

# RAPPORT D'ÉVALUATION DU PLAN DÉPARTEMENTAL DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE 2014-2018



# SOMMAIRE

## **INTRODUCTION .....7**

- **En 2009, un plan Climat Energie Territorial donne le cadre d'intervention .....9**
- **En 2013, une analyse de la précarité énergétique menée dans le Val-de-Marne..... 10**

## **UN PLAN DÉPARTEMENTAL DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE 2014/2018 DÉPLOYÉ SELON DEUX AXES....13**

- **Développer une culture commune de lutte contre la précarité énergétique dans le Val-de-Marne par la sensibilisation et la formation ..... 15**
  - > Construire un programme de sensibilisation et de formation .....15
  - > Développer des supports diversifiés pour communiquer et renforcer les conseils .....15
  - > Mener des actions de sensibilisation et de formation pour les Val-de-marnais et les professionnels exerçant dans le Val-de-Marne .....16
- **Expérimenter une démarche simplifiée facilitant la réduction des consommations d'énergie et d'eau : la PRET ..... 18**
  - > Des acteurs institutionnels travaillant en articulation .....19
  - > Trois territoires expérimentaux souhaitant s'engager dans la lutte contre la précarité énergétique .....19
  - > Plusieurs niveaux d'intervention avec un interlocuteur unique pour le ménage.....20
  - > La volonté de construire un réseau partenarial dans le Val-de-Marne .....23
  - > Des outils de communication mis en place pour la mobilisation des ménages et le soutien des partenaires .....24
  - > Le fonctionnement de l'équipe opérationnelle .....25
  - > Un parcours simplifié pour les ménages usagers de la PRET .....26
  - > Composition du kit d'équipements et d'outils de sensibilisation remis aux ménages..28

## **EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION DE LA PLATEFORME POUR LA RENOVATION ENERGETIQUE POUR TOUS ..... 29**

- **Une mobilisation de la PRET satisfaisante bien qu'en deçà des attentes initiales .....31**
  - > Des ménages rencontrés très exposés à la précarité sociale et énergétique .....32
  - > Les résultats de l'action de diagnostic sociotechnique à domicile montrent une difficulté à mobiliser les ménages pour des visites à domicile .....38
  - > La diversité de sources de repérage met en lumière la nécessité d'un partenariat fort avec les structures de terrain .....40

> Le Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie (FSATME), une aide efficace pour une intervention d'appoint .....	44
> L'assistance à maîtrise d'ouvrage du Département du Val-de-Marne, un dispositif intéressant pour les propriétaires mais présentant des limites importantes .....	46
> L'orientation vers les structures partenaires complique le suivi des ménages dans le temps.....	46
▪ <b>Accompagner les Ambassadeurs de l'Energie, une mission d'insertion professionnelle.....</b>	<b>49</b>
> La constitution de l'équipe des ambassadeurs de l'énergie chargés de visite .....	49
> Penser un parcours de formation pour un nouveau métier.....	50
> Accompagner les ambassadeurs de l'énergie lors de visites ou pour les animations et les interventions de sensibilisation .....	52
> Le devenir des ambassadeurs de l'énergie : points forts et pistes d'améliorations .....	53
> Constats et reproductibilité de l'expérimentation .....	54
▪ <b>Une action perçue par les ménages comme bénéfique mais trop ponctuelle.....</b>	<b>56</b>
> Un public à plusieurs visages et aux motivations différenciées qui ne porte pas le même regard sur le dispositif .....	56
> Un service personnalisé et approfondi dans lequel la satisfaction prédomine .....	57
> Des délais d'attente trop longs et une visite de suivi difficile à organiser .....	58
> La nature des réponses ponctuelles peu articulées avec les autres acteurs interroge le rôle de plateforme de la PRET .....	59
> Des visites des ambassadeurs qui permettent une plus grande appropriation des conseils et équipements .....	59
> Un rôle d'incitation à changer certains équipements mais plus rarement une passerelle vers des travaux de rénovation .....	60
> Synthèse des constats et reproductibilité .....	60
▪ <b>Des économies d'énergie et d'eau importantes mais pas systématiques .....</b>	<b>62</b>
> L'installation systématique du matériel économe : des économies théoriques à consolider.....	62
> L'analyse des visites de suivi : des données partielles mais exploitables .....	63
▪ <b>Engagement financier du département et coût effectif du dispositif.....</b>	<b>67</b>
> Analyse financière .....	67
> Constats et reproductibilité de l'expérimentation .....	70
▪ <b>Un modèle de gouvernance complexe mais inclusif.....</b>	<b>73</b>
> Constats et reproductibilité de l'expérimentation .....	75
▪ <b>Un réseau partenarial indispensable qui reste encore à améliorer .....</b>	<b>76</b>
> Constats et reproductibilité de l'expérimentation .....	78

## **EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION DE PROXIMITE .....**

> Constats et reproductibilité de l'expérimentation.....	80
--	----

## **PRECONISATIONS POUR PORTEURS DE PROJETS.....**

▪ <b>Repérage des ménages en situation de précarité énergétique.....</b>	<b>83</b>
--	-----------

▪ Accompagnement individualisé des ménages.....	84
▪ Profil des chargés de visites et contenu du diagnostic sociotechnique.....	85
▪ Financement, partenariats et gouvernance .....	86
▪ Développement d'une culture commune, sensibilisation, formation et outillage des professionnels du territoire.....	87

## **ANNEXES** ..... **88**

---

▪ Convention cadre de la PRET.....	89
▪ Fiche de poste des Ambassadeurs de l'énergie .....	98
▪ Plan détaillé du parcours de formation proposé aux Ambassadeurs de l'énergie .....	101
▪ Convention Département du Val-de-Marne / Région Ile-de-France pour la mise en place du Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie .....	106
▪ Fiche de liaison à destination des professionnels recevant du public.....	116
▪ Exemples de rapports de visite de diagnostic et de suivi anonymes .....	117
▪ Visuels des outils d'animation « Roll-up » et magnets .....	121
▪ Affiche et plaquette de communication présentant les Ambassadeurs de l'Energie .....	124
▪ Fiches d'information sur le dispositif à destination des professionnels recevant du public .....	127
▪ Etude auprès des ménages sur la qualité du service reçu et les bénéfices perçus .....	130



# 1

## INTRODUCTION

En France, le secteur du logement représente 30% de la consommation totale d'énergie finale et 40% des dépenses d'énergie, ainsi que 23% des émissions de gaz à effet de serre (GES).

Dans le Val-de-Marne, sur 575 600<sup>1</sup> logements en 2006<sup>2</sup>, plus de quatre sur dix (43,1 %) ont été construits entre 1949 et 1974, soit une proportion supérieure à la moyenne régionale (34,4 %), à celle de la petite couronne (41,8 %) et surtout à celle de la France métropolitaine (28,6 %).

