
Engagés dans la lutte contre la précarité énergétique,

L'expérience des Régies de Quartiers
et de Territoire et de leurs partenaires





Engagés dans la lutte contre la précarité énergétique,

L'expérience des Régies de Quartiers
et de Territoire et de leurs partenaires



Ce document est la propriété unique du Comité National
de Liaison des Régies de Quartier.

Toute reproduction, diffusion, utilisation totale ou partielle, en dehors
de ses adhérents, devra faire l'objet d'une demande expresse au CNLRQ.

Remerciements pour leur contribution à ce travail

Isolde Devaliere, Roselyne Forestier, Ademe

Quentin Mailland, Alec-MVE

**Sébastien Catte Wagner, directeur, Direction de l'expertise
et des politiques publiques, Anah**

Matthieu Barthélémy, chargé de projet, ANCT

Roselyne Conan, Louis du Merle, Fabienne Jean Baptiste, Anil

Nathalie Foulon, Anne-Lucie Frerejean, Véronique Kuenemann,

Nicolas Ferron, Pascal Vidal, Agnès Blain, EDF Solidarité

M^{me} Marty et M^{me} Goldschmidt, M^{me} Sylvie Petitot, Enedis

Céline Di Mercurio, Maryse Sylvestre, USH

Abdel Bendriss, formateur

Gwenaëlle Buart, Régie de quartier de Carcassonne

Nicolas Phanithavong, Barbara Amand, Régie de quartier de Laxou

Laurence Carles, Régie de quartier de Montauban

Bernadette Delecroy, Régie Bois et Services, Mont-de-Marsan

Aurélie Blévin, Anne-Sophie André, Régie de quartier de Saint-Brieuc

Jamel Arfi, Khalid El Guerrouji, Régie de quartier de Trélazé

Aline Mongeot, Régie de quartier de Troyes

et aux membres du CNLRQ pour leur précieuse collaboration

**Jennifer Hamm, chargée de mission développement social,
qui a réalisé cet ouvrage**

Nicole Piquart, présidente

Tarek Daher, délégué général

Hélène Vidaud, cheffe de projet développement et appui

Flore-Anaïs Brunet, cheffe de projet Si T'es Jardin

Julien Daniel Chargé de mission Gestion-Finance & Développement

Marie Paternault, Chargée de mission Gestion, finance et développement

| | |
|---|---|
| 7 | Éditorial |
| | Engagés contre la précarité énergétique |

| | |
|----|--------------|
| 11 | Introduction |
|----|--------------|

| | |
|----|--|
| 17 | 1. Lutter contre la précarité énergétique : regards croisés |
|----|--|

| | |
|----|---|
| 22 | 1.1 Diagnostiquer le territoire et diagnostiquer les situations des ménages en difficulté |
|----|---|

| | |
|----|--|
| | 1.2 Agir |
| 32 | 1.2.1 En portant des actions de médiation énergie |
| 35 | 1.2.2 En animant des ateliers collectifs et en sensibilisant |

| | |
|----|---|
| 39 | 2. Identifier quelques acteurs de l'écosystème territorial |
|----|---|

| | |
|----|---|
| 41 | * Les acteurs du logement et de l'habitat (Anil, Anah, USH) |
| 51 | * Les énergéticiens (EDF, Enedis) |
| 62 | * Acteur de la médiation et de l'accès aux droits (Pimms) |
| 68 | * Acteur de la transition écologique et solidaire (Ademe) |
| 71 | * Acteur de la cohésion des territoires (ANCT) |
| 74 | * Les réseaux d'acteurs spécialisés |

3. Portraits de Régies engagées

| | |
|-----|---|
| 77 | 3.1 La médiation des impayés, un outil pour aller vers les habitants fragilisés |
| 77 | * La Régie de Saint-Brieuc : accompagner les ménages dans la médiation des impayés et l'utilisation du chèque énergie |
| 83 | * Trélazé : la télé-médiation énergétique au service des ménages précaires |
| 85 | 3.2 Sensibiliser et accompagner les changements de comportement |
| 85 | * Un Escape Game énergie à la Régie de Carcassonne |
| 92 | * Laxou, un appartement pédagogique multifonctionnel |
| 96 | * Montauban : un appartement pédagogique évolutif |
| 98 | 3.3 L'approche technique des Régies de Quartier |
| 98 | * La Régie de Troyes, de la médiation à la professionnalisation des jeunes |
| 105 | * La Régie Bois et Services, Mont-de-Marsan |

107 Conclusion

109 Annexes // Fiches de poste

110 Médiateur énergétique

112 Responsable de projet énergie

114 Responsable de projet activité énergie



Éditorial

Engagés contre la précarité énergétique

La précarité dans les quartiers populaires, comme en milieu rural, est une situation que les régies de quartier et les régies de territoire connaissent bien. Elle fait partie du quotidien de leurs actions menées au plus proche de la population, qu'il s'agisse des personnes qu'elles embauchent et accompagnent dans un parcours d'insertion professionnelle, ou des relations qu'elles construisent avec elles par le développement d'activités diverses et de services collectifs répondant aux besoins qu'elles ont exprimés.

Le rôle des régies ne se limite pas à donner aux habitantes et aux habitants les plus fragiles de nouvelles possibilités de travail sur leur lieu de vie. Du fait de leur proximité et des liens particuliers qu'elles développent dans les quartiers ou leur territoire d'intervention, de leur approche sociale, elles ont la capacité d'évaluer les difficultés des personnes et d'y répondre par des solutions adaptées : permettre l'accès à de meilleures conditions de logement, de santé, rompre l'isolement, faire connaître les droits et les dispositifs existants pouvant les aider à améliorer leur situation et à retrouver une vie digne.

Avec la crise sanitaire que nous vivons et la crise économique qu'elle génère, nous constatons dans les territoires où les régies sont implantées que les inégalités s'accroissent et que les conditions de vie se dégradent fortement. Les besoins sont de plus en plus importants, qu'ils soient liés à une perte d'emploi, de revenu, à une baisse du pouvoir d'achat, à de mauvaises conditions de logement liées à la vétusté des équipements ou à des performances thermiques grandement insuffisantes.

Ceci a un impact très important sur la consommation des énergies – gaz, fioul, électricité, eau – dont le coût est en continuelle augmentation, créant des situations compliquées pour impayés, des comportements de familles qui pour s'en sortir restreignent leur consommation, notamment celle du chauffage, donnant naissance à de nouvelles difficultés de santé, de mal-être, de stress. Ces situations de grande fragilité se développent très rapidement dès lors que les familles se retrouvent surendettées et qu'elles subissent les injonctions des administrations ou des services de contentieux.

Comment aider les familles à améliorer leurs conditions de vie? Comment répondre à des difficultés qui s'avèrent très diverses? Telles sont les premières questions qui se posent et qui demandent d'avoir une compréhension des problèmes, de réfléchir à la façon dont ils peuvent être résolus, de rechercher des partenariats spécifiques et mettre en place des accompagnements adaptés.

Certaines régions se sont engagées dans la lutte contre la précarité énergétique et ont développé des liens étroits avec de nombreux acteurs institutionnels et les entreprises qui fournissent de l'énergie, afin d'aider les familles à affronter leurs difficultés dans une approche humaine et sociale. Les actions qu'elles mènent sont variées et parfois originales : permanences d'information, ateliers de sensibilisation aux écogestes, appartements pédagogiques, médiation sociale pour gérer les impayés, transmission de savoir-faire technique, création de jeux, etc.

Cet ouvrage montre une partie de ces expériences des régions, la manière dont elles ont développé les partenariats nécessaires pour aider les populations de leur quartier ou de leur territoire à sortir de la précarité énergétique : un champ d'action des régions qui, comme beaucoup d'autres, participe au développement d'une société plus juste et plus humaine.

Nicole Picquart

Présidente du CNLRQ

Introduction

À quelles conditions un être humain peut-il pleinement habiter son existence, y construire du sens, s'épanouir et mobiliser l'ensemble de ses « capacités », c'est-à-dire mobiliser ses savoir-être, ses savoir-faire, ou dit autrement, son pouvoir d'agir ? Quels sont en effet les déterminants mais aussi les besoins¹ essentiels, vitaux, nécessaires, à satisfaire pour pouvoir vivre et y donner du sens ? Pour atteindre un degré d'épanouissement satisfaisant tout en trouvant sa place dans la société ?

L'expérience quotidienne nous démontre les criantes inégalités qui subsistent dans nos sociétés, tandis que certains tentent encore, de nos jours, de « survivre » au quotidien, en peinant à répondre pleinement à leurs besoins vitaux tels que manger à sa faim, se vêtir, se chauffer, disposer d'un lieu et d'un environnement sains où dormir à l'abri et en sécurité. D'autres connaissent la réalité de l'isolement social, alors que le développement de relations harmonieuses contribue au bien-être physique et psychique, en permettant à l'individu de se relier à l'Autre, en trouvant sa place dans la société au travers d'une activité bénévole, professionnelle, politique, en construisant un sentiment d'appartenance (à un groupe social, à une communauté, à sa famille...), ou encore en se cultivant.

Ces questionnements, profondément ancrés dans nos sociétés et liés aux problématiques actuelles de justice sociale et

1 Un besoin est défini par le dictionnaire Larousse comme « *une exigence née d'un sentiment de manque, de privation de quelque chose qui est nécessaire à la vie organique : besoin de manger, de dormir* », mais aussi comme « *un sentiment de privation qui porte à désirer ce que l'on croit manquer* ». <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/besoin/8907>

d'inégalités, ne sont pas nouveaux. Si de nombreux débats ont pu éclorre au gré des périodes de l'Histoire, ces phénomènes ont été largement analysés et commentés par un grand nombre de savants² – mais ils n'en restent pas moins de brûlants sujets d'actualité. Car dans les quartiers populaires, où œuvrent majoritairement les Régies de Quartiers et de Territoire, se concentrent de nombreux ménages en situation de fragilités – qu'elles soient d'ordre sociales ou économiques. Dès lors, comment accompagner au mieux ces ménages dans leurs trajectoires résidentielles, professionnelles, sociales ? Comment parvenir à identifier leurs besoins, et, à partir de là, comment leur fournir un coup de pouce, un appui bienveillant ou un accompagnement pour leur permettre de remettre le cap vers une trajectoire de vie ascendante, plus douce, plus sereine, épanouissante et riche de sens ?

La précarité énergétique, un frein à lever pour de nombreux ménages

L'étendue des « besoins » que les Régies peuvent identifier sur leurs territoires d'intervention est vaste. Le présent guide vise à mettre le curseur sur l'une des problématiques qui touche de nombreux ménages : la précarité énergétique.

La précarité énergétique est loin d'être un phénomène anodin en France. En effet, selon le communiqué de presse de l'ONPE³ et de l'Ademe⁴ du 7 janvier 2020⁵, 6,8 millions de personnes seraient confrontés à une situation de précarité énergétique – des chiffres alarmants qui ont tendance à augmenter en France, signe que la situation a des impacts concrets, tangibles et visibles sur la vie

2 On pourra notamment se référer aux travaux d'Abraham Maslow et à sa fameuse « pyramide des besoins », ou en se référant à son ouvrage publié chez les éditions Eyrolles, *Devenir le meilleur de soi-même : besoins fondamentaux, motivation et personnalité*.

3 ONPE : Observatoire national de la précarité énergétique, <https://onpe.org/>

4 Ademe : Voir p. 68

5 https://presse.ademe.fr/wp-content/uploads/2020/01/Communique%CC%81-de-presse_ONPE_2019.pdf

quotidienne de millions de personnes. Mais qu'est-ce que la précarité énergétique? La loi 788 dite « Grenelle 2 » du 10 juillet 2020⁶ a défini les situations de précarité énergétique comme suit : « Est en situation de précarité énergétique (...) une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

Si cette définition laisse entrevoir des facteurs multidimensionnels aux situations de précarité énergétique liés aux ressources économiques et aux conditions de logement, elle trouve son prolongement dans une série d'indicateurs qui vise à en mesurer les réalités sur le territoire français, grâce au travail mené par l'Observatoire National de la précarité énergétique (ONPE) dans les années 2010. En effet, trois grands indicateurs ont été construits à cette fin pour mieux qualifier les situations de précarité énergétique en France : le taux d'effort énergétique, l'inconfort thermique ressenti, ainsi que l'indicateur de bas revenus et de dépenses élevées⁷.

Face à cette réalité statistique qui englobe un grand nombre de réalités différentes pour les ménages, tant du point de vue de leur situation personnelle (difficultés liées aux ressources financières) que du point de vue du logement qu'elles occupent (conditions résidentielles délicates : vétusté, mal-logement, manque d'isolation et « passoires énergétiques »), comment les soutenir face aux conséquences économiques, sanitaires et sociales auxquels ils sont confrontés (endettement, non recours à l'accès aux droits, restrictions dans l'accès à l'énergie, impact sur la santé physique et psychique, sur les relations sociales et intrafamiliales)?

6 <https://www.ecologie.gouv.fr/lutte-contre-precarite-energetique-cheque-energie-aides-renovation-energetique>

7 Pour approfondir les questions liées à ces indicateurs, et plus largement pour appréhender la diversité des problématiques liées à la précarité énergétique, on pourra notamment consulter l'excellent guide du réseau Rappel : <https://www.connaissancedesenergies.org/sites/default/files/pdf-pt-vue/exe-guide-precarite-rappel-juin-2018-entier-v3.pdf>

Dans le cadre de leurs activités de développement durable, les Régies de Quartiers et de Territoire et leurs partenaires ont bien identifié ces difficultés sur leurs territoires. Inscrivant leurs actions au plus près des habitants, leur action dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique n'a cessé de s'adapter aux besoins des habitants au cours de la décennie passée. Grâce à leur approche sociale d'enjeux techniques, les Régies portent en effet de nombreux espaces d'expérimentation et développent des actions en complémentarité des partenaires techniques, des énergéticiens et des acteurs sociaux.

Comprendre l'intervention des Régies et de leurs partenaires

Ce retour d'expérience non-exhaustif propose de donner un premier aperçu de quelques actions partenariales mises en place par des Régies au cours de ces dernières années, tout en permettant de se repérer dans l'écosystème d'acteurs œuvrant à différentes échelles territoriales dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique.

Il vise à mettre en valeur la manière dont certains acteurs, aux côtés des Régies de Quartier et de Territoire, œuvrent sur le sujet de l'énergie. En effet, les Régies de Quartiers se sont efforcées, au cours des dernières années, à trouver des solutions pour accompagner des ménages confrontés à cette problématique protéiforme, qui n'est pas sans conséquence pour la vie quotidienne des foyers :

- difficulté à régler ses factures d'eau, d'énergie (électricité, gaz, essence),
- et l'ensemble des conséquences qui peuvent en découler : précarité énergétique liée à la mobilité, difficulté à se chauffer, voire à se laver, à faire à manger, impacts sur la vie quotidienne...

En s'appuyant sur leur maillage partenarial pour agir de manière complémentaire, les Régies ont en effet une palette d'intervention pour accompagner les ménages en difficulté, en complémentarité d'acteurs experts : repérages de situations, diagnostics, actions d'information et de sensibilisation, orientation ou accompagnement

des habitants à échelle individuelle (accès aux droits, appui et soutien aux démarches), médiation sociale... Elles développent également des méthodes d'intervention préventives avec des partenaires, pour agir le plus en amont possible afin de lutter contre les formes de précarité énergétique qui touchent les habitants de leurs territoires. Elles cherchent à accompagner les habitants dans une démarche de développement durable, en les amenant à prendre conscience de leurs usages et modes de consommation, et les accompagnent en leur donnant des clés pour des pratiques plus vertueuses et économes en énergie. Elles mobilisent enfin leurs savoir-faire techniques pour contribuer à des enjeux environnementaux plus vertueux en matière d'énergie, tout en améliorant le cadre de vie des habitants.

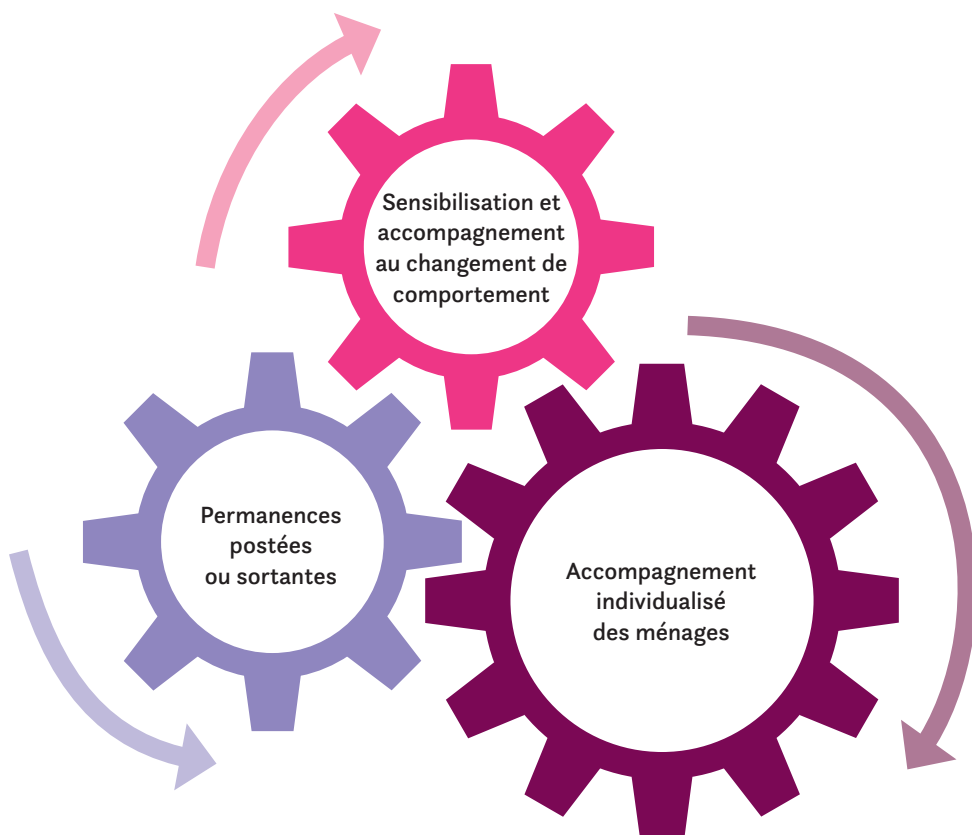


Lutter contre la précarité énergétique : 1 regards croisés

Afin de répondre aux enjeux de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire national, certaines Régies de Quartiers et de Territoire ont mis en place des actions en réponse aux enjeux multiples de cette thématique d'intervention. L'enquête précarité énergétique menée par le CNLRQ en 2020 a ainsi permis de mettre en évidence qu'au cours de la seule année 2019, les 34 Régies ayant répondu à l'enquête avaient accueilli un total de 6 711 habitants dans le cadre de leurs activités d'accompagnements individuels et collectifs un peu partout sur le territoire. Ces activités de médiation étaient principalement réparties en trois types d'actions en 2019 au regard des Régies consultées :

- L'accompagnement individualisé des ménages, avec la mise en place de visites à domicile et de diagnostics sociotechniques,
- Des permanences, postées ou sortantes, selon les Régies, permettant d'aborder les questions de prévention des coupures et les préoccupations liées à l'énergie ou au logement, la mise en relation avec des familles selon les problématiques identifiées pour amorcer des accompagnements ou des orientations vers des partenaires spécialisés, le suivi...),
- La sensibilisation et l'accompagnement au changement de comportement (animations d'ateliers collectifs, d'appartements pédagogiques...), qui permettent d'accueillir des groupes d'habitants parfois orientés par des acteurs locaux (travailleurs sociaux, partenaires institutionnels, bailleurs, fournisseurs d'énergie...) pour transmettre des éco-gestes, réfléchir à sa consommation, et contribuer ainsi à limiter le poids des factures énergétiques.

