tous sur l'initiative du CLER en faveur du Bouclier Energie. Chacun pourra les relayer s'il le souhaite.

La séance est levée.