La part des logements construits avant 1949 est, dans le département (24,8 %) comme en Île-de-France (22,5 % hors Paris), très inférieure à la moyenne de la France métropolitaine (32,6 %). Elle représente cependant près d'un logement sur quatre. Ce sont donc **67 % des logements qui ont été construits avant la première réglementation thermique (1974)** contre 60 % pour l'ensemble de la France métropolitaine. Le logement sous toutes ses formes : 75% d'appartements et 23 % de maisons, représente donc un important gisement d'économies d'énergie, au-delà de la question du traitement de la précarité énergétique.

La précarité énergétique est la résultante du cumul de plusieurs phénomènes à savoir le prix de l'énergie, l'efficacité énergétique des bâtiments et le revenu des ménages.

La définition française de la précarité énergétique se trouve dans la loi Grenelle 2 du 12 juillet 2010 qui précise :

**« Est en précarité énergétique toute 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 notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat. »**

Cette définition complète celle admise en Angleterre qui considère qu'un ménage est en précarité énergétique lorsque sa facture énergétique est supérieure à 10% de ses revenus.

La précarité énergétique peut être identifiée selon au moins deux critères :

- Il s'agit tout d'abord des personnes qui déclarent ressentir du froid dans leur logement : 3,5 millions de Français déclarent souffrir du froid, même si parmi eux, de nombreux ménages bénéficient de l'électricité et du gaz à prix réduit, ils déclarent se priver de chauffage pour faire face à une autre priorité : les besoins alimentaires.
- Il y a ensuite les ménages qui, pour se chauffer, dépensent trop au regard de leurs moyens. Les demandes d'aides aux impayés d'énergie et d'eau sont en constante augmentation et en 2017, 18 088 aides ont été versées par le Fonds de Solidarité Habitat départemental (FSH) pour des impayés d'énergie, ce qui correspond à 1 990 042 € auxquels s'ajoutent 411 aides aux impayés d'eau pour un montant de 18 050€.

C'est dans ce contexte que le Département a décidé d'agir depuis plusieurs années pour enrayer ce phénomène et proposer des solutions nouvelles aux ménages victimes de précarité énergétique.

---

<sup>1</sup> Soit 556 000 résidences principales dont 149 000 logements sociaux

<sup>2</sup> Sources : Portrait du Val-de-Marne



# EN 2009, UN PLAN CLIMAT ENERGIE TERRITORIAL DONNE LE CADRE D'INTERVENTION

Les questions relatives à la précarité énergétique se posent de manière forte pour notre Collectivité depuis plusieurs années. Par un vote unanime le 16 mars 2009, l'Assemblée départementale a validé le principe de mise en œuvre de son premier Plan Climat Energie Territorial.

Ce plan comportait cinq enjeux majeurs et impliquant pour notre avenir :

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre,
- Encourager la sobriété énergétique,
- Développer les énergies renouvelables accessibles à tous,
- Adapter notre territoire et notre économie au dérèglement climatique
- Lutter contre la précarité énergétique.

Afin de lutter contre la précarité énergétique, une stratégie diversifiée a été développée pour répondre à la nécessité de connaître et comprendre pour agir. Le Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Énergétique 2014/2018 a mis cette stratégie en actes sur la base d'éléments permettant d'identifier ce phénomène.

Une étude préalable pour le repérage de la précarité énergétique en Val-de-Marne menée en 2013, sur la base de l'ensemble des données disponibles gratuitement, a permis d'identifier, à l'IRIS (Îlot Regroupé d'Informations Statistiques représentant environ 2000 personnes), les territoires du Val-de-Marne, qui exposent particulièrement leurs habitants aux différents facteurs contribuant à la précarité énergétique. Ce travail a mis en lumière des territoires qui ont été ciblés pour mener des actions de prévention et de lutte contre la précarité énergétique.

Sur la base de cette meilleure connaissance et afin de développer une culture et connaissance partagée, un premier programme de sensibilisation et de formation des acteurs du territoire a été développé. Il a été complété par l'expérimentation d'un programme d'accompagnement des particuliers pour réduire leurs consommations énergétiques et d'eau et pour rénover leur logement : la Plateforme de Rénovation Énergétique pour Tous (PRET).

Ce présent rapport présente l'évaluation de ce premier Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Énergétique 2014/2018 menée avec l'appui et le soutien de la Direction Evaluation Méthode et Organisation (DEMO) et des partenaires et collectivités engagées dans la gouvernance du dispositif PRET.

# EN 2013, UNE ANALYSE DE LA PRECARITE ENERGETIQUE MENEES DANS LE VAL-DE-MARNE

Aucune étude globale n'étant disponible en 2013 à cette échelle pour cette thématique, il fut nécessaire de développer en interne une méthodologie<sup>3</sup> permettant d'identifier statistiquement et dans les champs pertinents, les facteurs potentiels de précarité énergétique relatifs à la personne ou au ménage, à la nature du logement, au système de chauffage, aux modes de transports et à l'exposition aux nuisances.

L'objectif de cette « **étude pour le repérage de la précarité énergétique en Val-de-Marne** »<sup>4</sup> est de déterminer les formes de précarité énergétique existantes dans le Val-de-Marne afin d'éclairer la décision publique, améliorer les actions déjà engagées et élaborer pour le futur les actions adaptées aux différents visages de ce phénomène. L'étude adopte une définition très large qui complète la définition française de la précarité énergétique en y ajoutant certains facteurs importants telle l'utilisation contrainte d'un véhicule pour les déplacements domicile-travail et éclairants telle l'exposition du logement au bruit.

L'analyse de ces données a permis de déterminer des groupes aux caractéristiques communes. Les cinq groupes obtenus par cette typologie ne doivent pas faire oublier que chacun des IRIS qui les constituent peut être composé de personnes<sup>5</sup> aux caractéristiques sociologiques multiples et variées. Il s'agit là d'interprétations de moyennes qui peuvent cacher de grandes disparités au sein d'un même IRIS.

Il faut noter que le revenu médian départemental, 21 184 € annuels par ménage (UC), est supérieur au revenu médian national (18 355 €), cependant **42% des ménages Val de marnais ont des ressources inférieures à ce seuil.**

Cette étude nous permet de constater que plus de la moitié des Val de marnais, à savoir **58,5 %, ont un niveau de revenus qui leur permettrait de bénéficier des aides de l'ANAH<sup>6</sup> pour la rénovation énergétique.** Cependant, au vu du coût des travaux nécessaires pour améliorer la performance énergétique des logements anciens, de l'émergence des problématiques d'économies d'énergie et du développement trop récent des politiques d'incitation à la réhabilitation énergétique, il est probable que ces logements n'aient majoritairement pas bénéficié des travaux nécessaires pour les rendre efficaces énergétiquement.