Les rouages des activités de médiation



Ces ateliers de sensibilisation donnent aussi parfois lieu à l'organisation de conférences avec des acteurs spécialisés, ou à la mise en place d'actions partenariales (agences locales de l'énergie, Espaces Info-Énergie, énergéticiens...), pour informer et mobiliser les habitants, et les rendre acteurs de leurs trajectoires résidentielles (ex : « défi famille à énergie positive »).

En complément de ces trois axes, certaines Régies développent une approche technique, dans le cadre de la mise en œuvre de chantiers en partenariat avec des énergéticiens (réfections et embellissement de transformateurs, entretien...), qui permettent de participer à l'entretien des infrastructures essentielles.

Ces axes d'interventions amènent ainsi les Régies à veiller à une amélioration globale de la qualité de vie des habitants, à l'interstice de l'action sociale et de l'intervention technique. En effet, au travers d'un accompagnement sociotechnique individualisé, certaines Régies sont en capacité d'intervenir dans les logements auprès des ménages concernés en identifiant précisément la nature de leurs difficultés pour y apporter des solutions adaptées, comme nous le verrons plus loin. La médiation permet, quant à elle, de renforcer la présence de services préventifs dans les quartiers pour limiter les problématiques liées au logement ou aux restrictions d'accès à l'énergie en « allant vers » les habitants (permanences sortantes, porte-à-porte, prise de contact individuelle, visites à domicile...) tout en les « faisant venir » et en « faisant avec eux » (permanences « postées », accueil de ménages orientés par des collectivités territoriales, des bailleurs, des énergéticiens, ateliers de sensibilisation participatifs...).

Ces services visent aussi à rétablir le lien et le dialogue entre les habitants en difficulté et les acteurs du logement et de l'énergie ; ils permettent aussi de fournir aux habitants toutes les clés de compréhension pour renforcer leur autonomie dans leurs démarches, en identifiant des leviers d'action individuels, selon les besoins identifiés (aide à la lecture de factures, de documents administratifs, accompagnement à l'utilisation du chèque-énergie, aide à l'accès aux espaces numériques



© Régie Services, Troyes

Stand de sensibilisation aux écogestes

pour les démarches, information et orientation vers l'accès aux droits et vers des dispositifs d'aide polyvalents ou spécialisés...).

En complément, la sensibilisation et l'accompagnement au changement de comportement permet de travailler sur les pratiques et les représentations des habitants dans une démarche plus holistique, pour les amener à prendre conscience de leurs usages dans un objectif de développement durable (accompagnement à la prise de conscience en matière de ses propres usages énergétiques), et leur proposer de découvrir de nouvelles manières d'économiser l'énergie domestique - ce qui permet aux bénéficiaires de construire de nouvelles compétences éco-citoyennes qu'ils pourront remobiliser ultérieurement.

Cette palette d'intervention amène donc les Régies à mobiliser un éventail de compétences mises au service des habitants et de leurs territoires d'intervention : chargés de visite, médiateurs énergie, chargés de projets en développement durable, qui viennent renforcer dans les quartiers la présence de services de médiation, de prévention, d'intervention technique et d'animation territoriale. Cette présence sociale quotidienne et la capacité d'agir à des échelles individuelles et collectives, en présentiel ou en distanciel (mails, appels téléphoniques) permet ainsi d'avoir une action globale.

Pour ce faire, les Régies ont su diversifier leurs partenariats locaux afin de s'inscrire dans un écosystème d'acteurs généralistes et spécialisés. L'enquête précarité énergétique 2020 a permis de mettre en évidence que les Régies ont développé une grande variété de partenariats pour mettre en œuvre ces actions : énergéticiens (EDF, Engie, Enedis, GRDF, Véolia...), acteurs territoriaux (Alec, Pimms, espaces info-énergie, Ademe, collectivités territoriales, bailleurs, services sociaux départementaux ou communaux, centres permanents d'initiative pour l'environnement...). Elles s'inscrivent comme un maillon d'une chaîne d'acteurs d'horizons différents, afin de faciliter l'accompagnement et l'orientation des ménages et de proposer des actions collectives partenariales qui contribuent tout à la fois à des objectifs de transition écologique pour les territoires, mais également pour l'animation de la vie sociale locale, en offrant des espaces d'apprentissages partagés et d'échanges de pratiques conviviaux.



1.1 Diagnostiquer le territoire

En amont de la mise en place de projets, il est possible de s'appuyer sur un ensemble de diagnostics préexistants sur le territoire. L'analyse de ces documents stratégiques de planification ou d'aménagement peut en effet fournir un certain nombre d'informations intéressantes pour qualifier les caractéristiques socio-spatiales du territoire, ou celles plus spécifiquement liées au logement, à l'habitat, ainsi qu'à la précarité énergétique au sens large.

Sans prétendre à l'exhaustivité, on pourra par exemple consulter divers documents ou outils existants pour mieux qualifier la situation du territoire d'intervention :

- Le Contrat de Ville permettra évidemment d'appréhender de manière transversale et généraliste les problématiques identifiées sur le territoire d'intervention de la Régie.
- Les analyses des besoins sociaux établis par les Départements. Ils permettent de prendre connaissance du portrait socio-démographique et économique d'un territoire, en reprenant les données de l'Insee, de la CAF, ainsi que d'autres sources (Pôle emploi...). À défaut, on pourra se tourner vers les portraits de territoires sur le site internet de l'Insee, ou vers leurs études thématiques pouvant porter sur le thème de la précarité énergétique¹.

1 <https://www.insee.fr>

- Les documents liés à des opérations de renouvellement urbain (Oru, NPNRU d'intérêt régionaux ou nationaux...), qui visent la transformation des quartiers et qui incluent des diagnostics territoriaux précieux, notamment pour qualifier les parcs de logements ainsi que leur état, et les orientations prioritaires choisies par l'action publique pour contribuer à une amélioration de la qualité de vie des populations (logements, cadre de vie, accessibilité aux services et aux commerces...).
- Certains Projets d'intérêts généraux (Pig) impulsés par des communes ou des intercommunalités pour travailler, par exemple, la question de la réhabilitation des logements anciens (ex : Otha, Opération de traitement de l'habitat ancien...) pourra fournir d'autres éléments d'information complémentaires sur certaines zones du territoire.
- On pourra enfin consulter à toutes fins utiles les Plans locaux de l'urbanisme (Plu) et les Plans d'aménagement au développement durable (Padd), voire les PLH (Programme locaux de l'habitat) qui peuvent fournir d'autres informations sur la stratégie d'aménagement et d'urbanisme local, qui tiennent aussi compte des configurations socio-économiques et démographiques et qui comportent également des diagnostics territoriaux intéressants à consulter pour appréhender toutes les facettes d'un territoire.
- Les Régies pourront aussi être à l'initiative de diagnostics partagés et participatifs avec les principaux acteurs incontournables sur leur territoire d'intervention, tout en associant les habitants à la démarche, comme a pu le faire la Régie de Cholet en amont du montage d'un projet d'appartement pédagogique, afin d'avoir une approche sensible, dynamique, nourrie par le vécu, la perception et les représentations des acteurs comme des habitants, permettant d'appréhender les réalités du territoire dans toute leur profondeur.

Pour aller plus loin, on pourra se référer à l'abondante littérature technique existante sur les problématiques liées au « mal logement », une notion bien plus large dont la précarité énergétique est une partie

émergée de l'iceberg, pour approfondir ces questions liées aux conditions de vie dans l'habitat. À ce titre, les rapports de la Fondation Abbé Pierre, certaines études de l'Insee sur les conditions de vie liées à l'habitat, ainsi que quelques lectures sur la qualification du logement « décent » et la notion d'habitabilité dans le parc locatif dans la loi SRU (2000) ou encore la Loi de Transition Énergétique de 2015 visant à une baisse de la précarité énergétique en 2020, permettront d'approfondir et de mesurer pleinement ce que recouvre cette notion vaste et complexe.

...et diagnostiquer les situations des ménages en difficulté

Si la Régie souhaite orienter son projet de lutte contre la précarité énergétique dans le champ de la médiation énergie, et plus spécifiquement dans l'accompagnement individuel, la première étape consiste à développer des compétences permettant d'identifier les problématiques rencontrées par les ménages. Il s'agit alors d'évaluer tout à la fois leur situation socio-économique, leur environnement résidentiel ainsi que leurs usages, comme on évaluerait un « système », où ces trois items sont en étroite interaction et peuvent avoir un impact sur les problématiques auxquelles sont confrontés les ménages, notamment si l'un ou plusieurs d'entre eux génèrent un déséquilibre, avec les conséquences économiques et financières, sanitaires et sociales qui peuvent survenir pour le foyer (faible niveau de confort du logement, ressources précaires, vétusté des équipements, problématiques de surpeuplement...).

Pour ce faire, la réalisation du diagnostic sociotechnique est une étape essentielle pour pouvoir accompagner de manière individualisée le ménage rencontré, afin d'identifier les freins sociotechniques et leurs leviers pour améliorer la situation.

REGARD D'ACTEUR

> **Quentin Mailland**, Agence locale de l'énergie et du climat –
Maîtrisez votre énergie (Alec-mvE)

Un diagnostic sociotechnique, en quoi cela consiste exactement ?

Un diagnostic sociotechnique est réalisé par un chargé de visite à domicile, en deux phases.



La première, en entretien avec le ménage, permet de connaître sa situation socio-économique et d'analyser ses factures d'eau et d'énergie. La seconde phase consiste en un diagnostic succinct du bâti et en un diagnostic exhaustif des équipements et leurs usages par le ménage. Les informations récoltées servent à préconiser des éco-gestes et l'installation de matériels économes afin de réaliser des économies d'eau et d'énergie et améliorer le confort du ménage.

Le diagnostic sociotechnique vise également l'identification des autres acteurs ou dispositifs à mobiliser pour traiter durablement la situation du ménage.

Quels types de situations peut-on rencontrer quand on fait un diagnostic sociotechnique ? Quels sont les panels de réponses possibles pour un chargé de visite, pour aider le ménage qu'il rencontre ?

Le diagnostic sociotechnique est dédié à des ménages en situation de précarité énergétique qui rencontrent généralement des difficultés à payer leurs factures d'énergie/eau tout en accédant au confort thermique. Ils vont alors être régulièrement en impayé d'énergie, voire de coupure, avec un degré plus ou moins important d'endettement ou en restriction notamment sur le chauffage. Le fait de vivre dans un logement mal chauffé ou chauffé par intermittence favorise l'émergence de

condensation et de problème d'humidité tel que le développement de moisissures qui aura un impact sur la qualité de l'air et donc sur la santé des occupants.

Pour traiter une situation, il est essentiel de comprendre les causes à l'origine des difficultés du ménage. Elles peuvent être liées à la mauvaise performance thermique du bâti, à une perte de revenus ponctuels ou durables, à des équipements vétustes ou mal entretenus, à des comportements inadaptés ou encore à des dépenses contraintes, notamment liées au logement. Le plus souvent, les causes sont multiples, ce qui complexifie l'accompagnement. Le diagnostic sociotechnique permet d'aboutir à des préconisations qui contribuent à augmenter le reste à vivre du ménage et à lui sortir la tête de l'eau. Selon la situation, on l'oriente vers le CCAS pour une aide aux impayés d'énergie, vers le service communal hygiène et santé pour des problématiques de dégradation importante ou d'insalubrité, vers l'Espace conseil Faire (=espace info énergie) pour des travaux de rénovation, l'Adil pour des manquements aux critères de décence ou des problèmes de rapport locatif, etc.

Être lanceur d'alerte : qu'est-ce que cela signifie ?

Un lanceur d'alerte est un professionnel de terrain au contact avec les publics en difficulté qui va détecter et orienter les ménages en situation de précarité énergétique vers le ou les dispositifs adaptés.

Je veux construire un projet de lutte contre la précarité énergétique. Quels sont les acteurs incontournables vers qui je peux me tourner, notamment pendant la phase de diagnostic ?

Pour construire un dispositif de lutte contre la précarité énergétique impliquant des diagnostics sociotechniques, il est généralement nécessaire de travailler avec une collectivité territoriale ou un bailleur social (porteur du dispositif). Pour un projet financé par le programme « Slime », le dispositif doit obligatoirement être porté par une collectivité territoriale. Pour mettre en œuvre le dispositif, il est essentiel de réaliser un diagnostic du territoire pour identifier les acteurs en capacité de repérer et/ou d'accompagner les ménages en situation de précarité énergétique (Cf. méthodologie Slime)

Une Alec peut aider à réaliser ce diagnostic et à construire un dispositif de lutte contre la précarité énergétique (pour savoir si une Alec existe : <https://www.federation-flame.org/>)

En quoi l'action des Régies de Quartier est originale, par rapport aux autres acteurs agissant dans le champ de la médiation énergétique ?

Les Régies sont implantées dans les quartiers prioritaires politique de la ville et donc potentiellement à forte vulnérabilité à la précarité énergétique. Elles connaissent leurs habitants et sont identifiées par eux. Elles mènent des missions connexes à la lutte contre la précarité énergétique permettant des synergies intéressantes sur le repérage ou l'accompagnement. Les équipes peuvent identifier des ménages en précarité énergétique et les orienter vers une visite à domicile. Elles peuvent également réaliser des travaux d'entretien préconisés lors des visites à domicile.

REGARD D'ACTEUR

> **Abdel Bendriss** – formateur

Relever les enjeux de la précarité énergétique dans les quartiers populaires : comment les Régies peuvent-elles agir à leur niveau pour améliorer ce volet de la qualité de vie des habitants ?

Il y a deux points. Le premier, c'est la question de la revendication collective, c'est-à-dire que chacun étant un isolat, il peut difficilement transformer seul les choses. Par contre, avec la Régie, il peut se construire une solution collective à un problème d'ordre collectif. Le deuxième élément important, c'est d'être dans une situation ou d'une certaine façon, ceux qui savent peuvent expliquer à ceux qui ne savent pas, ce qui est aidant : cela peut créer une chaîne de connaissances, de savoirs, d'usages et de pratiques qui peuvent se transmettre de voisins en voisins. Par exemple, les gens qui ont eu la possibilité d'avoir un diagnostic chez eux et d'obtenir du matériel, peuvent ensuite relayer les informations : « j'étais confronté à telle situation et j'ai pu bénéficier d'un accompagnement, le chargé de visite est venu et m'a conseillé... » Les gens des Régies qui font les accompagnements peuvent agir sur ces choses, par l'information, le conseil, la présence, sans forcément de lourds moyens supplémentaires si ce n'est que de se réunir (mais bon, ça aussi il faut le financer).

Au final, pour une Régie, c'est important de prendre part à ce travail, car dans les quartiers d'habitat populaire, on est frappé par le mal logement, ou encore par la difficulté de parvenir à payer l'énergie qui coûte de plus en plus cher. Il faut pouvoir trouver des interlocuteurs qui répondent favorablement aux besoins des habitants, avec un regard positif sur les personnes qui sont en situation de difficulté, qui peuvent avoir des difficultés à payer leurs factures, sans considérer cela comme une faute ou les stigmatiser. C'est justement ça le retournement de la faute : des habitants dans la précarité sont avant tout les victimes de ces situations. Dans les Régies, on considère qu'ils doivent être acteurs

de la réponse apportée et celle-ci est un versant incontournable de l'amélioration du cadre de vie.

En quoi la précarité énergétique peut-elle avoir un impact sur les relations sociales et intra-familiales ?

Sur le plan intra-familial, c'est la problématique financière d'abord : parfois, régler une facture peut se faire au détriment d'autres choix auxquels on renonce, ou impacter l'ensemble des postes de dépenses, ce qui peut créer des tensions dans la famille. Ainsi, les parents peuvent se retrouver dans des situations où ils vont devoir rogner sur des fournitures, ou sur des achats pendant les périodes d'hiver ; ce sont des renoncements aussi pour les enfants, qui peuvent le vivre difficilement parce que la facture d'eau ou d'électricité vient de tomber et, ce qu'on avait dit qu'on ferait, on ne peut pas le faire.

Il y a quelque chose de l'ordre du « stigmaté » quand on ne peut pas payer ses factures. Le sentiment de la honte, aussi. En termes d'impact, il faudrait véritablement changer de discours, sortir de cette « faute individuelle » ou d'un certain mépris et considérer que ces situations sont en réalité des problématiques collectives. D'ailleurs, ces situations peuvent avoir lieu aussi bien en habitat collectif qu'en habitat individuel : il y a donc aussi toute l'erreur d'appréciation qui se fait parfois, alors que cette précarité peut être bien plus diffuse et pas limitée à des habitats collectifs. Et dans tous les cas, il ne faut pas négliger la dimension financière : arbitrer ses choix pour payer les factures a forcément un impact et peut générer de l'isolement.

Quels impacts de la précarité énergétique sur la santé physique et psychique ?

L'impact sur la santé, par exemple sur les fonctions respiratoires, est assez bien documentée aujourd'hui, tout comme les problématiques liées au chauffage (avec des maladies et les risques pour la santé qui peuvent en découler), et c'est ce qui est souvent relevé, d'ailleurs, lors de visites.

Sur la santé psychique, être confronté à une situation de précarité énergétique renforce l'isolement ; le fait de ne pas avoir la couverture énergétique nécessaire pour ses besoins essentiels, c'est une manière d'appréhender ce qu'est l'exclusion. Cela crée des facteurs d'anxiété, et cela peut avoir un impact sur les personnes : de devoir renoncer à se chauffer quand il fait froid, c'est aussi être confronté à l'idée qu'on n'est plus en mesure d'assurer, d'une certaine manière, la sécurité et le confort de ses proches...

Quels sont les atouts et spécificités d'intervention des Régies de Quartiers et de Territoire dans ce champ, par rapport à d'autres acteurs ?

On peut objectiver les situations. Les Régies de Quartiers ont les moyens pour le faire, et cette objectivation n'est pas uniquement reliée aux faits sociaux, on y conjoint la réalité de vie des personnes, et c'est le couplage des deux qui participe à éclairer la situation. Une fois que le diagnostic est fait, la Régie apporte des moyens de réponse qui sont éthiquement justes, parce qu'ils associent la personne, sans faire peser sur elle seule sa responsabilité, ce qui est déculpabilisant. Et c'est politiquement favorable, car cela renforce le lien d'appartenance collective.

Il y a des facteurs sur lesquels l'habitant ne peut pas forcément agir seul (qualité du bâti tel qu'il a été proposé, avec ses défauts). Il faut pouvoir identifier ce que l'habitant peut faire, et les marges de manœuvre des bailleurs, pour que chacun fasse sa part, et on en revient

à la notion de responsabilité collective, pour que le bailleur reste aussi attentif à la qualité de vie des locataires, et pour que les locataires puissent aussi agir de leurs côtés. Par exemple, travailler aussi sur les usages et les consommations, ça s'apprend mais il faut associer les personnes, elles sont capables et il faut compter sur leur savoir agir.

La posture du chargé de visite : comment intervenir à domicile, travailler sur les usages et consommations des ménages, dans le lieu de l'intime ?