<sup>3</sup> Rappel des sources : INSEE, Fichier détail Individu 2009, INSEE, Recensement de la population 2009 et 2008, IAU, Données CENTER 2005 (Consommations ENergétiques TERritorialisées), Données fournies par l'Observatoire départemental : FSL énergie (DHAB), RSA (DASO)  
Logiciels utilisés : Analyse des nuages de points, des boîtes de dispersion et CAH

Tanagra : Analyse des coefficients de corrélations et gestion des variables comportant des données extrêmes.

<sup>4</sup> Voir : Etude pour le repérage de la précarité énergétique en Val-de-Marne, 2013, Direction du Développement Durable du Conseil départemental du Val-de-Marne

<sup>5</sup> Un ménage équivaut à une unité de consommation au sens des statistiques de l'INSEE = UC

<sup>6</sup> Voir plafonds de l'ANAH [https://www.anah.fr/fileadmin/anah/Mediatheque/Publications/Les\\_aides/Anah\\_Les\\_aides\\_en\\_pratique.pdf](https://www.anah.fr/fileadmin/anah/Mediatheque/Publications/Les_aides/Anah_Les_aides_en_pratique.pdf)

Le combustible principal dominant est comme ailleurs en France, le gaz. Pour autant, grâce à la géothermie, très présente dans certains territoires départementaux, on compte un nombre important de ménages en habitat collectif, bénéficiant du chauffage urbain en réseau de chaleur.

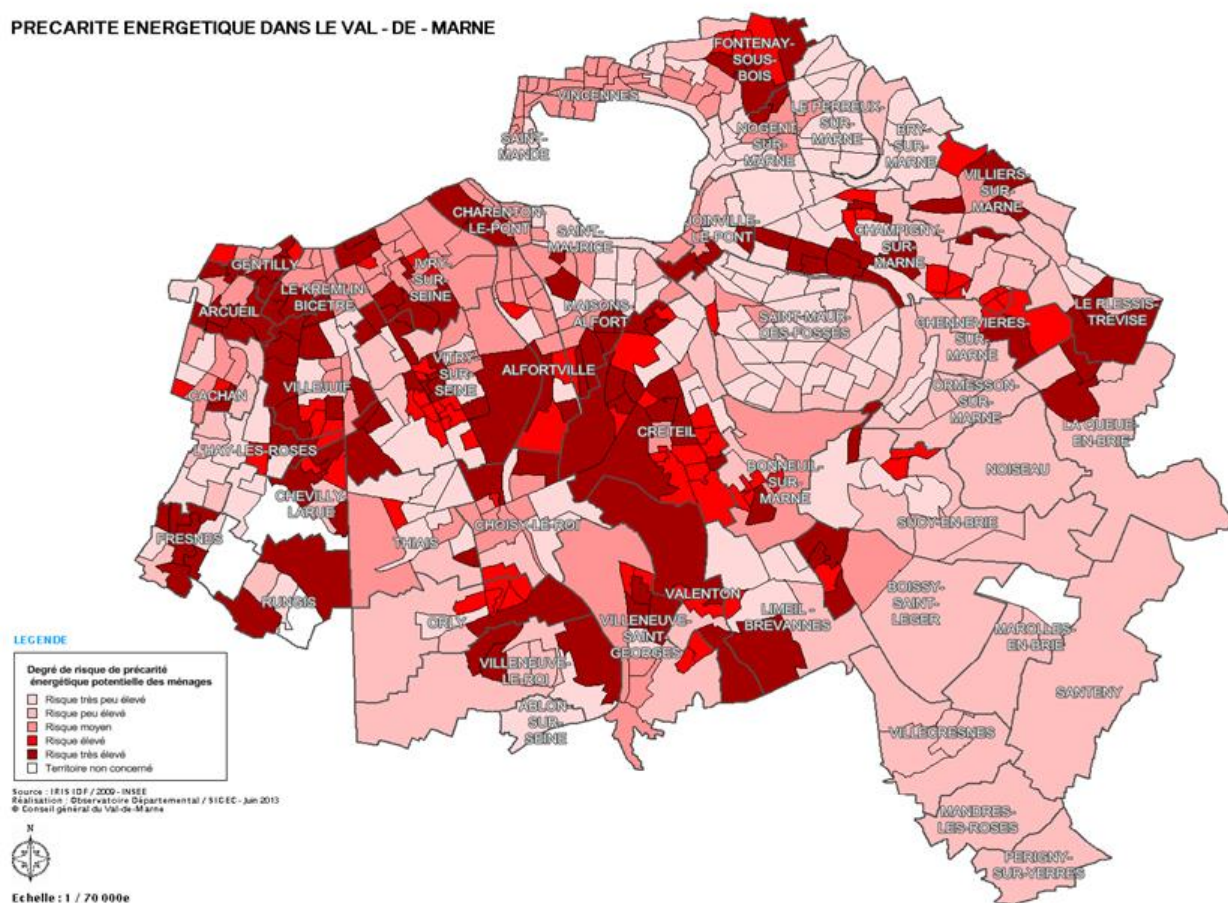
Les données recueillies permettent de constater qu'en moyenne **50% des actifs référents d'un ménage, utilisent comme mode de transport principal un véhicule motorisé pour effectuer les trajets domicile-travail**. Les Val de marnais consacrent donc une part significative de leurs revenus aux dépenses d'énergies liées aux déplacements, malgré la présence d'un réseau de transports en commun très développé.

Enfin, la carte d'exposition au bruit est très directement superposable avec celle obtenue dans le cadre de cette étude et montre donc qu'il y a une « double peine » : **les ménages les plus modestes et le plus en risque de précarité énergétique sont également ceux les plus exposés au bruit induit par les axes de transports routier, ferroviaire et aérien.**

## Tableau récapitulatif des principaux facteurs d'exposition à la précarité énergétique pour chaque groupe

Groupes	Revenus	Ménages à risques	Bâti	Système de chauffage	Energie	Déplacements
G 1 risque très élevé	- Revenus très modestes	- Familles monoparentales - Familles nombreuses - Chômeurs - CSP à faibles revenus - Retraités propriétaires	Mauvaise qualité : forte potentialité de présence de passoires thermiques	- Collectif majoritairement	- Urbain (27%) - Electricité (15%)	- Part élevée d'actifs aux faibles ressources utilisant quotidiennement un véhicule
G 2 risque élevé	- Revenus les plus faibles	- Familles monoparentales - Familles nombreuses - Chômeurs et bénéficiaires du RSA - CSP à faibles revenus	Logement social ancien. Pas d'information sur la qualité du bâti	- Collectif très majoritairement	- Urbain (55%)	- Part élevée d'actifs aux faibles ressources utilisant quotidiennement un véhicule
G 3 risque moyen	- Revenus juste au-dessus de la moyenne départementale	- Ménages d'une personne - Chômeurs et bénéficiaires du RSA	Des copropriétés très anciennes dans le secteur privé		- Part importante de chauffage tout électrique (33%)	
G 4 Risque peu élevé		- Part importante de retraités	- Habitat pavillonnaire ancien dominant		- Fioul (16%) - Tout électrique (23%)	69% des actifs et 24 % de CSP à faibles revenus utilisant quotidiennement un véhicule
G 5 Risque Très Peu élevé		- Part importante de retraités	- Peu de pavillons mais très anciens		Fioul (16%) Tout électrique (24%)	57% des actifs utilisant quotidiennement un véhicule

### PRECARITE ENERGETIQUE DANS LE VAL - DE - MARNE



# 2

## **UN PLAN DEPARTEMENTAL DE LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE 2014/2018 DEPLOYE SELON DEUX AXES**

Afin de répondre à cet enjeu de lutte contre la précarité énergétique, inscrit dans le Plan Climat du Val-de-Marne, une stratégie diversifiée a été développée pour répondre à la nécessité d'agir. Les objectifs stratégiques de ce plan visent à

- Positionner le Département comme un acteur majeur de la lutte contre la Précarité Energétique en fédérant un réseau des acteurs (économiques, financiers, institutionnels et associatifs) de la lutte contre la précarité énergétique et pour la rénovation énergétique sur le territoire départemental
- Contribuer à la résorption de la Précarité énergétique et à la maîtrise de l'énergie en offrant un accès à une Plateforme de Rénovation Energétique pour Tous (PRET) aux habitants de 3 villes participant à l'expérimentation et à l'ensemble des ménages val-de-marnais bénéficiant des aides de l'ANAH<sup>7</sup> pour permettre aux ménages de réduire leurs consommations d'énergie et d'eau.

Les actions phares mises en œuvre dans ce premier Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Energétique se déclinent en deux axes à savoir

- Le développement d'une **culture commune** par la formation /sensibilisation
- L'expérimentation durant trois années effectives de fonctionnement de la PRET (**plateforme pour la rénovation énergétique pour tous**).

---

<sup>7</sup> Aides versées pour la rénovation énergétique du logement dans le cadre du programme « Habiter mieux » dans lequel le département s'est engagé aux côtés de l'ANAH en juillet 2012

# DEVELOPPER UNE CULTURE COMMUNE DE LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE DANS LE VAL-DE-MARNE PAR LA SENSIBILISATION ET LA FORMATION

En 2012/2013, la nécessaire prise de conscience de l'importance du phénomène de précarité énergétique a imposé la mise en œuvre d'un programme de formation destiné en premier lieu aux agents départementaux au contact direct des Val-de-marnais mais largement ouvert à tous les acteurs institutionnels et/ou associatifs qui souhaitent développer leurs connaissances sur ce sujet.

## Construire un programme de sensibilisation et de formation

---

Dans une première étape, un programme de sensibilisation et de formation des acteurs du territoire a été construit en étroite collaboration avec des assistants sociaux de l'espace départemental des solidarités de Vitry-sur-Seine et l'agence de l'énergie du Val-de-Marne. La contribution des assistants sociaux est particulièrement importante pour développer des outils pédagogiques les plus adaptés qui sont partie intégrante du programme de formation/sensibilisation. Ce programme prévoit un temps d'acculturation au phénomène, une compréhension des factures et de leur analyse ainsi que la présentation d'outils mis à disposition pour des interventions et informations collectives destinées aux différents publics.

Cette formation a été présentée aux cadres du service d'action sociale territoriale en décembre 2013. Elle se déploie depuis janvier 2014 auprès des travailleurs médico-sociaux des Espaces Départementaux des Solidarités (EDS) et de leurs partenaires de proximité sur le territoire.

De plus, pour sensibiliser l'ensemble des Val-de-marnais, différentes manifestations publiques ont été l'occasion d'apporter une information au public présent : Fête des Solidarités, marchés forains, Fête des Lilas, Journées d'Information Orientation destinées aux publics allocataires du RSA, Foire aux Trocs, Villes en Transition, Stand du Val-de-Marne à la COP 21, au Forum Alternatiba... Ces lieux de manifestations ont bénéficié de stands permettant la présentation de l'action départementale et une sensibilisation à la thématique pour les publics et les professionnels présents.

## Développer des supports diversifiés pour communiquer et renforcer les conseils

---

Des outils spécifiques<sup>8</sup> de communication et de sensibilisation ont été construits pour agir plus efficacement et rendre plus visible et lisible l'action du département et de ses partenaires. Ils ont été conçus et développés ou acquis pour accompagner efficacement les actions menées pour aider les val-de-marnais dans leurs démarches de réduction des consommations énergétiques.

---

<sup>8</sup> Voir en annexe une partie des visuels créés

Il fut jugé indispensable de prendre en compte les problématiques des publics des services départementaux afin d'adapter les messages à leurs destinataires principaux.

S'agissant d'outils nouveaux se situant en complément de l'existant, il fallait qu'en plus d'être compréhensibles, y compris pour les non-lecteurs, les conseils donnés soient pratiques et faciles à mettre en œuvre. Les conseils de la Direction de la Communication ont permis la conception de **messages simples sur des supports type « Roll-up »** faciles à déplacer, visibles, identifiables de loin. Les messages de prévention et d'économies d'énergie et d'eau sont clairs et représentés sous forme de schémas facilement compréhensibles :

- Trois Roll-up déclinent les **gestes simples à faire** :
- Avant l'accès à un nouveau logement,
- Tous les jours,
- Des gestes à faire de temps en temps.
- Un Roll-up, mis à jour régulièrement, explique avec précision le **montant mensuel des économies financières liées aux écogestes les plus simples**.
- Deux Roll-up présentent les ambassadeurs de l'énergie et donnent leurs coordonnées.

De plus, **trois magnets**<sup>9</sup> (supports magnétiques destinés aux portes des réfrigérateurs) sont remis. Ils ont également été conçus en interne. Ils donnent des informations utiles en rapport avec le bon usage du réfrigérateur.

Des **jeux sous forme de quiz** ont été construits spécifiquement avec l'appui de l'Agence de l'Énergie et de SOLIHA EP pour animer les stands en complément des plaquettes et présentations des équipements remis gratuitement au moment des visites à domicile. Ces outils permettent d'aborder de manière ludique les questions d'économies d'énergie et d'eau et proposent un accès non culpabilisant vers le diagnostic sociotechnique par les ambassadeurs de l'énergie.

Les conseillères en économie sociale et familiale (CESF) intervenant dans le cadre des actions collectives spécifiques dans les espaces départementaux des solidarités ont pu également bénéficier de ces équipements économes en énergie et en eau (mousseurs, multiprises, thermomètres...) pour compléter et renforcer leurs actions auprès de leurs publics spécifiques.