On en revient à la question première du lien civil ordinaire, à la connaissance banale et immédiate, sur une granularité très fine (« je connais des personnes dans cet immeuble »). Il est fondamental, il n'y a pas de transformation durable dans les comportements vertueux sans cette dimension du lien : il faut aller au-delà du protocolaire, pour atteindre une certaine conscientisation collective. L'intérêt du chargé de visite, c'est qu'il a à la fois un savoir, et un savoir-faire. La visite dépend de savoirs scientifiques pour faire des calculs (débits d'eaux, factures), mais il y a aussi une dimension relationnelle : comment on entre au domicile ? comment on y reste ? et comment en sort-on ? Cela s'apprend, mais ça fonctionne vraiment bien quand le chargé de visite est à une maille de ce tissu social du territoire. Adresser une médiation de manière non offensive et frontale de ce travail est indispensable. Souvent, les chargés de visite qui sont imprégnés de la vie du quartier et du territoire sont pertinents à leur niveau d'intervention. C'est pour cela que la formation « Diagnostic sociotechnique », portée par Passa/g/es veille à agir sur ces deux plans, le technique et le social. Le fait de les combiner, de les hybrider, dépend beaucoup du chargé de visite, pour tresser étroitement ces deux aspects.



1.2 Agir

1.2.1 En portant des actions de médiation énergie

Traditionnellement, les activités de médiation d'une Régie peuvent s'articuler autour de plusieurs axes :

- Une veille sur le territoire, permettant de relever des incidents, des défaillances (pannes, encombrements, dysfonctionnements techniques...), de maintenir le bon état du quartier par une intervention des services de la collectivité et/ou de la Régie,
- Une fonction d'accueil-orientation, ou de relais d'institutions et de services qui souhaitent renforcer leur présence dans les quartiers (ex : énergéticiens, services, emploi...)
- Une mission d'aide directe aux personnes isolées, en difficulté dans leur logement, ou encore dans une situation de conflit : écoute et soutien, accompagnement à la résolution des problèmes, conseils... Toutes ces activités conditionnent la vie quotidienne des habitants et usagers des quartiers en réduisant le sentiment d'abandon.

Dans ce contexte, l'accompagnement des ménages confrontés à des situations de précarité énergétique peut prendre une forme plus spécifique : dans le cadre d'un conventionnement avec un énergéticien, la Régie peut jouer un rôle de médiation énergie, en contactant des clients qui ont été identifiés comme étant dans des situations d'impayés de facture (par le biais d'un fichier Omer, mis à jour automatiquement

de manière hebdomadaire, et dont la transmission et l'utilisation sont strictement encadrées).

La prise de contact individuelle permet d'appréhender la situation d'un ménage, pour essayer de trouver des solutions (accompagnement vers l'accès aux droits, difficultés ponctuelles), de tisser du lien dans une démarche de résolution de problèmes, en relation avec les énergéticiens, pour prévenir le plus possible les situations de coupures. Mais cette démarche permet également à la Régie de rencontrer des personnes souvent isolées, qui ne fréquentent pas habituellement la Régie, et auprès desquelles elles peuvent faire connaître les activités de l'association, informer sur les ressources dans le quartier (événements, partenaires, accès aux droits), contribuant ainsi à agir contre différentes formes d'isolement auprès de publics variés.

REGARD DE PARTENAIRE

> **Nicolas Feron**, EDF Solidarité

La formation des médiateurs énergétiques : quelles compétences ?

Quelle posture ?

Le médiateur, acteur de terrain identifié et reconnu, doit être neutre, disposer d'une qualité d'écoute active et d'empathie pour accompagner le mieux possible le client en difficulté, pour travailler le plus en amont des situations de privation d'énergie (coupures), afin de trouver des solutions dans les situations d'impayés, qui font l'objet de procédures automatisées dès lors que les impayés sont enregistrés et sur lesquelles il convient d'agir rapidement pour proposer un délai de paiement, faire intervenir un travailleur social...

EDF met à disposition son accueil téléphonique (EDF Solidarité), afin que les processus de médiation se passent le mieux possible

pour les acteurs locaux partenaires, et leur permettre de poser leurs questions. De son côté, EDF identifie les personnes en difficulté et communique, dans le respect du RGPD et des préconisations Cnil, ces informations aux Régies afin qu'elles puissent prendre contact avec les ménages en difficulté, et identifier des leviers d'action pour les aider à résoudre leur situation d'impayés.

La médiation énergétique : quels enjeux de développement pour les territoires ?

La médiation est un enjeu qui est en progression car les situations sont loin d'être toutes résolues, et on prend conscience depuis plusieurs années qu'au-delà de l'attribution d'aides financières, il faut aussi agir sur certaines causes matérielles de la précarité énergétique, notamment sur l'habitat. L'accompagnement offert par les médiateurs pourrait avoir un rôle important à jouer pour suivre les familles en difficulté, les accompagner dans leurs démarches jusque dans les travaux ; cela aurait un impact pour agir sur les causes de la précarité énergétique au niveau du bâti. Les travaux peuvent parfois faire peur (démarches, coût financier, méconnaissance des aides...) et l'accompagnement d'un médiateur pourrait contribuer à rassurer les ménages et accompagner pas-à-pas dans ce processus.

1.2.2 En animant des ateliers collectifs et en sensibilisant

En accompagnant des collectifs d'habitants volontaires pour partager tout à la fois leurs connaissances, leurs habilités, leurs astuces, les Régies développent souvent des projets qui contribuent à façonner des réseaux de voisinage. En s'appuyant également sur leurs compétences techniques, les Régies sont en mesure d'impulser des lieux d'apprentissages d'intérêt social qui concourent à lutter contre certaines formes d'exclusion : appartements pédagogiques, ateliers d'auto-réhabilitation accompagnée, ateliers collectifs sur l'énergie... autant de projets qui permettent aussi aux habitants d'apprendre ensemble, en allant à la rencontre des autres.

Grâce à leur capacité à mobiliser leur savoir-faire technique, les Régies de Quartier et de Territoire proposent parfois aux habitants d'acquérir les bons gestes pour entretenir leur logement en les encourageant à devenir autonome : réparations, travaux de rénovation, entretien... En portant des ateliers d'auto-réhabilitation, elles encouragent par exemple le développement de nouvelles compétences et savoirs que les habitants peuvent par la suite remobiliser tout au long de leurs parcours résidentiels. Elles créent par la même occasion des espaces de rencontre conviviaux où ils peuvent partager leurs astuces, profiter de l'énergie d'un groupe, échanger et tisser des liens de voisinage.

En accordant de la valeur à la parole des habitants et en appréhendant leur place au sein de territoires qui ont une histoire, un présent et un avenir, les Régies portent un projet participatif qui cherche à gagner en perspective, à accompagner et organiser cette parole, pour structurer des communautés de projets afin d'améliorer la vie quotidienne dans les quartiers. Dans cette démarche de développement local ascendante, elles peuvent ainsi proposer de nombreux espaces dédiés : groupes animation, ateliers participatifs, ateliers collectifs... Elles développent ainsi des outils et des cadres d'échange facilitants, tout en faisant preuve d'une grande pédagogie, pour canaliser les énergies individuelles et collectives.

REGARD DE PARTENAIRE

> **Nicolas Feron**, EDF Solidarité

Quelles sont les conditions à réunir pour l'animation d'un atelier collectif réussi ?

Cela suppose de construire un sujet qui permet de retenir l'intérêt et l'attention du public. Difficile d'aborder la question de la précarité énergétique de manière frontale : une des difficultés est en effet le « faire venir ». Comment constituer des groupes ? Comment susciter l'intérêt sur ce type de sujets qui touchent à la sphère privée et intime ?

Il faut proposer une bonne accroche, disposer ou construire des outils conviviaux, sympathiques, pour susciter le plaisir à la participation et l'implication. Les médiateurs, qui sont en contact direct avec la population, mènent un travail sur ces enjeux de mobilisation ; la mobilisation des personnes en situation de précarité n'est pas aisée, elle repose sur la confiance en la personne, en la structure, et demande du temps, se construit dans la durée. Les partenariats avec les Pimms et les Régies permettent justement à EDF de s'appuyer sur des acteurs locaux identifiés et qui connaissent bien la population, ce qui est essentiel.

Les outils pédagogiques d'EDF : quelles sont les ressources existantes ?

EDF Solidarité a créé une boîte-jeu, « Mon appartement éco-malin », la « Maem box ». C'est un jeu de plateau (qui existe aussi sous format numérique) construit sous la forme d'une boîte représentant un appartement, qui permet à deux équipes de jouer ensemble, sur fond de questions réponses ludiques pour tester ses connaissances dans le champ de l'énergie au sens très large. Ce jeu est un bon support pour créer de l'émulation entre les participants, avec la présence d'un facilitateur pour que le jeu se déroule dans des conditions bienveillantes et ne soit pas pris comme un outil de compétition mais plutôt comme un moyen convivial de tester ses connaissances et apprendre de nouvelles choses, afin que les personnes puissent profiter de l'énergie du groupe.

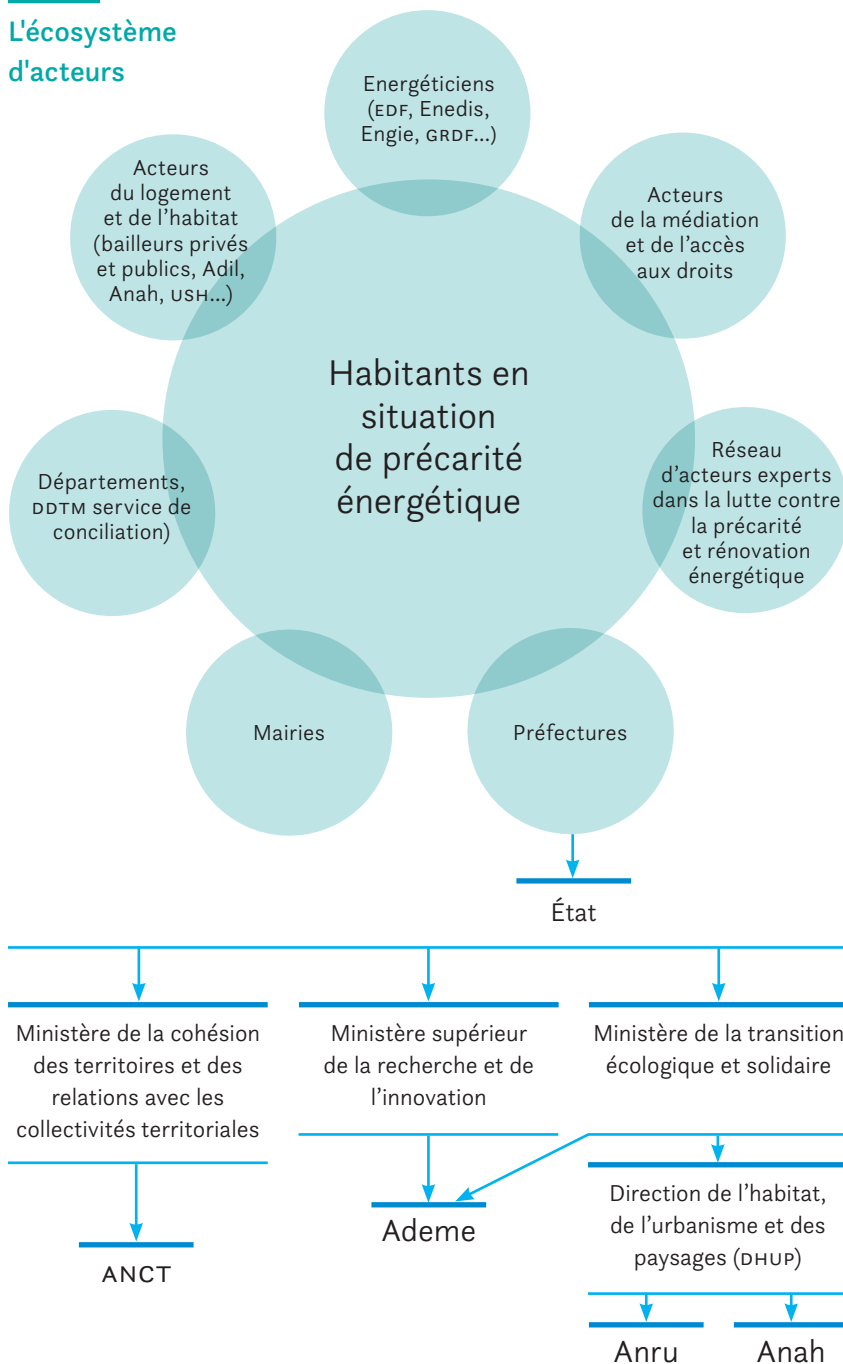
EDF a aussi construit de nombreux autres outils pédagogiques pour animer des ateliers d'éco-gestes (supports pour animer des ateliers, quizz, méthodes d'animations participatives), et a également pu co-construire certains de ses supports avec des partenaires associatifs locaux, dont font partie les Régies. Enfin, les associations peuvent également trouver d'autres supports pédagogiques, tels que des ressources vidéos en ligne sur de nombreux sujets (tutos, vidéos...), disponibles sur le site Internet d'EDF.

Identifier quelques
acteurs de l'écosystème
territorial

2

Le champ de la lutte contre la précarité est, on l'aura compris, vaste. Au carrefour des problématiques liées à l'habitat et au logement, aux conditions socioéconomiques des ménages et de l'accès aux droits, un grand nombre d'acteurs, généralistes ou spécialistes, qui peut être amené à intervenir auprès des habitants ou d'organisations. Sans prétendre à l'exhaustivité, et sans faire figurer ci-dessous les liens qui existent entre l'ensemble de ces partenaires, il est proposé ici de présenter quelques acteurs qui œuvrent dans ce champ.

L'écosystème d'acteurs



Acteurs du logement et de l'habitat



L'Agence nationale pour l'information
sur le logement (Anil)

REGARD D'ACTEUR

> **Roselyne Conan, Louis du Merle, Fabienne Jean-Baptiste**

L'Anil a été créée en 1975, sous l'impulsion des pouvoirs publics, pour contribuer à l'accès de tous à l'information sur l'ensemble des thématiques liées au logement (CCH : L.366-1).

Centre de ressources des Agences départementales d'information sur le logement (Adil), l'Anil a pour mission d'animer et de coordonner le réseau des Adil, et de favoriser le développement du réseau dans les territoires qui n'en sont pas pourvus. Elle apporte un appui permanent à leur fonctionnement en matière de documentation, d'information, de formation et d'études.

Composé de 700 collaborateurs qui délivrent plus de 880 000 consultations par an sur un ensemble de thématiques liées au logement (location, copropriétés, droit au logement, fiscalité, rénovation énergétique, servitudes de passage, prêts à taux zéro...), les Adil sont présentes sur 84 départements en France. Leur action se fonde sur un triptyque d'accompagnement juridique, fiscal et financier, et 12 Adil ont plus spécifiquement une compétence technique portant notamment sur la rénovation énergétique.

Grâce à un réseau bien implanté au niveau local, l'Anil joue un rôle d'observatoire des pratiques et des marchés en matière de logement. Elle réalise des études sur des thèmes d'actualité ou à partir de l'analyse des données transmises par les Adil sur les demandes des ménages ou sur les actions locales. L'Anil anime

également le réseau des observatoires locaux des loyers dont les résultats sont diffusés sur le site internet www.observatoires-des-loyers.org.

L'Anil regroupe les principaux acteurs publics et privés du logement dont la diversité garantit l'indépendance et la neutralité : le ministère en charge du Logement, les associations de collectivités locales, Action logement, l'Union sociale pour l'habitat, la CGLLS, la Caisse nationale des allocations familiales, la Caisse centrale mutualité sociale agricole, les agences de l'État en lien avec le logement, les représentants des professionnels du logement ou concourant au logement et les associations familiales et d'usagers.

L'Anil joue un rôle important dans la diffusion d'information auprès du public, en proposant sur son site Internet <https://www.anil.org/> un parcours « Mon projet » regroupant des contenus adaptés à chaque ménage et à chaque situation. Tous les mardis matin, une nouvelle question est mise en avant dans la rubrique « Parole d'expert ». Elle regroupe des questions susceptibles de concerner un grand nombre de ménages ; en plus des réponses qui y sont apportées, l'Anil propose un ensemble de ressources tels que des modèles de lettres et un ensemble de dépliants thématiques...

Sont également disponibles des capsules vidéo sur plusieurs thématiques d'actualité, liées au logement (impayés, Covid-19, dispositifs existants...).

Le site de l'Anil est aussi doté d'une partie plus experte. L'Anil y décrypte toutes les mesures liées au logement et met en ligne des études, comme par exemple le baromètre des consultations des Adil en matière d'impayés.

Sur le volet juridique, une des missions de l'Anil est de proposer des décryptages de textes en lien avec le sujet du logement. Ces services sont complétés par de l'information législative, règlementaire ou jurisprudentielle et des sessions de formations à destination du réseau des Adil.

Par ailleurs, l'Anil propose une revue bimestrielle « Habitat Actualité », qui reprend les questions vives de l'actualité et propose une veille juridique.

Une carte interactive est mise à la disposition des ménages sur les sites de l'Anil et des Adil pour identifier la permanence de l'Adil la plus proche de chez soi.

Comment les Adil peuvent-elles être amenées à intervenir dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique ?

Un ménage peut venir consulter une Adil sur toutes les problématiques relatives au logement : paiement des charges de copropriété, problématiques liées à l'habitat indigne, impayés d'énergie.... Il existe également des lignes téléphoniques nationales (sos Loyers impayés, un numéro vert : 0 805 160 075 ; Info logement indigne 0 806 706 806) qui ont pour objectif de répondre aux questions en lien avec les difficultés de paiement des loyers et l'habitat indigne, la non-décence. Les consultations des Adil sont croissantes sur ces questions, mais aussi celles liées à la rénovation énergétique. Par leur ancrage territorial et leurs relations partenariales, les Adil sont bien identifiées sur les territoires pour répondre à ces problématiques.

Les Adil proposent-elles des actions de sensibilisation sur les territoires ?

Certaines Adil sont labéllisées organismes de formation, et la plupart des Adil proposent des ateliers de sensibilisation au grand public. Toutefois, il y a un vrai sujet d'orientation des ménages vers les Adil, mais également, à ce que les Adil développent davantage d'interventions auprès des habitants, en partenariat avec des bailleurs sociaux, des copropriétés lors d'une assemblée générale... Les Adil peuvent tout à fait réaliser des animations (par exemple, en pied d'immeuble) ; un projet peut être co-construit de manière partenariale et dans un souci de complémentarité.

Par ailleurs, à échelle nationale, l'Anil porte une mission d'animation de réseau : échanges de pratiques, zooms thématiques, formation des conseillers juristes du réseau avec deux lignes de produits. La première est dédiée aux juristes débutants, qui sont formés sur les actions « cœur de métier », et la seconde, est orientée vers des formations « expertes ». Les Adil proposent des formations aussi auprès de leurs partenaires, selon leurs besoins.

Il est à noter enfin que quatre dispositifs permettent déjà le financement d'actions de sensibilisation des copropriétaires et des syndicats sur les outils de la rénovation énergétique, auxquels certaines Adil participent :

- Le dispositif Copro verte : <https://www.coprosvertes.fr/>
- Le dispositif Copro des possibles : <https://coprodespossibles.fr/>
- Le programme Ethec de l'Anah, « Engager la transition énergétique dans l'habitat collectif privé »
- Le programme Recif, « Rénovation des immeubles de copropriété en France ».

En quoi la rénovation énergétique est-elle un enjeu fort en France aujourd'hui ?

La rénovation énergétique comme la précarité énergétique sont des problématiques qui sont loin d'être anodines en France : nous constatons un doublement des consultations sur le sujet de la rénovation énergétique (près de 170 000 consultations personnalisées en 2019). Aujourd'hui, un programme (le Sare, Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique) se met en place pour renforcer les actions d'information et d'accompagnement des ménages en faveur de la rénovation énergétique des logements et des petits locaux tertiaires privés, sur tout le territoire.