## **Mener des actions de sensibilisation et de formation pour les Val-de-marnais et les professionnels exerçant dans le Val-de-Marne**

---

L'ensemble des actions de sensibilisation et de formation des acteurs agissant pour lutter contre la Précarité Énergétique a été comptabilisé et répertorié. De manière ponctuelle, des enquêtes de satisfaction ont été menées auprès des bénéficiaires<sup>10</sup>.

Des actions de communication ont été menées de manière régulière en associant les ambassadeurs de l'énergie et leur stand d'animation à des manifestations publiques existantes :

- Marché forain une fois par mois à Vitry ;
- Manifestations ponctuelles : fêtes des solidarités, Foire au Trocs de Champigny, Champigny en Transition, Fête des Lilas et Fête de l'Énergie de Vitry,

---

<sup>9</sup> Visuel des magnets en annexe

<sup>10</sup> Voir en annexe le tableau récapitulatif des actions collectives menées entre 2013 et 2018



Des permanences hebdomadaires se sont tenues dans les trois villes soit dans les locaux des CCAS de Champigny-sur-Marne et Vitry-sur-Seine ou de ceux du Centre Social Asphalté à Villeneuve-Saint-Georges. Elles ont permis de sensibiliser le public fréquentant ces services ainsi que l'orientation directe des ménages vers les ambassadeurs de l'énergie.

Des permanences régulières et animation des salles d'attente des espaces départementaux des solidarités ont facilité l'acculturation et l'articulation entre professionnels des structures et les ambassadeurs de l'énergie.

# EXPERIMENTER UNE DEMARCHE SIMPLIFIEE FACILITANT LA REDUCTION DES CONSOMMATIONS D'ENERGIE ET D'EAU : LA PRET

Il est particulièrement complexe de connaître le bon interlocuteur et les possibles réponses aux multiples problématiques à résoudre pour réduire les consommations d'énergie et d'eau et /ou pour rénover son logement. Une cartographie<sup>11</sup> représentant l'ensemble des dispositifs mobilisables a été réalisée. C'est pourquoi, pour rendre un service réellement utile et faciliter le passage à l'acte d'économies d'énergies et de rénovation énergétique, il faut simplifier le parcours pour l'utilisateur ou l'utilisateur potentiel des offres de services.

Un accompagnement complet des particuliers dans leurs projets d'économies d'énergie et de rénovation a été imaginé au travers de la **Plateforme de Rénovation Énergétique pour Tous (PRET)**.

La PRET, construite grâce à un large partenariat, propose aux ménages val-de-marnais quel que soit leur statut d'occupation, un accompagnement par des ambassadeurs de l'énergie pour un accès facilité aux économies d'énergie, d'eau et aux travaux de rénovation énergétique. Ce dispositif va du repérage jusqu'à l'évaluation des économies réelles. La PRET a été expérimentée durant 3 années effectives de fonctionnement, sur trois villes : Champigny-sur-Marne, Vitry-sur-Seine et Villeneuve-Saint-Georges.

Elle vise, à l'origine de sa conception, la simplification et l'unification des processus au sein d'un « service intégré de la rénovation énergétique » afin de faciliter :

- Le repérage des ménages en précarité énergétique et/ou qui ont besoin de rénover leur logement ;
- Le passage à l'acte ;
- L'évaluation des effets et des gains énergétiques réalisés.

---

<sup>11</sup> Cette cartographie est si étendue qu'elle ne peut être jointe en annexe de ce rapport, ce qui montre aussi la complexité des liens et possibles ! elle est disponible sur demande.

## Des acteurs institutionnels travaillant en articulation

---

La PRET organise l'articulation entre différents dispositifs portés par différents acteurs institutionnels. Ces services se superposent et se complètent et deviennent, par le truchement des ambassadeurs de l'énergie, plus compréhensibles pour les ménages qui en sont les bénéficiaires potentiels. Ces aides ou soutiens sont portés par :

- **L'Etat au travers du contrat local d'engagement -Le CLE-** et de son avenant qui prévoit l'engagement financier du département pour soutenir les ménages modestes et très modestes. L'Etat contribue également au financement des 12 postes d'Ambassadeurs de l'énergie recrutés pour une période de trois ans, et formés dans le cadre du dispositif des Contrats d'Avenir. L'Etat a par ailleurs, mis en place un guichet unique à l'échelle nationale pour orienter les particuliers vers les aides en matière de rénovation énergétique (ANAH, ADIL ou Espaces info énergie, avec au niveau local des Points rénovation info-service (PRIS).

La PRET du département n'a pas vocation à le remplacer, mais à le compléter en allant plus loin avec une démarche d'information proactive et de suivi, sur les territoires ayant accepté cette expérimentation.

- **La région Ile-de-France**, grâce au **Fonds Social d'Aide aux travaux pour la Maîtrise de l'Energie (FSATME)** qui permet de soutenir certains travaux ou achats contribuant à la réduction des consommations énergétiques des ménages qui en ont le plus besoin et qui ne peuvent directement accéder aux travaux de rénovation. La gestion du FSATME est déléguée au département dans le cadre d'une convention<sup>12</sup>.

- **Le département du Val-de-Marne** via le programme du **Service Local d'Intervention pour la maîtrise de l'Energie (SLIME)** porté par le CLER, réseau pour la transition énergétique qui vise le repérage et la sensibilisation de l'ensemble des ménages potentiellement exposés sur le territoire et en particulier les premiers territoires visés par l'expérimentation de cette plateforme PRET.

Le département s'est également engagé pour le financement de l'accompagnement et l'**assistance à maîtrise d'ouvrage** pour 150 ménages dont les revenus se situent juste au-dessus des barèmes de ressources de l'ANAH<sup>13</sup> et résidant sur les territoires retenus dans cette phase expérimentale.

## Trois territoires expérimentaux souhaitant s'engager dans la lutte contre la précarité énergétique

---

**Champigny-sur-Marne** : la ville a fait réaliser une thermographie aérienne de l'ensemble des bâtiments. Une campagne de sensibilisation de ses habitants a permis, via les conseils proposés par SOLIHA de l'Est parisien (ex-PACT94) de sensibiliser les propriétaires aux travaux de rénovation

<sup>12</sup> Voir en annexe convention Région/ département du Val-de-Marne pour la mise en œuvre du FSATME

<sup>13</sup> Ce critère est celui qui fut déterminé au moment de la conception du projet, lorsque l'ANAH a décidé de réduire les bénéficiaires des aides aux ménages « très modestes », excluant de fait les ménages dits « modestes » des dispositifs d'aide et d'accompagnement

énergétique. Par ailleurs, l'étude préalable a montré que de nombreux IRIS sont classés en catégorie « très exposés à exposés à la précarité énergétique ». Enfin, la ville s'est montrée très intéressée par l'expérimentation proposée.