Pour l'Anil, la rénovation énergétique est un enjeu fort dans les politiques publiques, que ce soit au niveau des propriétaires bailleurs,

des occupants, que des copropriétaires. Les Adil et l'Anil recensent d'ailleurs l'ensemble des aides locales à la rénovation disponibles pour contribuer à leur visibilité (cf. Outil Aides à l'habitat accordées par les collectivités locales). Leur approche transversale sur la question du logement est un atout (urbanisme, droit de la famille, fiscalité...). Elles apportent une information globale au ménage afin de l'orienter et sécuriser son projet (financièrement, économiquement et juridiquement). Cela peut se faire à l'occasion d'un rendez-vous au siège de l'Adil lors d'une permanence (hors période de confinement) ou d'un échange téléphonique avec un conseiller d'Adil.



L'Agence Nationale de l'Habitat (Anah)

REGARD D'ACTEUR

> Sébastien Wagner,

Directeur du programme « plan national de traitement des copropriétés fragiles et en difficultés » Agence nationale de l'habitat (Anah)

Pouvez-vous nous présenter les principales missions de l'Anah ?

L'Agence nationale de l'habitat a quatre grandes missions principales : Elle veille tout d'abord au traitement des copropriétés en difficultés, notamment dans les quartiers politique de la ville où travaillent une grande partie des Régies de Quartier. Pour procéder au traitement de ces copropriétés, il existe un « Plan initiative copropriétés » qui traite environ 90 % des copropriétés situées dans des quartiers prioritaires. Ce plan vise à un redressement systématique et comprend trois grands axes de travail :

- Un axe de transformation, lorsque l'on est confronté à une copropriété trop dégradée pour rester en « copropriété » : l'immeuble peut alors être « recyclé » après travaux (ou démolition-reconstruction) en logement social, ce qui sous-entend une expropriation ;
- Un axe de redressement : grâce à des opérations de l'Anah, la copropriété peut être subventionnée sous différents aspects (par exemple : pour améliorer la gestion, le cadre de vie, ou pour des travaux de rénovation énergétique sur le bâti) ;
- Un axe de prévention, où les copropriétés en voie de fragilisation sont accompagnées (en matière de gestion, ou au travers d'aides à la rénovation énergétique).

L'Anah veille ensuite au maintien dans les lieux des personnes non-autonomes ou en voie de vieillissement. À ce titre, elle peut octroyer des subventions à titre individuel pour le logement afin de l'adapter (ex : poser une barre de maintien dans les toilettes, adapter les halls d'entrées pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite...)

L'Anah mène également une politique incitative auprès des propriétaires occupants sous condition de ressources et des propriétaires bailleurs au travers du conventionnement des loyers et lutte plus largement contre l'habitat indigne. L'Anah ne se situe pas dans une démarche curative : sa posture est plutôt d'essayer de parvenir à convaincre les propriétaires de faire des travaux de rénovation, pour demeurer dans leur logement ou le louer à des niveaux abordables.

Dans des situations plus complexes, l'Anah peut accompagner certaines collectivités territoriales dans des actions plus coercitives d'éradication de l'habitat indigne.

Enfin, l'Anah participe à la rénovation énergétique du parc privé et de la lutte contre la précarité énergétique via les programmes Habiter Mieux et Ma prime Rénov.

En quoi la méthodologie et l'ingénierie de l'Anah est-elle singulière ?

Le parc privé et le régime de la copropriété dans les quartiers politique de la ville nécessitent une expertise spécifique au niveau de la gestion, du bâti et de l'accompagnement social. Dans les copropriétés, on est souvent face à des personnes aux profils très variés. Il peut y avoir des personnes âgées, des familles nombreuses, des propriétaires qui viennent d'acquérir leur bien tandis que d'autres cherchent à vendre... Cela nécessite une ingénierie d'accompagnement bien particulière pour pouvoir tenir compte de la diversité des profils des propriétaires (modestes, marchands de sommeil, ceux qui vivent du loyer...).

Si une copropriété est identifiée comme étant en situation de fragilité, l'Anah peut financer une collectivité pour mandater un expert qui va accompagner ces propriétaires et leur syndic dans le processus (soit d'amélioration de la gestion, soit pour se tourner vers de nécessaires travaux de rénovation énergétique). Quand on est en copropriété, ce type de projet doit se voter en AG et il faut convaincre tous ces types de publics. L'expert mandaté a donc un rôle d'accompagnement technique qu'on appelle chez nous de « suivi-animation ».

Quels sont selon vous les principaux enjeux dans ce champ d'intervention ?

Dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique et de la rénovation plus largement, il y a 3 grands enjeux pour nous :

- Un enjeu de confort pour les habitants, afin qu'ils n'aient pas froid en hiver et chaud en été dans leur logement ;
- Un enjeu au niveau des charges, pour réussir à les maintenir ou à les baisser, en accompagnant les habitants dans un processus de rénovation énergétique de leur bien tout en les sensibilisant également aux écogestes, pour leur permettre d'acquérir de bons réflexes qu'ils pourront conserver tout le long de leur trajectoire résidentielle.

☛ *L'Anah est attentive à la maîtrise des charges pour travaux dont l'augmentation pourrait dans les cas de rénovations trop coûteuses mettre en danger la capacité de paiement des propriétaires et risquer finalement de causer leur éviction de l'immeuble.*

- Un enjeu de « remise au goût du jour » des immeubles, qui se retrouvent facilement en concurrence avec d'autres immeubles plus récents et mieux isolés (immeubles basse consommation, etc.), surtout dans certains quartiers politique de la ville.

Quels types de partenariats nouez-vous sur les territoires? (collectivités, associations...)?

L'Anah peut conventionner avec une collectivité qui souhaite mener un travail sur le parc privé situé sur son territoire. Mais l'Anah a également des partenariats avec des associations (CLCV, Anil, fédération des syndicats...) pour faire tout un travail incitatif en faveur de la rénovation énergétique.

L'Anah est également en convention avec l'Anru, qui s'occupe du parc public, afin de pouvoir avoir une intervention globale sur un territoire qui tienne compte à la fois du parc privé (prérogative de l'Anah soumis à l'accord de la collectivité) et du parc public (Anru).

Les bailleurs sociaux



L'Union sociale pour l'habitat

REGARD DE PARTENAIRE

> **Maryse Sylvestre,**

Conseillère politiques sociales, Union sociale de l'habitat

Quel est le rôle des bailleurs sociaux dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique ?

Le champ d'action des bailleurs sociaux sur la thématique de la précarité énergétique est assez large, celle-ci étant souvent traitée dans un cadre d'actions globales sur le parc. Tout d'abord, les bailleurs sociaux sont engagés de longue date dans la rénovation énergétique de leur parc et mènent des opérations de réhabilitations thermiques. 37 % du parc social est aujourd'hui classé parmi le parc de logements le moins énergivore (étiquettes A, B ou C), contre environ 14 % de l'ensemble des résidences principales.

Sur le volet préventif, les bailleurs sociaux peuvent mener des actions visant à réduire le niveau des charges ainsi que des actions permettant de sensibiliser les locataires aux éco-comportements. Ils peuvent également mettre en place des dispositifs et outils spécifiques, comme des kits de communication sur les écogestes, la mise en place de logements pédagogiques par exemple.

Enfin, ils peuvent accompagner les ménages en cas de difficultés : appui à la mobilisation des aides (FSL, chèque énergie) et orientation vers des professionnels de l'accompagnement social ou budgétaire si cela est nécessaire. La plupart des actions menées sur le volet sensibilisation/information/prévention sont réalisées en lien avec les

partenaires spécialisés des bailleurs sur les territoires, dont font parties les régies de quartier.

Quels leviers pour les bailleurs pour accompagner les ménages en situation de précarité énergétique ?

D'une manière générale, les bailleurs sociaux ont un rôle de veille, de prévention, mais aussi de traitement des difficultés que peuvent rencontrer leurs locataires pour respecter leurs obligations locatives.

Lors de l'entrée dans le logement, les bailleurs accompagnent systématiquement le locataire dans la « prise en main » de son logement. En cours de bail, les locataires peuvent être sensibilisés aux écogestes, dans le cadre d'animations collectives par exemple.

En contact au quotidien avec le locataire, les bailleurs sociaux peuvent détecter des situations de fragilité et identifier des problématiques liées à la précarité énergétique notamment lors de difficultés de paiement de loyer et/ou de charges ou s'ils s'aperçoivent de surconsommations par exemple. Ils peuvent orienter les ménages vers les dispositifs d'aides existants (FSL par exemple) et/ou mener des actions d'accompagnements plus spécifiques en lien avec leurs partenaires sur les territoires.

Les énergéticiens



REGARD DE PARTENAIRE

> **Anne-Lucie Frerejean,**

Cheffe de département Solidarité chez EDF Commerce

Pouvez-vous nous expliquer les missions des Pôles Solidarité d'EDF ?

EDF a à cœur de porter une attention particulière à ceux qui sont les plus fragiles : c'est dans notre ADN depuis plus de 30 ans. Les Pôles Solidarité d'EDF ont la particularité d'être connus et bien identifiés sur le territoire : nos conseillers client et nos correspondants solidarités sont répartis dans nos 8 régions. Notre politique solidarité veille à ce que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant dans une situation de fragilité sociale des ménages.

Cette politique repose essentiellement sur 3 piliers :

- L'aide au paiement
- L'accompagnement
- La prévention.

Pour commencer, l'aide au paiement s'est traduite par un élargissement et une intensification de nos appels sortants directs auprès de nos clients en difficulté de paiement depuis le début de la crise de la Covid-19 : pour aller vers eux et mettre en place des solutions de paiement. En tant que vendeur règlementé d'énergie, nous n'avons pas le droit d'effacer les dettes, de faire de promotions : les factures restent dues. Dans l'aide au paiement, tout le volet chèque énergie a été très

accompagné par EDF pour promouvoir le dispositif mis en place par les pouvoirs publics : mise en place de campagnes d'information auprès des travailleurs sociaux, remises de brochures à destination des clients et des travailleurs sociaux, appels sortants réalisés par EDF et les structures de médiation sociale pour accompagner les clients dans leurs démarches d'obtention et de remise en ligne du chèque énergie... Par ailleurs, toujours dans ce premier pilier de notre action, nous contribuons à hauteur de 20 millions d'euros au Fonds de Solidarité Logement, chaque année. Nous avons également mis en place le système de don d'énergie en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre, qui permet de récolter des dons de clients et de salariés d'EDF : chaque don est abondé par EDF et versé à la Fondation Abbé Pierre qui identifie les bénéficiaires. Ce système est utilisé pour aider les ménages fragilisés à régler leurs impayés quel que soit leur fournisseur et plus globalement pour lutter contre la précarité énergétique. Depuis 2018, les clients équipés de compteur Linky en réglant leur facture via l'application « EDF & Moi » peuvent donner.

Depuis 2017, la prime énergie EDF encourage financièrement le dispositif « Coup de pouce » pour inciter les ménages et les bailleurs sociaux à réaliser des travaux permettant de faire des économies d'énergie : isolation des combles, remplacement d'équipements de chauffage. Depuis 2019, EDF propose « Mon chauffage durable », une nouvelle offre pour aider les ménages, et notamment les plus modestes, à réduire leurs factures énergétiques et leurs émissions de CO₂ en remplaçant leur chaudière au fioul, au gaz ou au charbon par une pompe à chaleur. Les ménages les plus modestes bénéficient avec cette offre d'une prime de 4 500 euros pour tout devis signé à partir du 1^{er} septembre 2020.

On agit aussi sur le champ de l'efficacité énergétique pour que le ménage ait une facture énergétique la moins douloureuse possible.

Le deuxième pilier, c'est l'accompagnement des ménages : nous avons des conseillers clients solidarité qui, par rapport aux conseillers clients de la relation clientèle classique, sont spécialisés dans l'accompagnement de nos clients aidés (c'est-à-dire ceux qui sont dans des situations de difficultés de paiements, qui sont accompagnés par des travailleurs sociaux ou encore par des associations caritatives et qui ont reçu des aides pour payer leurs factures d'énergie). Ces conseillers clients solidarité reçoivent des appels des travailleurs sociaux : ceux-ci ont analysé globalement la situation du ménage, échangent avec nos conseillers clients qui mettent alors en place des délais de paiement personnalisés. Ils essaient de parvenir à la meilleure solution possible pour le ménage, au regard de ce diagnostic social (avec un échelonnement de paiement qui peut aller jusqu'à 12 mois dans certains cas).

Cette volonté d'accompagner nos clients en difficulté se traduit aussi par nos « accompagnements énergie » : le conseiller client vérifie notamment que le ménage bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation en fonction de ses besoins, donne au ménage des conseils en matière d'économies d'énergie, lui propose des délais de paiement adaptés et l'oriente si besoin vers les travailleurs sociaux.

Cet accompagnement est également possible au travers des partenariats qu'EDF met en place (à l'échelle nationale, régionale, et locale) : associations humanitaires, structures de médiation sociale et autres organisations d'action sociale. EDF souhaite être proche de l'action sociale de terrain pour un meilleur repérage de ses clients en difficulté, pour leur apporter la connaissance des aides, en lien avec les structures de médiation sociale et d'accès aux droits.

Le troisième volet de notre politique porte sur la prévention.

L'objectif de la prévention est d'anticiper les difficultés avant que les populations ne se retrouvent en situation extrême. Cela passe par

une meilleure connaissance de la précarité énergétique. La Recherche et développement (R&D) d'EDF a ouvert de nombreux chantiers de réflexion sur la précarité énergétique ainsi que des études permettant de mieux connaître les clients en situation de fragilité, appréhender les enjeux du chèque énergie, du FSL, etc. De nombreuses analyses qualitatives auprès des ménages ont été menées, ainsi que des études qualitatives et quantitatives auprès des travailleurs sociaux pour avoir une évaluation de l'action partenariale avec EDF – ce qui permet d'évaluer notre politique sur la base d'enquêtes de satisfaction, avec pour objectif de toujours progresser.

La prévention passe aussi par toute la pédagogie que nous avons développée pour promouvoir les bonnes pratiques en matière d'énergie, ce qui se traduit par les formations proposées par les correspondants solidarité en région, qui permettent notamment d'expliquer les éco-gestes, de distribuer des kits Maitrise de l'énergie à nos partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

Sur le fond, nous essayons aussi de travailler sur ce qui a trait à l'inclusion numérique : par exemple, nous avons développé un partenariat avec Unis-Cités pour expliquer le chèque énergie par le biais d'une campagne d'information au porte-à-porte : cette politique « d'aller-vers » est nécessaire car il reste encore beaucoup d'enjeux pédagogiques autour du chèque énergie. Les taux de retour sur l'utilisation de ce chèque montrent en effet qu'il y a encore des marges de manœuvre sur lesquelles travailler pour inciter les ménages à l'utiliser davantage : il est encore trop peu utilisé. Nous essayons donc de renforcer les moyens en ce sens, et de réinventer nos outils de communication pour les rendre plus simples et accessibles. C'est d'autant plus

important qu'avec la crise sanitaire que nous traversons en 2020, il semble se dessiner de nouveaux profils de clients précaires (étudiants, « multi-jobs », personnes âgées isolées retraitées...).

Nous participons enfin au programme Habiter Mieux de l'Anah, et au programme Toit d'abord de la Fondation Abbé Pierre : EDF finance, au travers de ces partenariats, des programmes de rénovation de logements.

La prévention passe également par la mise à disposition de solutions numériques Mes Écos & Moi, disponibles via l'application « EDF & Moi » ou « E.quilibre ». Ce sont des dispositifs qui sont mis en avant auprès de nos clients, pour qu'ils puissent suivre leur consommation en vue d'effectuer des économies d'énergie. Il existe d'autres dispositifs ludo-pédagogiques du côté des correspondants solidarité, tels que le Maem « Mon appart éco malin » et ses différentes déclinaisons (Maem box¹ et Maem digital.)

Nos actions Solidarité viennent nourrir la Responsabilité sociétale de l'entreprise EDF, pour le bien-être de nos clients. Le bien-être et la solidarité sont pour nous deux valeurs essentielles. À ce titre, nous avons reconduit des mesures exceptionnelles pour le deuxième confinement, en permettant aux ménages d'obtenir des délais de paiement encore plus longs. Notre politique est donc bien volontariste, en allant au-delà de la réglementation (décret impayé 2018 – N°2008-780, 13 août 2018) et en élargissant les systèmes de protection pour ceux qui en ont le plus besoin. Pour ce qui est de la trêve hivernale, EDF est aussi allé au-delà de ce que le gouvernement avait préconisé : nous avons prolongé ce dispositif jusqu'au 31 août 2020, alors que le gouvernement l'avait préconisé jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire (10 juillet 2020).

1 Voir entretien avec Nicolas Feron

Quel est le rôle des conseillers régionaux des Pôles Solidarité d'EDF ? Quelles sont leurs missions, et comment sont-ils amenés à travailler avec les associations locales dans le cadre de la médiation énergétique ?

250 experts solidarité dédiés au sein d'EDF sont répartis sur tout le territoire. Le premier niveau d'accueil et d'écoute du client en difficulté est le conseiller clientèle « classique ». Cette personne fait partie des 5 000 conseillers clients basés en France. Ils sont formés au conseil et à l'écoute, pour accueillir les préoccupations du particulier qui est en situation de difficulté de paiement. Ces conseillers identifient les situations problématiques en amont : ils sont les premiers acteurs du champ de la prévention (vérification des données de consommation, identification des difficultés rencontrées...). Ces conseillers vont orienter les personnes vers les services sociaux lorsqu'ils identifient une situation complexe.

Le relais est alors passé aux experts Solidarité, spécialisés dans l'aide aux clients démunis, via le travailleur social qui accompagne notre client en difficulté. L'objectif est de trouver une solution globale aux difficultés identifiées, soit par téléphone, soit par l'outil Pass, le Portail d'accès en ligne aux services solidarité d'EDF : ce portail permet d'échanger entre le conseiller client et le travailleur social, dans le strict respect de la loi RGPD, les données nécessaires afin de constituer un dossier d'aide.

En plus des conseillers clients solidarité en lien avec les travailleurs sociaux, les correspondants solidarité sont sur le terrain et sont en lien étroit avec les partenaires locaux en région. Ils mettent en place des actions de formation et de sensibilisation auprès des acteurs de l'action sociale (explication de la facture, action de sensibilisation aux économies d'énergie, etc.), se rendent dans les locaux des partenaires de la médiation sociale (Pimms, CCAS, Épiceries solidaires, ...). Ce volet partenarial est très structurant pour EDF car il contribue à construire un maillage partenarial territorial important.

Comment s'organise le partenariat avec EDF ?

Il existe trois grandes familles de partenariat Solidarité :

- Les partenariats institutionnels, pour participer notamment aux travaux de recherche et de réflexion sur la précarité énergétique. EDF est membre financeur de l'ONPE, l'Observatoire national de la précarité énergétique, par exemple,
- Les partenariats d'accompagnement : ils consistent à trouver des solutions pour les personnes en situations de fragilités, en lien avec des partenaires locaux.
- Les partenariats de rénovation thermique : ils consistent à construire et réhabiliter des logements occupés par des ménages précaires (EDF est engagé depuis 2011 dans le programme « Habiter Mieux » de l'Anah et soutient la Fondation Abbé Pierre pour le programme « Toits d'abord »).

Pourriez-vous nous présenter le dispositif Human Pact d'EDF ?