**Villeneuve-Saint-Georges** : le classement de nombreux IRIS de la ville dans les catégories exposant de manière importante la population à la précarité énergétique a justifié la proposition faite à la ville d'entrer dans cette expérimentation départementale.

**Vitry-sur-Seine** : les services d'hygiène et de l'habitat de la ville ainsi que le CCAS sont impliqués depuis plusieurs années en amont de la mise en œuvre de la PRET, dans des actions de prévention des factures énergétiques élevées en collaboration avec l'agence de l'énergie du Val-de-Marne. Les professionnels de l'Espace départemental des Solidarités sont engagés aux côtés des services municipaux dans une action concertée dans le cadre du Fonds de solidarité habitat énergie (FSH) et de l'Aide municipale aux impayés d'énergie (AMIE). La ville est ainsi très partante pour cette expérimentation d'autant que plusieurs IRIS montrent des risques importants de précarité énergétique.

## Plusieurs niveaux d'intervention avec un interlocuteur unique pour le ménage

---

La PRET a pour vocation de simplifier, faciliter, unifier de nombreux dispositifs destinés à accompagner les ménages. Elle a dû trouver sa place et remplir cet objectif de lisibilité en proposant une réponse claire à la diversité des situations, sans effacer ou remplacer les dispositifs déjà existants.

**Pour le grand public, la PRET est incarnée par 12 ambassadeurs de l'énergie qui sont les interlocuteurs uniques et directs des val-de-marnais.** Ils ont pour mission d'accompagner les ménages en situation de précarité énergétique afin de leur proposer des conseils et de les orienter tout en les accompagnant dans ces démarches.

Organisée prioritairement autour de quartiers ciblés, leur intervention est présentée via des réunions publiques, des visites à domicile, un contact téléphonique direct, des animations dans les lieux de rencontres au sein de ces quartiers...

Les différentes options de réponses que la PRET intègre dans ses propositions d'accompagnement, permettent de quantifier des capacités maximales d'intervention par dispositif et de ce fait, déterminent le potentiel maximal de ménages aidés ou sensibilisés dans le cadre du Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Énergétique 2014/2018.

- Le premier niveau d'intervention : le diagnostic sociotechnique est adossé au dispositif **service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie (SLIME)**. Il permet à la collectivité qui le met en œuvre, via le CLER Réseau pour la Transition Énergétique de bénéficier des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) générés par cette action. Le nombre de CEE dus pour chacun des ménages visités au domicile n'est pas limité. **La récupération des CEE est une source non négligeable de financement de la PRET puisqu'elle couvre plus de 50% des dépenses d'investissement et de fonctionnement liées aux deux premières visites à domicile : visites de diagnostic sociotechnique et de restitution.**
- Le second niveau d'intervention prévu est conditionné au statut d'occupation du ménage : les ménages propriétaires occupants ou locataires du parc privés peuvent potentiellement solliciter le **Fonds Social d'Aide aux travaux pour la Maîtrise de l'Énergie (FSATME)**: pour tous les ménages qui ne peuvent accéder aux gros travaux de rénovation énergétique mais

souhaitant réduire les consommations énergétiques par le financement jusqu'à 500€ de petits travaux et de matériels et équipements plus performants. La convention<sup>14</sup> signée entre la Région Ile-de-France et le Conseil départemental prévoit pour la période 2015/2017 la réalisation de 500 dossiers de demande de FSATME de 500€ maximum par année de déploiement de la PRET. Elle n'a pas été reconduite par la Région Ile-de-France en 2018.

- Le troisième niveau d'intervention concerne des travaux plus importants de rénovation énergétique du logement. Les propriétaires occupants(PO) ou bailleurs(PB) aux ressources modestes ou très modestes peuvent bénéficier du **programme « Habiter Mieux » de l'ANAH**<sup>15</sup> à condition que les travaux améliorent la performance énergétique du logement de 25% pour un PO et 35% pour un PB. Dans le cadre d'un contrat local d'engagement pour la période 2014/2017, le Département abonde les fonds de l'Etat pour l'ingénierie et le financement des travaux pour 1080 logements à rénover soit pour 888 PO et 192 PB.

Pour les ménages résidants dans les trois territoires de l'expérimentation et qui n'entrent pas dans les critères « revenu modeste » de l'ANAH, il a été prévu le financement par le département d'une **assistance à maîtrise d'ouvrage à hauteur de 550€** pour un nombre maximum de 150 ménages pour la durée de l'expérimentation. A l'origine, ce dispositif visait à pallier les changements de critères d'attribution des aides ANAH qui d'août à décembre 2015, soit pour une période finalement limitée, ne permettaient plus l'octroi des aides pour les ménages modestes. Pour autant, malgré ces changements soudain des attributaires des aides de l'Etat, la PRET a pu permettre à certains ménages de bénéficier de cette AMO pour clarifier des besoins de travaux pour des dossiers particulièrement complexes dans lesquels l'expertise d'un architecte conjuguée à celle d'un ingénieur énergétique était requise.

Enfin, les copropriétaires et leurs copropriétés sont orientées vers la **SEM Energie Posit'IF**<sup>16</sup> et ou le dispositif CoachCopro<sup>17</sup> porté dans le Val-de-Marne par les Espaces Info-Energie, afin de bénéficier d'un accompagnement intégré pour une rénovation globale.

**→ L'ensemble de ces dispositifs additionnés, permet donc l'accompagnement potentiel d'un maximum d'environ 3300 ménages val-de-marnais résidant dans les trois villes participant à l'expérimentation ou ayant bénéficié du programme « Habiter mieux » de l'ANAH.**

Le schéma ci-après en présente les articulations :

---

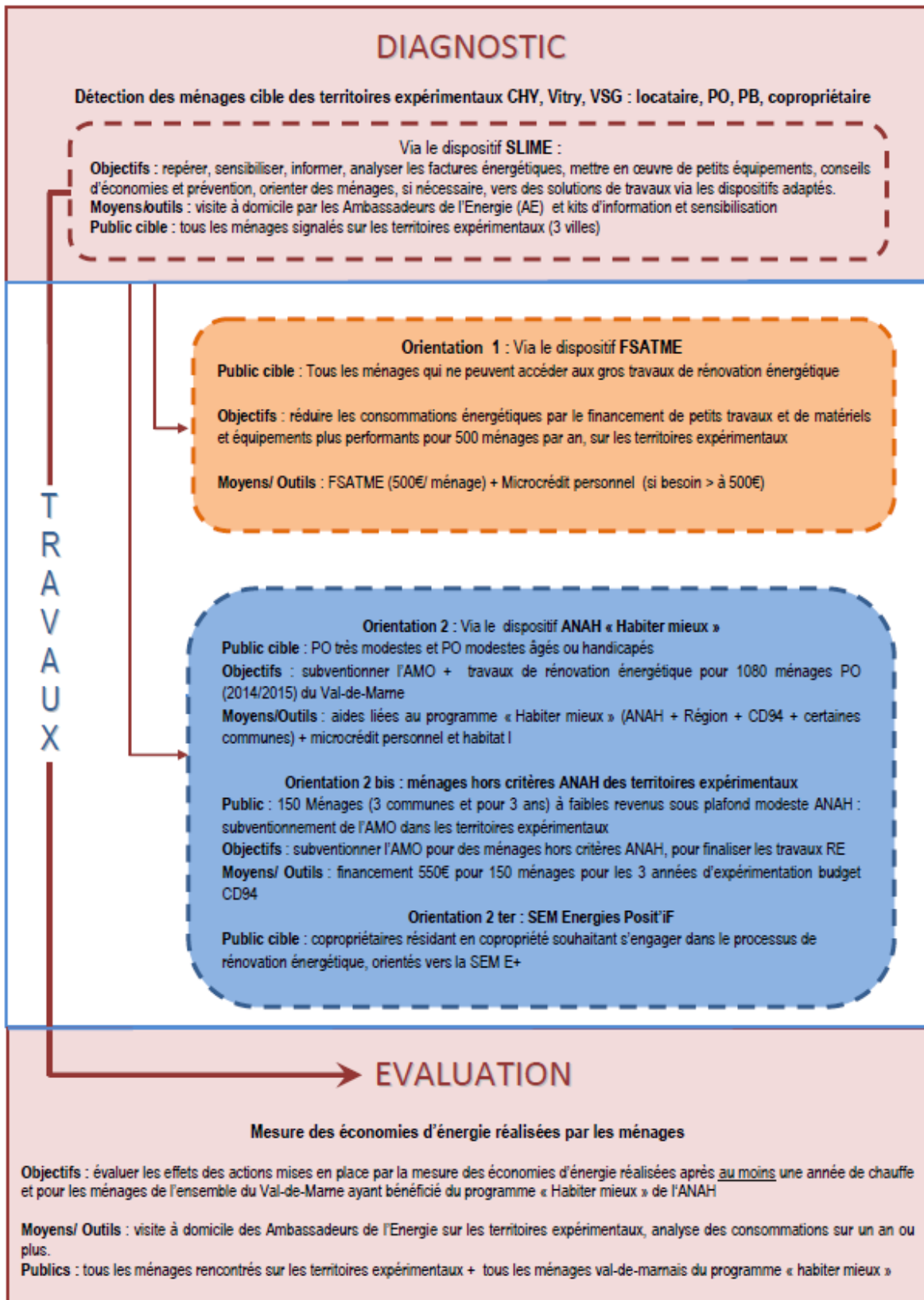
<sup>14</sup> Voir convention en pièce jointe N°

<sup>15</sup> Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, le plafond annuel de ressources pour un ménage d'une personne très modeste= 19 875€/an et modeste = 24 194€

<sup>16</sup> Le Conseil départemental en est le quatrième financeur.

<sup>17</sup> Le CoachCopro® est le service indépendant et gratuit de la rénovation énergétique dédié à la copropriété. Cette plateforme Web innovante accompagne les copropriétaires gratuitement de A à Z dans la rénovation énergétique de leur immeuble. Il est le service web indépendant et gratuit de la rénovation énergétique dédié à la copropriété pour :

- Réduire les charges de copropriété et les factures d'énergie,
- Améliorer le confort thermique hiver comme été,
- Assurer la valorisation de son patrimoine immobilier,
- Participer à la réduction des émissions de CO2 de son immeuble.