Le Groupe EDF est aussi sensible à ce que la solidarité rayonne de tout le groupe, toujours en lien avec les préoccupations de RSE de l'entreprise. EDF met souvent en place des actions solidaires : Human Pact en fait partie. Il s'agit d'un dispositif qui a été expérimenté avant la Covid-19 ; il s'agit d'une plateforme de mise en relation des salariés d'EDF qui souhaiteraient donner un peu de leur temps avec des associations (bénévolat).

Le bénévole s'inscrit ainsi sur une plateforme et il est mis en relation avec une association, en fonction des besoins, des appétences de chacun. Les concepteurs d'Human Pact ont décidé que cette expérimentation devait être développée à échelle nationale : « confinés et solidaires », EDF a choisi d'élargir le système. Aujourd'hui, 43 associations y sont intégrées ; en septembre 2020, ce sont 1 200 salariés d'EDF qui étaient engagés sur la période.

Human Pact propose des missions de bénévolat autour de 4 grands thèmes :

- L'accompagnement à la scolarité.
- Le travail en lien avec les personnes isolées.
- La préparation à l'insertion professionnelle.
- L'environnement et la biodiversité.

Avec les confinements successifs, c'est une démarche qui s'inscrit dans la durée et qui concrétise la démarche RSE de l'entreprise.

Quels sont selon vous les enjeux à venir en matière de lutte contre la précarité énergétique ?

La crise sanitaire actuelle nous oblige à nous re-questionner sur notre activité et notre modèle. La Covid-19 chamboule le monde – et ce n'est pas fini. Cela suscite énormément d'interrogations, et il est difficile d'avoir le recul nécessaire, bien que nous nous inquiétons pour nos clients en difficultés de paiement de manière générale. Nous constatons que les dettes des clients risquent d'augmenter, comment les accompagner au mieux ? Comment les aider à accéder à leurs droits ? Comment aller encore plus au-devant de ces clients ? Il s'agit aujourd'hui de trouver de nouvelles solutions, au-delà de l'échelonnement ; de faire des programmes relationnels spécifiques... Nous sommes en pleine recherche.

REGARD D'ACTEUR

> Sandrine Marty,

Responsable RSE, Enedis

Quelles sont les missions d'Enedis ?

C'est le gestionnaire du réseau public des distributeurs d'électricité, sur 95 % du territoire français (raccordement, dépannage, relevé de compteurs)². C'est une entreprise de service public qui veille à la distribution de l'énergie grâce à son réseau pour l'acheminer vers les particuliers, entreprises et institutions.

Comment Enedis contribue à la lutte contre la précarité énergétique ?

La première action forte d'Enedis est d'être partenaire de l'ONPE et d'avoir contribué activement à la création d'un outil de cartographie de la précarité énergétique intitulé GéODIP. Nous avons mis en partage nos compétences pour progresser et innover aux côtés des autres partenaires de cet observatoire. Cet outil de cartographie vise à aider les collectivités qui le souhaitent à identifier les poches de précarité énergétique sur leur territoire, à partir d'une série d'indicateurs. C'est une action permettant d'agir concrètement contre la précarité énergétique. On retrouve cette traduction de notre engagement au plus du terrain, par exemple dans le renouvellement de nos contrats de concession ; nous pouvons également appuyer les collectivités qui le souhaitent dans la limite de notre champ de compétence, pour identifier des quartiers concernés.

Il s'agit d'outils d'intelligence collective ; ils permettent d'aller jusqu'à la maille IRIS, dans un souci de protection des données

² <https://www.enedis.fr/profil>

personnelles (RGPD). Ils permettent de réaliser des états des lieux précieux et précis pour les collectivités.

La deuxième action forte d'Enedis est de s'inscrire dans une démarche partenariale avec des associations, pour agir au plus près des ménages concernés par la précarité énergétique. Nous comptons plusieurs actions emblématiques avec des partenaires historiques (Pimms, Unis-Cités, missions locales ...) dont le CNLRQ fait partie. Il s'agit de mettre en place des actions de médiation, de sensibilisation aux éco-gestes, mais également d'agir parfois dans l'urgence dans des situations de pré-coupures – en effet, les fournisseurs d'énergie confient à Enedis la démarche de coupure et pré-coupure. Nous avons ainsi de nombreuses actions partenariales pour accompagner les foyers en situation de précarité énergétique, afin de trouver des solutions avec les fournisseurs, les associations et les collectivités (accès aux droits, médiation, informations sur le dispositif d'aides à la précarité énergétique ...).

Ces actions de solidarité et d'accompagnement sont importantes à nos yeux car elles sont inscrites dans les missions de service public d'Enedis – et la crise sanitaire actuelle n'a fait que renforcer les besoins sur le terrain. Nous portons ces valeurs de missions de service public avec nos partenaires et les parties prenantes locales. Ce sont des actions que nous menons depuis longtemps, notamment dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique. On pourra citer une initiative plus récente, « stop à l'exclusion énergétique³ » dont Enedis est membre. Il s'agit d'un regroupement d'acteurs en amont et en aval de l'énergie, qui proposent un ensemble d'actions visant à lutter contre ce phénomène de précarité. De nombreuses initiatives en sont nées : prix, trophées...

3 <https://stopexclusionenergetique.org/>

En quoi le compteur linky⁴ peut-il être un outil pour faire un état des lieux de sa consommation individuelle, afin de mieux la maîtriser ?

Quand on pose un compteur linky, on peut ouvrir un compte sur Internet pour suivre sa consommation au jour le jour. Cet outil est assez facile à s'approprier, permet en effet de mieux gérer sa consommation. Des associations peuvent accompagner les ménages en difficultés dans l'appropriation de cet outil., Enedis a noué plusieurs partenariats de longue date avec des régies de quartiers (Troyes, la Rochelle par exemple) pour accompagner le déploiement de linky, contribuant à l'information sur les services du compteur intelligent et à la sensibilisation aux éco-gestes. À titre d'exemple, nous avons également un partenariat emblématique avec l'Union nationale des Pimms dont Enedis assure aujourd'hui la présidence. Une soixantaine de sites d'accueil ouverts, interfaces de médiation entre les populations et les services publics. Des agents médiateurs, professionnels du lien social, y aident les citoyens pour un meilleur accès aux droits et aux services publics.

Autre exemple, Unis-Cité, qui a travaillé à nos côtés avec près de 200 services civiques pour accompagner le déploiement des compteurs linky, et les ménages dans leur maîtrise de la demande énergétique. Ce programme d'intérêt général a permis de sensibiliser les familles des quartiers fragilisés.

4 Pour en savoir plus : <https://www.enedis.fr/linky-compteur-communicant>

Acteur de la médiation et de l'accès aux droits



Points d'Information Médiation
Multi-Services (Pimms)

REGARD D'ACTEUR

> **Isabelle Le Diberder,**

chargée de mission à l'Union nationale des Pimms

Qu'est-ce qu'un « Pimms » ?

Les Pimms, Point information médiation multi-services, sont des associations indépendantes qui sont liées à une « Union Nationale » par un contrat de franchise sociale : c'est donc une marque. Le concept des Pimms est né dans les quartiers politique de la ville, mais des besoins ont également été identifiés en zone rurale. Un Pimms construit son offre de services à destination des habitants, avec un socle de services de base, qui comprend un accueil inconditionnel des usagers, pour les accompagner dans les démarches du quotidien, aussi bien auprès des entreprises (aide à la navigation sur les interfaces web, travail sur la médiation des impayés...) que pour un accompagnement aux démarches administratives du quotidien (CAF, Pôle emploi, retraite). En somme, dans un Pimms, il y a des partenaires privés, publics, et surtout la collectivité : c'est un prérequis.

Nous avons un site Internet complet et didactique www.pimms.org, qui permet de prendre connaissance de la liste des partenaires nationaux de l'Union nationale des Pimms (Keolis, EDF, Enedis, Engie, SNCF, Veolia, La Poste et La Banque postale, Suez et Malakoff Humanis), de son organisme de formation, de l'adresse des Pimms en France ainsi que leurs partenaires. Toutes ces entreprises travaillent avec nous sur

un catalogue de services qui est proposé pour être déployé dans les Pimms, en fonction des besoins de l'entreprise concernée en local. Ce catalogue de services n'est pas obligatoirement déployé dans sa totalité; cela dépend des besoins du partenaire.

Comment fonctionne un Pimms ?

Historiquement, les Pimms accompagnaient les personnes qui poussaient la porte des structures pour trouver une aide administrative, mais sans aide financière de ces administrations. Depuis les années 2000, les Pimms ont obtenu successivement les labels Relais du Service Public (ce qui, en 2006, n'était possible que pour les structures implantées dans le monde rural), le label Maison des Services au Public, puis enfin, le nouveau label France Services. Grâce à l'obtention de ce label, les structures labellisées obtiennent 30 000 € de soutien financier de la part de l'État, moyennant respect d'un cahier des charges. Il y a des audits réalisés par l'État pour s'assurer que la structure respecte les engagements. Une fois ce label obtenu, les agents ont l'obligation de suivre une formation liée au label.

Quelles sont les principales missions d'un Pimms ?

Il existe aujourd'hui 35 Pimms, ainsi que leurs antennes, soit 68 sites. Les Pimms ont deux grandes missions principales, deux « piliers » :

- Un premier pilier tourné vers le public : avec un accueil social inconditionnel de proximité, gratuit et ouvert à tous.tes,
- Un deuxième pilier tourné vers les salariés du Pimms : ces derniers sont éligibles aux contrats aidés, un dispositif subventionné par l'État. Comme les pouvoirs publics sont parties prenantes de la création d'un Pimms, la préfecture et le Pôle emploi sont en capacité de dire quelles sont les enveloppes à mobiliser pour les contrats aidés. Les collectivités

financent aussi les Pimms. Ces partenariats font que les Pimms s'engagent à agir comme tremplin professionnel des salariés. Il existe, par exemple, un dispositif de tutorat qui permet aux médiateurs de réfléchir à leur projet professionnel, d'être accompagné dans leur réflexion et être remis en selle pour un parcours plus radieux. Après un CDD, ils rebondissent en partant en formation, ou bien, ont l'opportunité d'être embauchés. L'objectif du tutorat est de faire rebondir la personne vers un emploi pérenne et qualifié. L'Union nationale des Pimms indique qu'il y a entre 60 à 65 % de sorties positives du réseau grâce aux données extraites de son outil de reporting national.

Quelle est votre expérience de partenariat avec les Régies de Quartier ? Quelles complémentarités, quelles différences ?

Les Pimms et les Régies ne sont pas implantées sur les mêmes territoires et ont des horaires différents. De plus, il y a, en général, une réorientation des publics en fonction de leurs besoins et des motifs d'orientation. Quand une personne pousse la porte après avoir reçu une lettre de contentieux par exemple, la Régie de Quartier peut orienter vers un Pimms qui a, par exemple, un partenariat avec l'entreprise en question.

Par ailleurs, les Régies disposent de permanences, ce qui n'est pas le cas de la totalité des Pimms (sauf ceux implantés dans le rural, lorsqu'il existe une problématique d'accès aux services publics liés à la désertification). Les Pimms abritent peu de permanences d'opérateurs.

Enfin, les Pimms disposent de la norme Afnor de la médiation sociale dite « XP X 60-600 ». Cela institutionnalise la pratique de la médiation. Les Pimms préparent l'utilisateur dans son entretien avec un acteur social, on agit en amont, sur la complétude de son dossier. Ainsi il facilite l'instruction du dossier de l'utilisateur. L'offre de services du Pimms s'appuie sur des conventions de partenariat dans lesquelles

on décrit ce qui est fait et ce que l'on ne ferait pas, pour expliciter et clarifier les relations entre le Pimms et ses partenaires.

Comment les Pimms agissent-ils plus spécifiquement dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique ?

Le curseur est difficile à positionner parce que l'on accompagne les personnes sur leurs démarches administratives, mais on travaille aussi dans le champ de la médiation.

Ainsi, on peut accompagner quelqu'un dans ses démarches sur Internet, mais quand cette personne arrive avec des courriers qui font état de situations d'impayés de factures, grâce au partenariat avec les entreprises, dont EDF, le Pimms va pouvoir alors bénéficier d'un « téléphone rouge », lui permettant de joindre directement les services solidarité. Cela va permettre de travailler en partenariat sur un échéancier tenable pour l'utilisateur, en fonction d'un diagnostic réalisé. Cela permet donc aussi, par-là, de sortir de la procédure de contentieux.

Le Pimms met aussi en place un volet d'accompagnement et de formation sur ces sujets : ateliers d'accès aux droits, ateliers éco gestes, ateliers de montée en compétences sur le volet numérique... Toutes ces initiatives s'inscrivent toutefois dans une logique de parcours individuel, pour éviter que la personne ne soit confrontée aux mêmes difficultés de façon récurrente.

Dans le champ de la médiation énergétique, on ne peut pas accompagner une personne endettée sans lui faire accéder à tous ses droits, mais il y a aussi le volet accompagnement vers l'autonomie, ce « retour à une meilleure fortune », en pleine maîtrise de leurs droits. À ce titre, l'Union Nationale des Pimms a obtenu dernièrement un autre label, Point Conseil Budget, porté par la DGCS. Ce label dispose d'un cahier des charges précis pour faire de l'accompagnement budgétaire auprès des personnes qui en manifestent le besoin et l'envie. Car dans

les Pimms, nous faisons autant du préventif que du curatif. Le label PCB, doté de 15 000 €, permet, dans le cadre des entretiens en face à face, de détecter une précarité financière dans un espace de confidentialité (sur rendez-vous), pour l'aider à reprendre pied. Le Label PCB (initié par la Banque de France) a pour objectif de voir les gens ne pas s'enfoncer dans la spirale du surendettement. Les PCB doivent être les vigies pour prévenir ce type de problématiques.

Ce label permet de solliciter les formations de la Banque de France sur la problématique du surendettement. L'objectif du PCB est d'attirer à lui des personnes qui n'ont pas l'habitude de solliciter de l'aide notamment celles issues de la classe moyenne pour qu'elles puissent également bénéficier de conseils ou d'accompagnement personnalisé, pour que les personnes puissent aller dans les structures plus facilement pour se faire accompagner, ce qui n'est pas évident.

Quelle est votre vision de l'écosystème d'acteurs engagés dans la lutte contre la précarité énergétique aujourd'hui en France ?

Il y a beaucoup d'acteurs qui ont investi ce champ. La précarité passe aussi bien par la maîtrise de son énergie et de ses dépenses, ce qui est très compliqué lorsque l'on a de très faibles revenus. La notion de parcours de l'utilisateur doit être prise en compte pour les publics, de manière à clarifier pour l'utilisateur vers quel accompagnateur il doit se diriger. Vers qui je me dirige si je veux faire la rénovation énergétique de mon logement si je suis propriétaire ? Il y a donc une logique de parcours et un enjeu de clarification des interlocuteurs que l'on peut solliciter, en fonction de la situation à laquelle on est confronté. La clarification des aides est une nécessité : auprès de qui puis-je me tourner ? Cette clarification épargnerait un « parcours du combattant » pour bon nombre d'utilisateurs, mais également permettrait de prévenir les situations de répétition. Pour cela, la mise en œuvre de

suivis et de parcours est importante. Cela pose de vraies questions : à partir de quand une structure doit-elle devenir prescripteur ? Qui accompagne, à partir de quand et jusqu'à quand ? Quelle coordination d'acteurs pour être au plus près des besoins des personnes ? Comment construire des parcours coordonnés, en sortant des logiques de « prés carrés » ? Comment travailler ensemble sur ce qui apporte réellement quelque chose à l'habitant ? On aurait tort de se priver d'un élan collectif pour poser ces questions de fond et peut-être chercher à y trouver des solutions intéressantes.

Acteur de la transition écologique et solidaire



Agence de la transition écologique (Ademe)

REGARD D'ACTEUR

> **Roselyne Forestier,**

coordinatrice nationale du programme Sare

Isolde Devaliere,

cheffe de projet précarité énergétique

M^{me} Roselyne Forestier

Pouvez-vous nous présenter le réseau Faire ?



Depuis une vingtaine d'années, de nombreux conseillers formés à l'accueil, au conseil et à l'accompagnement des particuliers dans le champ de la rénovation énergétique font du conseil de service public. Ils sont aujourd'hui 750 dans ce réseau de conseillers qui n'a pas de contrainte commerciale, avec pour principe la neutralité et l'indépendance : c'est un service public en tant que tel. En 2018, la marque Faire (Faciliter, accompagner, informer pour la rénovation énergétique) a été lancée, afin de regrouper sous une même bannière l'ensemble des acteurs de la rénovation énergétique des logements et de renforcer la visibilité de ce réseau qui existe depuis 2001. Ces conseillers accompagnent aujourd'hui les particuliers, par exemple sur des dispositifs tels que Ma Prime Rénov'. Ils sont situés partout sur le territoire métropolitain et les Dom. Pour les trouver, il suffit d'aller sur le site www.faire.gouv.fr afin de pouvoir trouver son conseiller près de chez soi.

Isolde Devaliere

En quoi la lutte contre la précarité énergétique est un enjeu environnemental ?

À l'origine, la précarité énergétique a trouvé sa définition dans la loi Grenelle 2 : « est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

C'est donc dans un cadre environnemental que la précarité énergétique a trouvé son cadre légal. C'est important car la définition s'est référée au texte de loi visant la mise en œuvre du droit au logement (loi Besson), et repose sur les mêmes garanties, c'est-à-dire le fait que les ménages ont le droit à une aide de la collectivité pour satisfaire un bien d'intérêt général. Mais malgré ce fait, elle a bien trouvé une définition légale dans le cadre du Grenelle de l'environnement.

Les textes de lois qui ont suivi avaient cette ambition de combiner le champ de l'environnement et de la solidarité, qui fonctionnaient étroitement ensemble. La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) du 18 août 2015 est aussi un texte à visée environnementale, stipulant qu'il devait y avoir une réduction des émissions de gaz à effet de serre de 40 % entre 1990 et 2030 et une division par quatre des émissions de gaz à effet de serre entre 1990 et 2050 avec un objectif associé de réduction de la précarité énergétique.

La lutte contre la précarité énergétique, c'est aussi une manière de contribuer à sensibiliser les ménages sur des enjeux environnementaux, les aider à maîtriser l'énergie à un coût réduit. Ce n'est pas le seul enjeu : ils sont sociaux, économiques et solidaires. Mais l'environnement et la solidarité doivent fonctionner ensemble quand on décide de rénover une partie du parc de logements :

à ce titre, d'ailleurs, l'interdiction des locations de passoires thermiques est fixée à horizon 2028. Derrière cela, il y a l'idée d'améliorer le confort des plus pauvres et l'impact environnemental de surconsommation inutile et coûteuse.

Actuellement, l'ONPE mène une étude rétrospective sur les 10 ans du Grenelle et prospective. L'étude aujourd'hui en cours, retracera l'histoire du traitement de la précarité énergétique depuis le Grenelle de l'environnement et sera valorisée au colloque de l'ONPE du 9 novembre 2021. Une analyse des différents textes clés est en cours (plan climat 2017, loi Alur...), et permettra d'appréhender cette problématique qui s'est inscrite dans une réflexion sur la transition énergétique, et qui est devenue aujourd'hui un principe d'équité dans les politiques environnementales.

Acteur de la cohésion des territoires



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

Agence nationale de la cohésion
des territoires (ANCT)

REGARD D'ACTEUR

> **Matthieu Barthélémy,**

chargé de projet

Quel est le rôle de l'ANCT dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique ?

Dans le cadre de la thématique logement que je suis, les enjeux de précarité énergétique se retrouvent particulièrement dans les sujets de rénovation énergétique et de logement au sens large. La question du logement peut être abordée de manière plurielle : politique de peuplement, attribution des logements sociaux... À l'ANCT, nous recevons des sollicitations de partenaires qui mettent en œuvre directement des dispositifs contre la précarité énergétique, tels que l'Anah et l'Anru. L'ANCT veille quant à elle à ce que des focus particuliers soient faits sur les quartiers fragilisés.

L'ANAH pilote à titre d'exemple un Plan d'initiative copropriétés. Avec ce plan, différents outils pour les copropriétés dégradées peuvent être déployés sur les territoires. Par exemple : ils peuvent acquérir des copropriétés lot par lot en vue d'une rénovation, ou prescrire une démolition lorsque le bâti est trop abîmé. Ils peuvent également intervenir sur le bâti, pour éviter les phénomènes de passoires énergétiques dans les copropriétés dégradées. C'est là, au fond, que les pouvoirs publics interviennent : par une intervention sur le bâti, que ce soit pour de la rénovation, de la démolition ou une opération en faveur de logements basse consommation. L'ANCT demande des informations aux partenaires

sur ces interventions pour pouvoir construire une vision précise et faire un état des lieux de ces problématiques dans les quartiers. Le deuxième partenaire incontournable de l'ANCT est l'Anru, qui mène également des opérations de renouvellement urbain, de réhabilitation des logements et d'amélioration du cadre de vie.

L'ANCT a, au final, une vision globale de ces problématiques mais ne pilote pas directement ces dispositifs. Nous avons un rôle de tuilage entre l'Anah et l'Anru, tandis que le ministère du logement (DHUP) qui est tutelle de l'Anru et de l'Anah, assure la coordination et le pilotage de tous ces dispositifs. Mais dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique, on peut dire que ce phénomène est assez prégnant dans les quartiers prioritaires (copropriétés dégradées, marchands de sommeil, forts enjeux de rénovation énergétique...). L'Anru et l'Anah interviennent dans le cadre des NPNRU et peuvent financer des immeubles du parc privé. Dans ce cas, il peut y avoir des bonus de financements pour les porteurs de projets qui prévoient des réhabilitation lourdes.

Le Certificat d'économies d'énergie (CEE) : un nouveau levier en faveur des plus modestes ?

Le CEE est un dispositif incitatif qui a été conçu comme tel : les CEE sont attribués aux particuliers, entreprises, collectivités qui réalisent des travaux d'économie d'énergie. Ils sont « rachetés » par les fournisseurs d'énergie (appelés « les obligés ») sous forme d'offre de service ou de primes (souvent appelées éco-primes). Un objectif pluriannuel est défini et réparti entre les opérateurs en fonction de leurs volumes de ventes. En fin de période, ces obligés doivent être justifiés par la détention d'un montant de CEE équivalent à ces obligations. C'est un dispositif piloté par le Ministère de la Transition écologique.

À l'ANCT, nous ne finançons pas directement les CEE mais nous finançons les actions d'associations qui œuvrent dans les QPV en lien

avec les rénovations énergétiques des logements. À ce titre l'ANCT soutient Les Compagnons Bâisseurs qui se sont spécialisés dans l'auto-réhabilitation des logements et qui souhaitent participer à la 5^e période (2022-2025) des CEE. En effet, nous constatons qu'il y a de nombreux ménages démunis qui n'ont pas nécessairement les moyens de rénover leur bien et qui ne maîtrisent pas les formalités administratives – les dossiers sont lourds à traiter. Les compagnons bâtisseurs mettent en relation les habitants et les artisans, et financent le reste à charge. Ce reste à charge peut être très conséquent pour un ménage : en moyenne, une rénovation peut coûter entre 60 000 et 80 000 euros – si le reste à charge est de 15 000 euros, c'est énorme pour le ménage. Tout est donc fait pour alléger le plus possible le reste à charge et aider la personne à monter les dossiers d'aide aux financements.

Actuellement, une 5^e période des programmes CEE est en cours d'élaboration, il sera financé par les CEE, pour contribuer dans ces domaines énergétiques à lutter contre les passoires énergétiques et rechercher des performances basse consommation au bénéfice de propriétaires privés. Les Compagnons Bâisseurs souhaitent participer à l'un des sous-programmes avec un budget prévu de 35 millions d'euros, en visant 1 000 rénovations sur le territoire, en finançant le reste à charge des familles.

Les réseaux d'acteurs spécialisés (Habitat, Précarité énergétique)

Pour aller plus loin et appréhender dans sa grande diversité les acteurs de ce champ, les Régies pourront se rapprocher, entre autres :

Du réseau Rappel (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement)

<https://www.precarite-energie.org/>

De la fédération Soliha (Solidaires pour l'habitat)

<https://www.soliha.fr/>

Du Cler, réseau pour la transition énergétique

<https://cler.org/>

Le réseau des compagnons bâtisseurs (notamment concernant la rénovation de logements)

<https://www.compagnonsbatisseurs.eu/>

Pour savoir si une Alec est présente sur son territoire

<https://www.federation-flame.org/>

Portraits de Régies
3 engagées

3.1 La médiation des impayés, un outil pour aller-vers les habitants fragilisés

La Régie de Saint-Brieuc

Accompagner les ménages dans la médiation des impayés
et l'utilisation des chèques énergie

Depuis plusieurs années, la Régie de Quartiers de Saint-Brieuc travaille en partenariat avec EDF pour accompagner les ménages en difficulté. En 2020, à l'occasion de l'enquête précarité énergétique du CNLRQ, elle déclarait avoir accompagné 974 ménages en un an.

Pour ce faire la Régie reçoit chaque semaine un listing des clients EDF (une soixantaine par semaine) présentant des difficultés à régler leurs factures, et s'attache à prendre contact avec chacun d'entre eux pour essayer de comprendre les raisons de ces difficultés. « *Ce travail de médiation n'est pas simple : on appelle quelqu'un pour lui dire : vous avez un impayé* ». La médiatrice explique qu'en effet, dans le cadre de ses missions de médiation, le positionnement peut parfois être délicat car elle entre dans la sphère intime des personnes, ce qui peut générer des formes de méfiance. « *Cela pose aussi la question de notre légitimité* ». Toutefois, les ménages perçoivent l'accompagnement comme

ayant été bénéfique a posteriori. Car l'objectif de ces appels est d'abord de comprendre la situation du ménage (difficulté passagère, difficulté structurelle liée à des problématiques budgétaires...), et en fonction des éléments de diagnostic qui sont posés, la Régie peut en effet proposer un accompagnement pour solutionner cette situation d'impayé de facture d'énergie.

La médiatrice constate une variété de situations et de profils à l'occasion de ses activités de médiation : *« Soit il y a un dossier FSL¹, soit il y a une médiation à faire avec EDF. La Régie prend toutes les informations en réalisant un diagnostic social de la situation. Par exemple, si le ménage ne comprend pas la raison du poids élevé de sa facture, la Régie peut proposer de mettre en place un diagnostic socio technique à domicile. Mais cela peut aussi être lié, tout simplement à des problèmes de revenus. Les situations sont donc très variables. Dans tous les cas, la Régie peut appeler directement le service Solidarité d'EDF, composé de médiateurs, pour essayer de trouver une solution, par exemple un échéancier. Mais cela peut, dans certains cas, aboutir à une privation avec coupure, si les arriérés de paiements sont trop anciens. Nous essayons de faire en sorte que ce ne soit pas le cas en essayant de justifier les causes de cette situation »*. En 2020, avec la crise sanitaire et les confinements, la Régie de Saint-Brieuc fait d'ailleurs le constat d'une augmentation du nombre de personnes précaires présentant des factures lourdes.

Les visites à domicile mises en place par la Régie de Saint-Brieuc sont généralement réalisées à la demande des clients, qui préfèrent une rencontre pour discuter de leur situation, de manière moins impersonnelle que par téléphone ou par mail. Cette visite permet de faire le tour de leur logement afin d'établir un état des lieux du bâti et des équipements afin d'essayer de comprendre et d'appréhender la réalité de la consommation du foyer. Mais dans certains cas, ce diagnostic peut aboutir à d'autres actions : la médiatrice sociale peut proposer un accompagnement à des démarches (accès aux droits) de manière plus globale, en dehors des problématiques d'impayés de facture. *« Il s'agit*

1 Fonds Solidarité Logement, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1334>

dans ce cas souvent de personnes isolées. Ces rencontres permettent de relayer ce qu'il y a comme structures sur le quartier, et permet de retisser du lien entre les habitants et les associations locales, ce qui contribue à rompre l'isolement de certains ménages. »

Mais ce travail de médiation énergétique permet d'aller plus loin : en jouant un rôle de relais d'information pédagogique, la Régie accompagne les habitants qui ont des difficultés à s'approprier le chèque énergie suite aux changements des tarifs sociaux de l'énergie, en accompagnant notamment les publics qui sont confrontés à la barrière de la langue, ou qui ne connaissent pas nécessairement leurs droits. Ainsi, la médiatrice sociale joue un rôle pédagogique pour aider les personnes à mieux comprendre le fonctionnement. Ce travail proposé par la médiatrice a fait l'objet d'une petite campagne de communication dans le quartier afin que les habitants puissent en bénéficier, lorsqu'ils le souhaitent. À ce titre, *« il y a un enjeu de développement d'une coordination d'acteurs sociaux et de l'énergie ; un enjeu de développement de parcours pour accompagner les habitants, pour mieux se connaître entre acteurs locaux »*.

L'action de médiation de la Régie est financée par un conventionnement avec EDF, qui permet de financer une partie du temps de travail de la médiatrice sur la médiation énergétique, afin de répondre aux besoins identifiés des ménages.

REGARD DE PARTENAIRE

> **Nicolas Feron,**

conseiller régional Pôle EDF Solidarité

Quelle est votre expérience de partenariat avec les Régies de Quartier ?

Dans la Région Ouest, nous avons plusieurs partenariats avec les Régies (par exemple avec celles de Flers, Angers et Saint-Brieuc...). Globalement, nous ne participons pas directement à la gouvernance des Régies, comme ce peut être le cas avec d'autres partenaires (Pimms...). Si le degré d'implication dans les mécanismes de décision est donc un peu limité, il est fort dans le cadre de la mise en œuvre des actions de médiation, via nos conventions de partenariat.

Par exemple, à Saint-Brieuc, une Régie que je connais bien, nous constatons que la direction est investie dans le fonctionnement de la Régie et a une très bonne connaissance du tissu local, et ce faisant, est un très bon relai pour EDF, de par leur histoire personnelle mais aussi de la nature des missions de la Régie. Cela permet de faire rayonner notre action territoriale.

L'action de médiation sociale d'EDF sur les impayés est utile à EDF mais aussi aux Régies, car elle leur permet d'aller-vers des publics qui ne fréquentent pas la Régie habituellement (ex : personnes âgées isolées), ni parfois les services sociaux locaux et les autres structures associatives locales. À Saint-Brieuc, la médiatrice se déplace sur le territoire et va à la rencontre des gens qu'elle n'avait pas forcément rencontré dans un autre cadre, mais cela lui permet aussi de prendre conscience que certaines personnes fréquentant la Régie ne lui avaient pas fait part de leur difficulté, par pudeur. De notre côté, si nous avons une relation assez récente avec les Régies de Quartier, les partenariats que nous avons construits nous ont aussi permis de découvrir un autre univers : elles ont beaucoup d'autres activités que n'ont pas les Pimms

(actions au niveau du cadre de vie, activités marchandes et non-marchandes, développement social local et animation sociale de quartier, développement durable...). C'est intéressant parce que ça permet de créer des passerelles pour agir sur de nombreuses autres thématiques en complément de la médiation : insertion, emploi, lutte contre l'isolement, accès aux droits, sensibilisation au développement durable...



Le chèque énergie, un nouveau dispositif national de lutte contre la précarité énergétique en France

Si de nombreuses ressources existent pour permettre d'identifier les principaux dispositifs d'aide et de lutte contre la précarité énergétique (on pourra notamment se référer aux excellents travaux du réseau Rappel et de son guide dédié destiné aux professionnels, *Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique*, 2016), l'une des plus récentes évolutions en matière d'aides aux ménages a été la mise en place, en 2018, des « chèques-énergie », en remplacement des anciens tarifs sociaux de l'énergie. Le chèque énergie est en effet un dispositif d'aide au règlement des factures énergétiques, quel que soit leur nature (électricité, gaz, bois...), destiné aux ménages en situation de précarité. Il peut également être employé pour financer en partie des travaux d'économies d'énergie dans son logement.


Depuis 2018, ces chèques viennent remplacer les tarifs de première nécessité pour l'électricité, et les tarifs sociaux de solidarité pour le gaz. En 2020, 5,5 millions de ménages français étaient éligibles à ce dispositif d'un montant moyen de 150 € par an. Les chèques énergies sont attribués en fonction du niveau des revenus du ménage et de sa composition ;



Le chèque énergie, un nouveau dispositif national de lutte contre la précarité énergétique en France

ils ont la particularité, contrairement aux anciennes aides, d'être envoyés directement par courrier au domicile des bénéficiaires, en général au printemps. Pour pouvoir en bénéficier, il suffit simplement d'avoir effectué sa déclaration de revenus l'année précédente auprès des services fiscaux. L'utilisation des chèques énergies est assez simple : après réception à domicile, le ménage peut régler tout ou partie de ses factures en les envoyant à l'énergéticien de son choix, selon le contrat qu'il dispose.

La plupart des Régies répondantes à l'enquête précarité énergétique 2020 ont mis en place des accompagnements à l'utilisation des chèques énergie en 2019, afin de contribuer à la transition vers ce nouveau mode de règlement, suite à la disparition des tarifs spéciaux. Pour la plupart, cet accompagnement à l'utilisation a pu s'effectuer à l'occasion des différentes actions menées (accompagnements individuels, ateliers collectifs comportant un volet informatif, permanences, accès aux droits). Les Régies ont souhaité jouer un rôle de pédagogie pour contribuer au relais d'information auprès des habitants, en expliquant les nouvelles modalités d'utilisation et de règlement, en explicitant les démarches qu'il convenait de faire, lors des parcours d'accompagnements individualisés ou de rencontres collectives. Ce rôle informatif et pédagogique est décrit de manière plus qualitative par certaines Régies comme étant complémentaire avec celui des travailleurs sociaux dans les processus d'orientation, d'accompagnement et d'accès aux droits.

 Pour en savoir plus, un tutoriel vidéo est disponible en ligne sur le chèque énergie. Réalisé par edf, il permet de saisir en quelques minutes ce nouveau dispositif d'aide aux ménages : <https://www.regiedequartier.org/le-cheque-energie-une-aide-de-letat-pour-les-dependences-energetiques/>

Trélazé

La télémédiation énergétique au service des ménages précaires

La Régie de Quartiers de Trélazé a la particularité d'avoir une activité de télémédiation énergétique depuis 2017, suite à un conventionnement avec EDF (puis plus récemment avec Engie). Pour mettre en œuvre son projet de médiation énergétique, la Régie travaille sur un modèle téléphonique, un choix qui s'explique par le fait qu'elle voulait proposer ce service pour diversifier ses activités et aller au plus près des besoins des habitants en situation de fragilité. Grâce à leur méthodologie, l'équipe de la Régie a pu déployer leur service de télémédiation sur l'ensemble du département du Maine et Loire, couvrant ainsi une vaste zone où aucun acteur spécialisé n'est présent.

« Le but, c'est de trouver des solutions avec les ménages qui sont proches d'une coupure : trouver, d'abord, une solution financière ; trouver un compromis quand c'est possible ou rediriger vers des acteurs locaux (travailleurs sociaux, CCAS...) pour que ces personnes puissent accéder à leurs droits. Nous cherchons à solutionner avec eux les difficultés présentes pour ce qui relève de leurs factures énergétiques. »

Comme les autres Régies, l'équipe de médiateur énergie de Trélazé reçoit le fichier Omer de façon hebdomadaire. *« Nous couvrons une vaste zone géographique, aussi il peut nous arriver de contacter jusqu'à 100 personnes par semaine sur le département, avec deux médiateurs à mi-temps qui se relaient. On se présente en tant que Régie de Quartier, on explique qu'on est une entreprise d'insertion, qu'on est là uniquement pour les aider – c'est toujours un peu délicat – et qu'on est là en tant que médiateur pour essayer de trouver des solutions à leurs difficultés. Ainsi, on récupère l'appel, on trouve une solution pour l'étalement des paiements et si ce n'est pas possible, on va tout faire pour mettre en lien ces personnes avec des acteurs spécialisés, par téléphone. »*

Mais la Régie de Trélazé a également développé de la médiation postée pour les habitants du quartier, ainsi que de la médiation sortante

pour aller vers les habitants des quartiers fragilisés, à proximité. « À côté de la télémediation, nos médiateurs distribuent chaque année des kits avec des ampoules basse consommation, et sensibilisent aux éco-gestes dans les quartiers politique de la ville. En maraude, le soir, ils ciblent les personnes dont ils ont connaissance des difficultés et ils les sensibilisent aux économies d'énergie. Ils distribuent aussi de la documentation. »

Avec la crise sanitaire, la Régie de Quartiers de Trélazé constate que de plus en plus de personnes se retrouvent en situation de précarité énergétique – « et de précarité tout court », et souhaiterait vivement renforcer ses partenariats avec des énergéticiens. « Nombreux sont ceux qui ont perdu leur emploi cet été, et on se prépare à une année 2021 où nous nous efforcerons d'accentuer ce travail de médiation. C'est le rôle des Régies que d'apporter des réponses aux besoins des personnes, que ce soit par téléphone, ou sur le terrain. » La Régie ajoute que la précarité énergétique est aussi souvent liée à une forme de précarité numérique : « Il y a beaucoup de gens qui n'ont pas compris le processus de dématérialisation et il y a tout un travail à mener sur le sujet à échelle de notre réseau. Le numérique et de manière générale de la dématérialisation sont des enjeux très importants pour les Régies : tel qu'il est défini dans la charte et le manifeste, il faut une rencontre physique, que ce soit en matière de citoyenneté, de lien social, de vivre ensemble, mais jusqu'à aujourd'hui, on n'a jamais encore inclus le fait que cela puisse aussi se faire de manière dématérialisée. »

3.2 Sensibiliser et accompagner les changements de comportement

Régie de Carcassonne

Un Escape Game énergie

La Régie de Quartiers de Carcassonnais, qui travaille dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique depuis 2014 en portant des actions de médiation énergétique et des ateliers collectifs de sensibilisation, accompagne 2200 personnes par an sur cette thématique (source : Oscar). En 2020, elle a voulu innover en développant un nouvel outil de sensibilisation ludique : un Escape Game sur l'énergie et le numérique – un logiciel de jeu permettant de travailler les écogestes. Rompue à l'animation d'ateliers de sensibilisation, la Régie souhaitait sortir quelque peu des sentiers battus en explorant de nouvelles manières plus ludiques d'organiser des ateliers de sensibilisation, afin de faire venir les habitants et leur permettre, en étant actif et en jouant, de mieux retenir les informations, les bonnes pratiques (éco-gestes) afin de pouvoir s'en resservir tout au long de leurs parcours individuels. Pour la Régie, l'Escape Game présentait l'avantage d'être un jeu qui repose sur l'entraide et l'échange. En effet, ils souhaitaient un jeu permettant aux habitants de se rencontrer, d'échanger leurs savoirs et

savoir-faire, de construire un sentiment d'appartenance à une équipe tout en s'entraîdant, ce qui est essentiel : il est en effet difficile de résoudre les énigmes d'un Escape Game seul, l'entraide et la communication étant les principaux facteurs de réussite pour parvenir à résoudre toutes les énigmes de ce type de jeu collectif.

Afin de construire cet Escape Game, la Régie de Carcassonne a réalisé un diagnostic global des évaluations menées dans le cadre de leurs activités de lutte contre la précarité énergétique, afin d'identifier ce qui avait fonctionné ou moins bien fonctionné pour les habitants. Ce diagnostic, portant donc sur leurs précédentes interventions, a permis d'identifier des points clefs sur lesquels travailler (la compréhension, le niveau des personnes en matière de numérique grâce à l'utilisation du diagnostic « les bons clics »...), afin d'adapter le plus possible l'Escape Game au public que la Régie accompagne.

Forte de ce diagnostic, la Régie a fait appel à un concepteur d'Escape Game pour construire le logiciel, avec qui elle a travaillé en transmettant à ce dernier tous les points sur lesquels elle souhaitait que les habitants interviennent (par exemple : se servir d'un mail, de whatsapp, déchiffrer des codes...). Elle a également travaillé le contenu des énigmes portant sur les éco-gestes. Le concepteur a mis en forme l'ensemble de ce contenu au travers d'une application.

L'Escape Game se présente sous la forme d'un jeu de « fouille » et de résolution d'énigmes. Les participants sont regroupés en petits comités et doivent communiquer entre eux pour trouver les solutions aux énigmes et y répondre sur une tablette. Pour se faire, le jeu de fouille prend place dans une pièce fictive, par exemple une cuisine, où l'on consomme énormément. Il est demandé aux participants de se mettre dans la peau de conseillers, d'identifier ce qui est énergivore. *« Plus ils résolvent d'énigmes, plus la consommation du ménage fictif diminue. Le but est de résoudre les énigmes qui portent sur les éco-gestes et les économies d'énergie pour faire diminuer la consommation du ménage fictif. »* confie la médiatrice énergie de la Régie.

Pour la Régie, il semblait important que ce support ludique soit portable, et qu'il soit de petite dimension. L'Escape Game, que l'on peut



© Régie de Carcassonne

Animation d'un atelier d'Escape Game

jouer sur tablette, permet de s'installer dans des appartements qui peuvent être prêtés pour l'occasion par des bailleurs. *« On peut aller n'importe où dans les quartiers ».*

Toutefois, si ce fait preuve de succès, certains freins ont pu être identifiés par la Régie : *« parfois, le maître du jeu devient indispensable du fait de la barrière de la langue. En général, le maître du jeu d'un Escape Game doit s'effacer pour permettre au groupe de résoudre les énigmes ».* Le maître du jeu joue dès lors un rôle important par ses reformulations, son aide et ses explications. *« Cela dépend du niveau des participants, nous sommes en constante adaptation en fonction des groupes ».*

Régie de Carcassonne

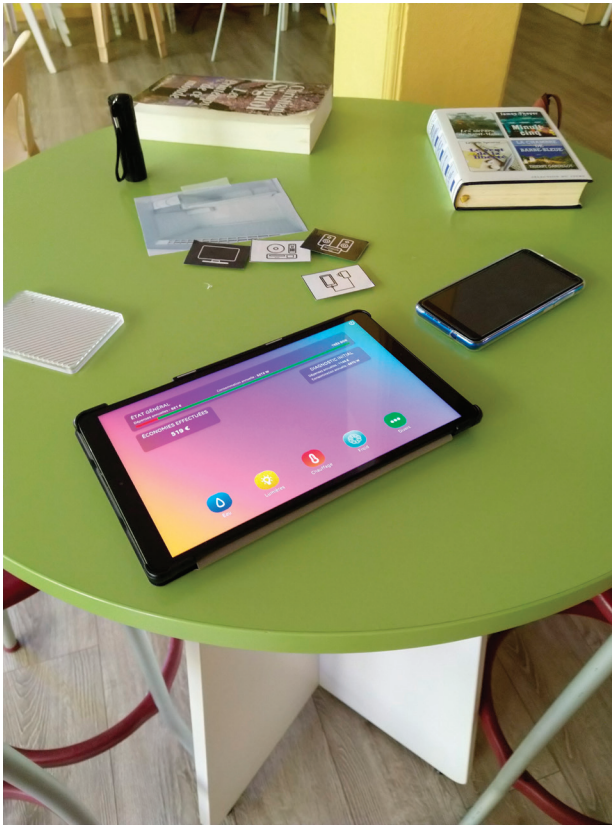
Une longue expérience en matière de lutte contre la précarité énergétique

La Régie de Carcassonne avait déjà une longue expérience en matière de projets portant sur la lutte contre la précarité énergétique. En effet elle :

- Porte des ateliers collectifs, qui peuvent être animés avec un support powerpoint où des informations sont affichées afin de permettre d'enclencher le dialogue avec le groupe en présence en posant des questions. Par exemple, si la Régie affiche une facture, elle peut demander où se trouve le numéro d'EDF, le numéro client : tout pour contribuer à faire en sorte que les personnes apprennent à lire une facture.
- Ces ateliers ont aussi été l'occasion d'expérimenter la « happy box » numérisée d'EDF, avec un ensemble de questions sur les éco-gestes. La Régie associe cette box à un Kahoot (application permettant de créer de petits quizz en ligne), ce qui permet de répondre aux questions sur une tablette ou un smartphone.
- La Régie porte par ailleurs une action de médiation énergétique en partenariat avec EDF (partage du listing Omer), et a construit de nombreux partenariats de proximité pour sensibiliser les publics à la précarité énergétique (Centre social, Mission locale, associations de quartier...).

Ces actions sont financées grâce au partenariat avec EDF, Engie, un bailleur social via le Fonds d'Innovation Sociale, ainsi que par le biais du Contrat de ville et du FSE (uniquement pour financer la partie médiation numérique des postes de médiateurs de la Régie, qui ont la particularité d'avoir deux casquettes : le numérique et l'énergie). L'Escape Game est un projet qui a enfin été soutenu à hauteur de 20 000 euros par le Labo des Régies (CNLRQ).

Actuellement, la Régie de Quartiers du Carcassonnais cherche à aller plus loin en développant une filière de médiation s'appuyant sur



© Régie de Carcassonne

L'Escape Game
sur un support
tablette

l'IAE. En effet, l'équipe compte 3 intervenants qui sont en contrat Pec (Parcours emploi compétence) et contrat pro et qui, par l'intermédiaire de la Régie, ont appris à faire des diagnostics sociotechniques, à accompagner les personnes tout en encourageant leur autonomie. L'une de ces intervenants a même pu intégrer une école d'assistante sociale : *« Cela illustre ce que l'on souhaite faire. Nous voudrions former à des métiers administratifs et sociaux. Les chantiers supports seraient la précarité énergétique, le numérique, pour construire un projet professionnel et trouver un emploi de manière pérenne. Aujourd'hui, il y a 3 intervenants socio-professionnels en parcours d'insertion, et une encadrante CESF qui les forme à ces métiers. »*. La Régie de Carcassonne a fait un pari d'avenir.

REGARD DE PARTENAIRE

> Pascal Vidal,

correspondant partenariat EDF Solidarité région méditerranée

Quelle est votre expérience avec la Régie de Carcassonne ?

Le partenariat avec la Régie de Quartier a été initié par EDF Solidarités par mon prédécesseur – c'était une évidence, compte tenu de l'implication de la Régie, connue et reconnue par le milieu carcassonnais. C'était évident de développer un partenariat avec une Régie impliquée dans la solidarité locale, l'aide aux personnes en difficulté et dans l'insertion sociale, économique et professionnelle des personnes.

Notre partenariat se structure autour de plusieurs axes :

- Accompagnement des personnes en difficulté pour le règlement de leur facture d'énergie.
- Prévention, en travaillant le plus en amont possible sur accompagner à la prise de conscience en matière d'habitudes de consommation et de lutte contre le gaspillage de l'énergie. Les formations sur les éco-gestes permettent justement de les outiller et de leur permettre de comprendre comment elles peuvent agir concrètement sur la réduction de leurs consommations.

Quelque chose m'a beaucoup touché dans mon travail avec la Régie de Carcassonne : c'est une association qui a pour ADN la solidarité, dans toute situation (nettoyage des rues après les inondations, aide aux habitants.) : la solidarité est vraiment une évidence pour eux. Pendant le confinement, la Régie de Quartier s'est également fortement mobilisée, en contactant chaque salarié en insertion pour connaître les difficultés qu'il pouvait rencontrer... Mais la Régie est allée plus loin : elle a travaillé avec les bailleurs sociaux, pris contact avec les personnes âgées sensibles qui étaient identifiées, elle a accompagné les personnes déjà

suivies pour les aider à régler leurs factures, elle a mis en place un système de portage de courses pour les personnes âgées qui ne pouvaient pas se déplacer afin de leur épargner tout risque de contamination à la Covid-19 : tout de suite, un élan de solidarité s'est mis en place.

Quand on a la chance d'avoir un partenaire de cette trempe, c'est formidable pour EDF, car il y a une implication, connue et reconnue, par les habitants et les associations, ainsi que par les collectivités et les autres partenaires de l'association. Voilà ma vision de la Régie et la nature de la relation que nous avons. Il y a aussi un encadrement, une direction, des responsables d'équipe (médiation, insertion), un bureau très impliqué ainsi que leurs partenaires... cette implication permet une dynamique qui transpire de l'association. Quand on a des chefs de file qui montrent l'exemple, ça inspire d'autres acteurs.

Que pensez-vous de l'Escape Game qui a été créé par la Régie de Carcassonne dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique ?

L'apprentissage, quel qu'il soit, nécessite motivation et envie, et l'Escape Game est une manière d'aborder un sujet important que sont les économies d'eau et d'énergie.

Passer de bons messages, de « bonnes pratiques » à la population peut se faire de manière scolaire, descendante, ou ludique, au travers d'un jeu. Apprendre tout en prenant du plaisir à apprendre, c'est ça qui permet de retenir. Ça permet de créer un groupe, une équipe, s'amuser en apprenant, et ils se souviendront de ce qu'ils ont appris dans le jeu. Au fond c'est une très belle idée pédagogique et ludique, une première. On revient sur la thématique à partir du moment où il y a du ludique dans l'apprentissage, on retient et on met en application.

Laxou

Un appartement pédagogique multifonctionnel



© Régie de Laxou



Atelier d'autoréhabilitation accompagnée

En encourageant le développement de communautés de solidarité, les Régies de Quartier et de Territoire proposent aux habitants des espaces qui reposent sur un esprit de coopération et d'entraide mutuelle. Les appartements pédagogiques sont des lieux qui suscitent notamment des occasions pour apprendre, découvrir, partager, créer, réparer dans une ambiance conviviale et solidaire.

« L'appart-atelier » de la Régie de Laxou-Provinces, près de Nancy, a été créé en juillet 2013. Cet appartement témoin a pour objectifs de contribuer à l'amélioration du cadre de vie des habitants en faisant avec et pour eux, de manière à ce qu'ils soient pleinement acteurs d'une démarche éco-citoyenne qui se divise en quatre grands axes de travail :

Participer à la rénovation de l'appartement :

l'objectif est de réaliser de petits travaux d'embellissement du logement, pour s'approprier des techniques qui pourront ensuite être utilisées au domicile des participants. Ils peuvent expérimenter la pose de tapisserie, de peinture, d'un joint, apprendre de nombreuses petites techniques, tout comme apprendre à rénover des meubles pour leur donner une seconde vie (customisation). Au volet de la rénovation de l'appartement témoin, vient s'ajouter celle de l'auto-réhabilitation accompagnée, au domicile des personnes – un projet mis en place en partenariat avec le Conseil Départemental dans le cadre du FSL, en lien étroit avec leurs assistantes sociales qui orientent du public vers la Régie afin qu'ils puissent bénéficier de ce type d'accompagnement au cours de leurs trajectoires résidentielles. « On aménage leur appartement avec eux, chez eux. Cela passe par de l'achat de matériel, des petits travaux de réhabilitation à domicile, et ils peuvent ensuite, s'ils le souhaitent, venir à l'appart-atelier (et inversement). L'idée, c'est qu'ils puissent remobiliser leurs apprentissages par la suite.

Sensibiliser aux problématiques liées à l'énergie

et plus largement, à tout ce qui peut toucher de près ou de loin les trajectoires et parcours résidentiels, sous le format d'accompagnement et d'ateliers collectifs (accueil de groupes). Sur ce volet sensibilisation, la Régie a installé dans l'appartement témoin des affiches sur les éco-gestes, à chaque point du logement où il y a matière à apprendre une bonne pratique. « *Une fois par mois, une séance est consacrée à la sensibilisation. On propose à un partenaire extérieur d'intervenir dans ce cadre. Par exemple, l'Alec est venue pour donner des conseils sur les économies d'énergie (sur le frigo, les équipements électroménagers, l'aération de son logement, les risques liés aux encombrements des radiateurs, les chasses d'eau...)* : on peut aborder plein de sujets pour les économies d'énergie. Par exemple, on a accueilli un groupe du CPN (Centre psychiatrique de Nancy). Ils sont venus à l'appart-atelier dans le cadre d'un programme d'action de sensibilisation mis en place par des

AS du CPN. Ce sont des personnes vivant au CPN ou qui vivent dans un logement semi autonome. La Régie (coordonnatrice sociale + animatrice appart-atelier) a animé un atelier de 2 h sur les économies d'énergie (chauffage, eau, froid, utilisation électroménager) en se basant sur des supports et des rapports de l'Ademe et en illustrant les propos par la visite de l'appartement témoin. L'impact a été très positif : puisque certains d'entre eux ont mis en application les conseils donnés et ils voient des résultats. »

« L'Adil est également intervenue en 2016, avec un jeu « M'Loge », qui permettait d'expliquer les règles essentielles liées à un logement. Nous avons également obtenu une mallette pédagogique « L'air Malin » en partenariat avec l'ARS, qui nous l'a fournie et nous a formés pour son utilisation. Il s'agit d'un logiciel avec des petits jeux pour travailler la question de la qualité de l'air en intérieur. Enfin, nous avons eu l'occasion, grâce à un partenariat avec la Caisse d'Épargne, de proposer des ateliers avec l'association « Finances et Pédagogie », autour des problématiques d'économie domestique. Les intervenants peuvent proposer dans l'absolu de nombreuses choses sur la gestion du budget, sur l'épargne, l'assurance de la famille, la retraite, l'accession à la propriété, la création de son propre emploi, l'accompagnement au micro-crédit, aux économies d'énergie... Ils accompagnent aussi les jeunes et informent les salariés sur les financements de projets d'épargne et la prévention de situations de surendettement. ». L'Ademe a également fourni à la Régie de la documentation (affiches, brochures et dépliants), accessibles au public.

Tisser du lien avec et entre les habitants

pour contribuer à la lutte contre certaines formes d'isolement : la régie de Laxou s'est en effet aperçue que les participants revenaient souvent, attirés par l'aspect convivial et bienveillant des ateliers.

Sensibiliser aux enjeux de développement durable :

« Dans l'appart-atelier, on parle aussi beaucoup d'écologie, par exemple sur la sensibilisation à l'utilisation de produits ménagers sains et doux pour la planète. On parle également, dans les ateliers, de confort et de

santé, de bien-être dans son logement. On n'oublie pas d'aborder pour autant les aspects financiers : au-delà des économies liées à l'énergie, nous pouvons ouvrir les sujets liés à l'économie domestique en tant que telle (assurances, crédits, gestion budgétaire du ménage) ».

Un appartement unique en son genre

« Pour moi », nous indique la coordinatrice sociale, « ce qu'il y a surtout à retenir c'est que l'appartement pédagogique de la Régie est unique car il allie travaux et sensibilisation. Bien souvent, l'appartement pédagogique est un appartement type avec toutes les installations d'un appartement classique et l'association propose des démonstrations, des visites, des ateliers ludiques. Ici cet aspect est utilisé de cette manière mais avec en supplément : l'apprentissage des travaux d'aménagement. L'alliance de ces deux activités est une force mais n'est pas forcément aisée à mettre en place ; il faut un espace permettant de faire co-habiter ces deux activités avec des pièces dédiées aux travaux et d'autres aux actions de sensibilisation qui doivent rester propres et disponibles pour une visite. »

Pour mener à bien ce projet, la Régie de Quartier de Laxou-Provinces a pu compter sur le bailleur Batigère, qui met à disposition le logement gracieusement (seules les charges sont à régler par la Régie). À son lancement, ce projet a eu le soutien de la Fondation Caisse d'Épargne, d'une subvention de la politique de la ville et du bailleur Batigère.

Montauban

un appartement pédagogique évolutif

En s'appuyant sur ses compétences techniques, la Régie de Quartiers de Montauban a impulsé, il y a quelques années, un lieu d'apprentissage alternatif d'intérêt social, qui a pour ambition de lutter contre les formes d'exclusion liées à l'énergie : un appartement pédagogique. Cet espace, qui a pu voir le jour avec le soutien d'énergéticiens, a permis à la Régie d'organiser des ateliers pédagogiques pour sensibiliser aux éco-gestes, distribuer des kits, organiser des visites-témoin, porter le défi familles à énergie positive², tout en amenant les participants à réfléchir sur leurs modes de consommation énergétique, en touchant des publics variés (enfants, familles, groupes intergénérationnels constitués en partenariat avec la ville de Montauban...). En 2019, dans le cadre de l'ensemble de ses activités liées à la lutte contre la précarité énergétique, la Régie a ainsi pu accompagner 392 personnes (médiation énergétique par téléphone, informations pédagogiques sur l'accès aux droits, ateliers...)³

Dans son appartement, la Régie a pu proposer des visites pédagogiques sur les éco-gestes, en distribuant des kits éco énergie en fin de visite. Au sein de l'appartement, on pouvait trouver des panneaux explicatifs qui s'adaptaient à différents publics (adultes et enfants) portant sur des sujets variés : hygiène, consommation d'eau, utilisation des équipements de la cuisine et plus largement de la maison (petit et gros électroménager...). À cette occasion, la Régie recevait des personnes aux profils très variés : parents, enfants, groupes de personnes venant d'obtenir l'asile politique... L'accueil dans l'appartement pédagogique était, pour ces derniers, l'occasion de s'acculturer à ce que pouvait être la vie dans un appartement en France.

La Régie souhaite à terme aller plus loin en relançant son projet pour construire un projet de développement durable plus global

2 <http://www.familles-a-energie-positive.fr/> du Cler

3 Enquête précarité énergétique, CNLRQ

autour de ce support d'animation de la vie locale, en intégrant d'autres préoccupations des habitants : réemploi, apprentissage des gestes pour améliorer ou réhabiliter un logement à moindre coût, animations et sensibilisations liées à l'environnement et au développement durable... Cette réflexion engagée, qui se construira sur un diagnostic partagé conduit avec les habitants, pourra ainsi permettre d'enrichir cet espace, où chacun a la possibilité de réinterroger son rapport aux objets et à ses modes de consommation, pour encourager le développement de nouvelles compétences et savoirs. En combinant un espace d'accès aux droits, de rencontres conviviales et de partage d'expérience où les personnes peuvent échanger sur leurs connaissances et astuces, la Régie souhaiterait en effet donner à terme encore plus d'occasions aux habitants de pouvoir profiter de l'énergie d'un groupe, d'appréhender les enjeux de développement durable au quotidien, et tisser des liens de voisinage.

3.3 L'approche technique

Les Régies de Quartiers et de Territoire, aux côtés de leurs compétences en médiation sociale, en accompagnement des publics et en sensibilisation, disposent également de compétences techniques qui leur permettent d'agir sur un autre volet de la lutte contre la précarité énergétique. En effet, certaines d'entre elles ont pu par le passé participer à des chantiers variés. Ces activités, bien souvent portées sous la forme de prestations, en partenariat avec des énergéticiens, aident les Régies à concourir à l'embellissement du cadre de vie, mais également à l'entretien des infrastructures essentielles pour la population, en appui des acteurs experts dans ce champ.

La Régie Services de Troyes

De la médiation à la professionnalisation des jeunes

Depuis 2005, la Régie s'investit dans la lutte contre la précarité énergétique, en ayant déployé des services de proximité auprès des habitants des quartiers. Grâce à un fort soutien des fournisseurs énergétiques, dont EDF et Enedis font partie (ainsi que GRDF au lancement de l'action, et Engie désormais), la Régie a professionnalisé les actions sur la médiation énergétique et 2 salariées, médiatrices énergie, assurent des permanences d'accueil à la fois au sein de l'agglomération et dans les zones rurales alentours.



© Régie de Troyes

Réalisation de fresques par la Régie de Troyes

Les médiatrices énergie de la Régie de Troyes réalisent des appels sortants (listing Omer), des accueils sur rendez-vous ainsi que des actions thématiques (informations sur le chèque énergie, ateliers individualisés sur les éco-gestes avec la remise d'un kit, informations sur la fin des tarifs règlementés...). Pour répondre aux enjeux croissants d'autonomisation des publics en matière de numérique, elle a souhaité aller plus loin en renforçant dès 2018 son travail pour que les habitants puissent utiliser les plateformes des sites des fournisseurs d'énergie, en vue d'avoir accès à la documentation en ligne. *« Mais il faudrait agir sur le long terme ; il faudrait pouvoir trouver des solutions durables. L'énergie est un point d'entrée à traiter dans la condition globale du foyer, et il y a un manque de clarté pour les personnes : elles peuvent se sentir perdues entre les courriers qu'elles reçoivent, le démarchage commercial... Elles peuvent se sentir noyées dans les informations ».*

La Régie a su également développer une approche technique en partenariat avec Enedis pour lutter contre la précarité énergétique sur son territoire.

- En 2009, la Régie est sollicitée par Enedis pour mettre en place des visites de chantier, une opportunité lui permettant d'associer des salariés en insertion. Ces derniers disposaient d'un listing informatique et se rendaient sur les chantiers qu'Enedis sous-traitait, afin de procéder à des points de vérification qualité, et avaient pour mission seconde d'effectuer un reporting de ce qu'ils avaient pu voir et constater.
- Ce projet de « visiteurs de chantiers » s'est ensuite progressivement mué vers un projet orienté vers les jeunes, pour leur permettre de partir à la découverte de métiers en développant une double approche d'insertion socio professionnelle et de qualification pour une insertion durable et valorisante.
- Enedis et la Régie vont alors travailler main dans la main pour définir des missions techniques permettant aux jeunes de découvrir une vaste palette d'activités et de missions sur des chantiers : recensement de colonnes montantes, cartographie, missions administratives... Le jeune intègre un parcours de 6 mois à un an et découvre l'entreprise, peut bénéficier d'une remise à niveau sur les savoirs de base, et à l'issue de son parcours à la Régie, certains jeunes ont ainsi pu contractualiser en alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation) au sein d'Enedis. Pour la directrice de la Régie, « cette démarche donne du sens à l'apprentissage, cela les a motivés. Depuis que la Régie est engagée dans ce projet, elle a accueilli plus d'une trentaine de jeunes, dont la moitié a eu un diplôme et une dizaine un emploi. Ces jeunes ont des profils variés, et ils n'auraient pas spontanément pensé à se tourner vers ce type de métiers chez Enedis. Ce travail a permis de les rendre acteurs de leurs parcours ».
- Fort de ce partenariat florissant, Enedis a intégré le conseil d'administration de la Régie en 2018. Les missions ont continué de se diversifier avec de la sous-traitance, par exemple dans le champ de l'entretien et de l'élagage dans les espaces verts, activités que la Régie pratiquait déjà depuis plusieurs années par ailleurs.

REGARD DE PARTENAIRE

> **Véronique Kuenemann,**

conseillère régionale EDF Solidarité

La Régie de Service à Troyes est une association facilitatrice, qui connaît très bien son territoire et qui porte de nombreuses actions en grande proximité avec les habitants. Cette implication et cette proximité rejoignent les préoccupations d'EDF, qui souhaite, tout comme la Régie, être au plus près des habitants en difficulté.

Les ateliers collectifs portés par les deux médiatrices de la Régie permettent d'agir en milieu urbain et rural, et d'accompagner les habitants sur le volet financier, l'accès aux droits et les aides aux démarches. La sensibilisation est également un volet important de leur action. Une partie des habitants sont orientés par le conseil départemental dans le cadre du Fonds de solidarité logement (FSL), mais également par EDF. La Régie participe ainsi, aux côtés d'EDF, à mener des actions de prévention des coupures, mais également des actions d'information, de médiation, pour garder le lien avec les habitants, pour conserver une grande proximité territoriale avec eux et être à l'écoute de leurs difficultés.

La Régie dispose ainsi d'une capacité à s'impliquer sur les territoires, à accompagner et à prévenir les situations complexes, le tout selon des modalités de travail partenariales réactives, agiles et transparentes.

La Régie a également expérimenté des chantiers éducatifs, en contribuant à l'embellissement du quartier, en entretenant et en repeignant des transformateurs, en lien étroit avec les équipes de prévention spécialisée.

Enfin, elle a mis en place le programme Civigaz (un programme national porté par GRDF, octroyant 55 000 € à la Régie), qui est encadré par une médiatrice et 6 jeunes en service civique ayant un projet collectif encadré. L'idée, c'est de fonder un collectif en service civique pendant 7 mois ; ils font du porte-à-porte autour de la sécurité gaz, sensibilisent aux éco-gestes. Dans le cadre d'un partenariat avec des acteurs de la rénovation de logements et grdf, ils prodiguent aussi des conseils aux habitants pour les aider à faire des aménagements dans leurs maisons, ou les orientent vers des acteurs spécialisés lorsque cela est pertinent et nécessaire.

En conclusion, la Régie constate que cette variété de missions (médiation énergie, interventions techniques sur des chantiers, chantiers éducatifs et parcours d'insertion à visée qualifiante) sont des actions qui permettent de toucher des publics qu'ils n'ont pas nécessairement l'habitude de toucher habituellement.

REGARD D'ACTEUR

> **Sylvie Petitot,**

chefe d'agence Direction Territoriale Enedis Aube

Quelle est votre expérience de partenariat avec la Régie Services de Troyes ?

Notre partenariat a débuté par des actions d'embellissement de transformateurs – un sujet qui était sensible il y a une dizaine d'années pour les collectivités, l'enjeu étant à l'époque d'enjoliver le paysage urbain. Cette opération a été menée pendant 6 ou 7 années : selon les besoins des collectivités, 5 à 20 transformateurs étaient rénovés chaque année. Nous avons aussi fait appel à la Régie pour l'entretien et le désherbage autour des transformateurs, ou encore lorsque des toitures étaient abîmées, afin de les réparer. Par ailleurs, nous avons fait appel à la Régie pour du contrôle de réfection de chantier, dans des communes sensibles. Les salariés de la Régie contrôlaient le balisage, l'affichage, la sécurité, le remblai et les finitions.

Lors du déploiement de Linky dans la ville de Troyes, la Régie nous a aidé à recruter un service civique pour pouvoir promouvoir le dispositif dans les quartiers. L'emploi déposait des courriers d'explication sur ce que Linky apportait aux clients, et tenait également des permanences dans les quartiers pour aider les habitants à créer leurs comptes sur Internet.

Par ailleurs, depuis 2009, la Régie recrute en CDDI des jeunes pour mener des prestations en faveur d'ENEDIS – le jeune est intégré dans l'entreprise, il bénéficie de formations pour remplir des missions variées (contrôle de chantiers, portage de courriers, relevés de caractéristiques de matériels, ...). Ainsi, le jeune découvre les activités par immersion dans l'entreprise et à l'issue du CDDI, il peut lui être proposé un apprentissage avec une embauche à la clef. Ce partenariat avec la Régie nous permet de diversifier nos embauches et de toucher des publics que l'on n'aurait pas touchés autrement.

Enfin, nous avons mis en place, en partenariat avec la Régie, un poste de médiatrice énergie dédiée au rural : ENEDIS a démarché des collectivités extérieures à l'agglomération de Troyes et un poste a été créé pour aller vers les habitants de ces zones – car la précarité énergétique concerne aussi le monde rural. Cette médiatrice tient des permanences dans les chefs-lieux de cantons. On s'aperçoit que dans le rural, les habitants ont moins de facilité à avoir accès aux organismes tels que les assistantes sociales, mais également que les problématiques de précarité énergétique sont moins vite décelées, plus discrètes quelque part car moins bien identifiées par les collectivités, avec des cas parfois dramatiques. Dans le rural, on a également un phénomène de précarité liée à la mobilité, qui vient s'ajouter aux problématiques de précarité énergétique plus « classiques ».

La présence sociale et les compétences techniques de la Régie de Quartier sont-elles une plus-value selon vous ?

La Régie nous fait remonter des cv, ce qui est très bien. Les encadrants sont professionnels, la Régie est très bien identifiée au niveau des collectivités territoriales : c'est une grande plus-value pour nous car cela facilite grandement les choses lors de la mise en place de chantiers, dans la mesure où leur savoir-faire technique est connu et reconnu. C'est un partenariat qui s'inscrit dans la durée : depuis 10 ans, ils ont toute notre confiance pour réaliser nos chantiers.

L'approche technique des Régies, c'est aussi...

Régie Bois et Services, Mont-de-Marsan

Avec Enedis, nous avons participé à la rénovation de transformateurs électriques pour les repeindre. Nous avons eu un marché pour rénover 8 transformateurs sur la ville de Mont de Marsan. Un encadrant technique accompagnait des salariés en insertion en 2018, qui étaient chargés de repeindre ces transformateurs.

Ce chantier était intéressant car il changeait des missions traditionnelles de la Régie. Ils ont eu une expérience en plus (peinture) et ils ont été valorisés dans le journal local comme acteurs de l'embellissement de plusieurs quartiers de Mont de Marsan.

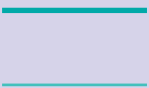
En tant que Régies, quand nous travaillons avec des organismes nationaux (Enedis, Engie, La Poste), c'est toujours valorisant car elles ont une reconnaissance nationale. Nous sommes une des structures d'insertion de Mont de Marsan et nous sommes spécialisés dans le nettoyage et l'environnement avec un ancrage dans l'environnement important.

Bernadette Delecray,
directrice de la Régie Bois et Services



Conclusion

Conclusion



Grâce à leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs compétences dans le champ de la médiation énergie et de l'animation sociale de proximité, les Régies de Quartier et de Territoire ont su développer de nombreuses manières d'aller-vers et de faire-venir les habitants afin de les accompagner dans leurs préoccupations quotidiennes liées à l'énergie. Elles mobilisent pédagogie, accompagnement individualisé et ateliers collectifs, tout en contribuant à l'entretien des infrastructures essentielles dans les quartiers en partenariat avec les énergéticiens, et en participant à l'embellissement du cadre de vie.

Leur ancrage territorial et leur présence sociale quotidienne dans les quartiers constituent un atout pour traiter une problématique protéiforme qu'est la précarité énergétique, en lien étroit avec un réseau d'acteurs généralistes et spécialistes qui tous, concourent, à leur manière, à faire en sorte que cette problématique soit traitée sous le prisme de la solidarité et de la responsabilité sociétale et environnementale. Car loin d'être une problématique individuelle, la précarité énergétique est bel et bien un phénomène de société sur lequel il faut agir collectivement, afin de contribuer au recul des inégalités pour une plus grande justice sociale.

—

—

—

—

Annexes

Annexes

—

—

Afin de donner un aperçu du champ de compétences mobilisées sur des postes contribuant à lutter contre la précarité énergétique, vous trouverez ci-après 3 fiches de postes de la Régie de Troyes (médiatrice sociale énergie, responsable de projet énergie, responsable de projet énergie).

Ces fiches pourront donner quelques repères pour les Régies souhaitant développer une activité de médiation énergétique sur leur territoire.

Fiche de poste // **MÉDIATRICE SOCIALE ÉNERGIE**

Intitulé du poste Médiatrice Sociale Énergie
Situation du poste Niveau 1C (Agent de médiation) – Coefficient 180
Convention Collective Nationale des Régies de Quartier et de territoire – IDCC n° 3105

Contexte et spécificités

Placé(e) sous l'autorité du responsable de projet de l'activité Énergie, vous serez chargé(e) de mener des actions de médiation sociale énergie.

Missions principales

Vous interviendrez sur le département de l'Aube pour la mise en œuvre d'actions de médiation sociale dans la cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

Vous serez amené(e) à

- Prendre contact avec des personnes en situation d'impayé et/ou en risque de coupure sur la base de listings fournis par nos partenaires.
- Recevoir des ménages dans différents lieux de permanence (présence de proximité).
- Réaliser des visites à domicile si nécessaire.
- Animer des actions collectives / séances d'information thématiques en lien avec nos partenaires.

Votre travail consistera notamment à

- Donner des informations sur les droits, aider à la compréhension des factures.
- Remédier aux impayés d'énergie (aide au règlement de factures, mise en place et suivi d'échéancier de paiement, négociation avec les partenaires des procédures relatives aux dettes, sollicitation d'aides diverses).
- Répondre à l'urgence lors d'un risque de coupure.

- Effectuer un travail de prévention afin que chacun puisse être acteur et responsable de ses dépenses en énergie (informations sur les éco-gestes, aide à la maîtrise des consommations).
- Apporter des conseils en matière de gestion budgétaire, accompagner si besoin à la constitution d'un dossier de surendettement.
- Transmettre des informations sur les dispositifs accessibles en ligne (suivi des consommations, etc.).
- Contribuer à la détection des situations à risque domestique lors des visites dans les logements.
- Orienter les familles en difficulté vers les services compétents.

Il vous sera demandé de tenir à jour différentes bases de données informatiques de suivi et de reporting dans des délais impartis (mis en place par la direction et les partenaires).

Dans le cadre de vos fonctions, vous aurez accès à des données confidentielles transmises par nos partenaires. Vous n'utiliserez et communiquerez ces informations que pour l'exercice de vos missions et serez tenu(e) de respecter le caractère confidentiel de ces données et la législation relative à la protection des données.

Dans le cadre du bon fonctionnement de Régies Services, vous pourrez être amené(e) à réaliser à d'autres tâches pouvant aider à la bonne marche de la structure.

COMPÉTENCES REQUISES

Bon sens du relationnel et de l'écoute

Esprit de synthèse et d'analyse

Rigueur

Bonne maîtrise de la langue française, orale et écrite

Maîtrise des outils bureautiques : logiciels Word et Excel, Internet

Autonomie et initiative nécessaires pour réaliser les missions demandées

Travail en partenariat et en équipe

Permis B

BTS ESF ou équivalent souhaité

Fiche de poste // RESPONSABLE DE PROJET ÉNERGIE

Intitulé du poste Responsable de Projet Énergie
Situation du poste Niveau 3C – Coefficient 220
Convention Collective Nationale des Régies de Quartier et de territoire – IDCC n° 3105

Contexte et spécificités

Placé(e) sous l'autorité de la direction, vous serez intégré(e) à une équipe pluridisciplinaire. Vous serez chargé(e) de mener des actions de médiation sociale énergie et d'encadrer le Pôle Énergie de l'Association.

Missions principales // Médiation Sociale Énergie

Vous interviendrez sur Troyes et son agglomération pour la mise en œuvre d'actions de médiation sociale dans la cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

Vous serez amené(e) à

- Prendre contact avec des personnes en situation d'impayé et/ou en risque de coupure sur la base de listings fournis par nos partenaires.
- Recevoir des ménages dans différents lieux de permanence (présence de proximité).
- Réaliser des visites à domicile si nécessaire.
- Organiser et animer des actions collectives / séances d'information thématiques en lien avec nos partenaires.

Votre travail consistera notamment à

- Remédier aux impayés d'énergie (aide au règlement de factures, mise en place et suivi d'échéancier de paiement, négociation avec les partenaires des procédures relatives aux dettes, sollicitation d'aides diverses).

- Donner des informations sur les droits, aider à la compréhension des factures.
- Répondre à l'urgence lors d'un risque de coupure.
- Effectuer un travail de prévention afin que chacun puisse être acteur et responsable de ses dépenses en énergie (informations sur les éco-gestes, aide à la maîtrise des consommations).
- Apporter des conseils en matière de gestion budgétaire, accompagner si besoin à la constitution d'un dossier de surendettement.
- Transmettre des informations sur les dispositifs accessibles en ligne (suivi des consommations, etc.).
- Orienter les familles en difficulté vers les services compétents.

Il vous sera demandé de tenir à jour différentes bases de données informatiques de suivi et de reporting dans des délais impartis (mis en place par la direction et les partenaires).

Dans le cadre de vos fonctions, vous aurez accès à des données confidentielles transmises par nos partenaires. Vous n'utiliserez et communiquerez ces informations que pour l'exercice de vos missions et serez tenu(e) de respecter le caractère confidentiel de ces données et la législation relative à la protection des données.

Fiche de poste // RESPONSABLE DE PROJET – ACTIVITÉ ÉNERGIE

Contexte et spécificités

Sous l'autorité de votre directeur(trice), vous superviserez l'activité Énergie. Vous serez amené(e) à travailler en étroite collaboration avec les secrétaires des régies et les personnels administratifs du siège, et notamment transmettre les informations qui leur sont nécessaires dans les temps impartis.

Médiation Énergie

Vous serez chargé(e) de :

- Superviser les missions du second(e) médiateur(trice) intervenant dans le rural : transmission de compétences liées à l'activité, explication des process à suivre, suivi du travail fourni en accord avec les exigences de la direction et des partenaires financeurs, suivi des reportings à réaliser.
- Rendre compte de l'activité de Médiation Énergie dans sa globalité auprès de la direction et des partenaires.
- Participer aux différentes réunions concernant l'activité.

Vous pourrez être force de proposition pour le développement de l'activité, la négociation avec le réseau partenarial, la mise en place de nouvelles modalités d'intervention ou l'évolution du service.

Insertion de jeunes en lien avec Enedis

Dans le cadre du partenariat mené avec l'entreprise Enedis pour l'insertion de jeunes, vous serez chargé(e) de :

- Recruter et accueillir les salariés de l'activité en lien avec les chargés d'insertion sociale et professionnelle et après autorisation de la direction.
- Encadrer les salariés positionnés sur l'activité, veiller au bon déroulement de leur travail et à leur comportement.

- Assurer le suivi et l'évaluation du personnel en insertion, en collaboration avec les référents d'Enedis et les Cisp.
- Motiver et accompagner les salariés dans leur parcours et projet de formation,
- Transmettre les éléments nécessaires pour la réalisation des contrats, suivi des absences, prises de congés, en lien avec le secrétariat et le service du personnel.
- Participer aux différentes réunions concernant l'activité.

Dans le cadre du bon fonctionnement de Régies Services, vous pourrez être amené(e) à réaliser à d'autres tâches pouvant aider à la bonne marche de la structure.

COMPÉTENCES REQUISES

Bon sens du relationnel et de l'écoute

Esprit de synthèse et d'analyse

Rigueur

Bonne maîtrise de la langue française, orale et écrite

Maîtrise des outils bureautiques : logiciels Word et Excel, Internet

Autonomie et initiative nécessaires pour réaliser les missions demandées

Travail en partenariat et en équipe

Permis B

Niveau 3 (CESF ou équivalent) souhaité