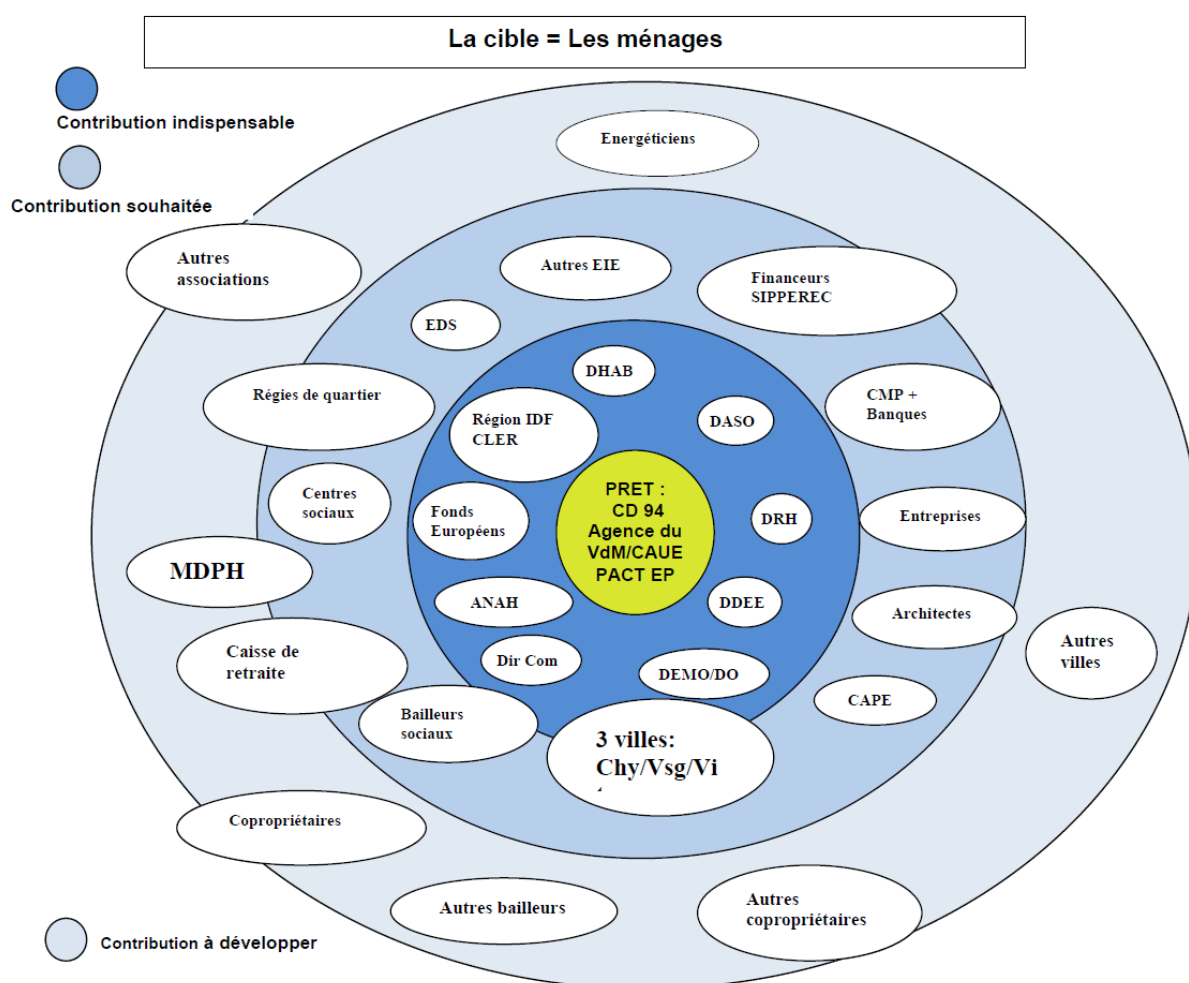


# La volonté de construire un réseau partenarial dans le Val-de-Marne

Un autre enjeu fort pour cette plateforme PRET est et la mise en relation des divers acteurs mobilisés dans le cadre de l'ingénierie (énergie, acoustique, traitement du renouvellement d'air), mais également de la maîtrise d'œuvre, des entreprises du bâtiment, du secteur bancaire et des maîtres d'ouvrage. Cette mise en relation s'appuie sur les réseaux professionnels et associatifs existants sur le territoire départemental. La nouvelle répartition des compétences<sup>18</sup> des collectivités a remis en cause l'implication du département dans les réseaux de professionnels qu'il avait cependant contribué à construire, au travers notamment du réseau des écoacteurs du Val-de-Marne.

Pour la mise en œuvre auprès des val-de-marnais, les différents intervenants de la lutte contre la Précarité énergétique ont été identifiés, ainsi que leur niveau d'implication et de contribution attendue pour aider les ménages val-de-marnais dans cette action spécifique.

La représentation ci-dessous permet de schématiser ces contributions telles qu'imaginées au démarrage du projet en 2013 :



<sup>18</sup> Attribuées par la loi MAPTAM du 27 janvier 2014 et loi NOTRe du 7 août 2015

## Des outils de communication mis en place pour la mobilisation des ménages et le soutien des partenaires

---

Afin d'accompagner la mise en place du dispositif et permettre aux partenaires de présenter la PRET aux ménages rencontrés, un plan de communication a été mis en place par le département.

L'outil principal de communication est une série de **plaquettes des ambassadeurs de l'énergie** référençant par ville les coordonnées ainsi que le lieu de permanence sans rendez-vous<sup>19</sup>. Des fiches à destination des professionnels présentant le parcours de l'utilisateur selon son statut d'occupation ont également été transmises aux partenaires<sup>20</sup>.

**Des articles ont paru régulièrement dans les journaux des villes** et dans le journal du Val-de-Marne. Ces articles ont permis à chacune de leur publication une remontée minimale mais significative du nombre d'appels téléphoniques sur le numéro de la plateforme PRET.

La ville de Vitry-sur-Seine a testé une campagne d'information via les encarts dont elle dispose dans les **abris-bus de son territoire** : cette action n'a pas permis de sensibiliser et mobiliser en nombre les Vitriots qui utilisent le bus.

Une importante **campagne de boitage de courriers personnalisés** a été mise en œuvre dans les trois villes entre janvier et juillet 2017. Ces courriers cosignés par le Président du Conseil départemental et le Maire de la Ville annonçaient une visite à domicile pour une première prise de contact et une proposition de diagnostic sociotechnique par un ambassadeur de l'énergie. Ces courriers n'ont pas réussi à mobiliser spécifiquement leurs destinataires et n'ont pas apporté massivement de nouveaux contacts pour les ambassadeurs de l'énergie.

Un **clip Vidéo** a été réalisé par les services de la communication et mis en ligne sur le site du département, pour présenter l'action des ambassadeurs de l'énergie. En tant que support d'animation, il n'a que très ponctuellement été utilisé, son utilisation n'étant pas adaptée dans un grand espace, ni sur un stand d'animation.

Les Ambassadeurs ont également utilisé les outils de communication et de formation généraux présentés précédemment dans le cadre de leurs actions de sensibilisation.

→ **La réalisation d'outils de communication partagés et mis à disposition des structures partenaires a permis une diffusion facilitée de la connaissance des effets de la précarité énergétique et a facilité l'action des ambassadeurs de l'énergie sur les territoires expérimentaux. Cependant, certaines modalités de communication se sont avérées très peu efficaces pour repérer de nouveaux ménages.**

**Une méthode nouvelle, universelle et pertinente de communication sur la prévention et la lutte contre la précarité énergétique reste à inventer pour toucher et mobiliser le plus grand nombre et en particulier, les nombreux ménages identifiés comme en situation de risque !**

---

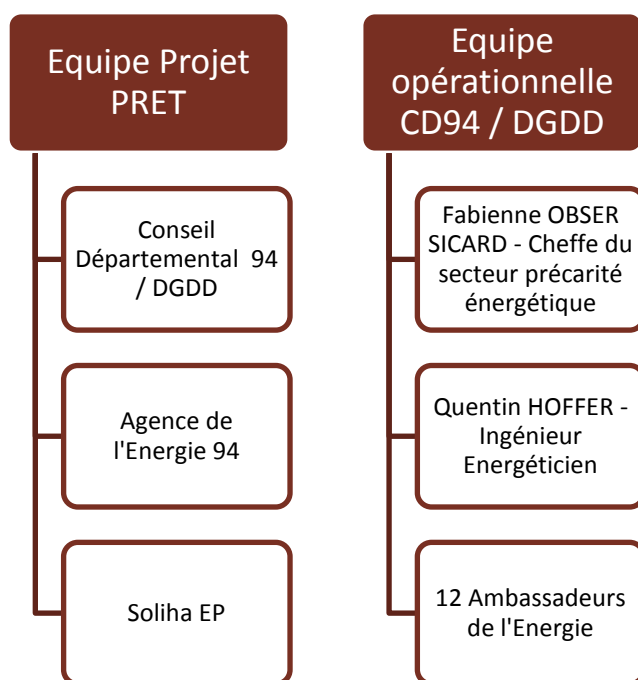
<sup>19</sup> Voir modèle de plaquette de communication des ambassadeurs de l'énergie en annexe

<sup>20</sup> Voir fiches en annexe



## Le fonctionnement de l'équipe opérationnelle

Dans son fonctionnement quotidien, la PRET a été portée par le secteur « Précarité Energétique » (P.E.) de la Délégation générale au Développement Durable du Conseil Départemental du Val-de-Marne. Ce secteur est composé de deux cadres : une cheffe de secteur et un ingénieur énergétique. Afin d'assurer le fonctionnement au quotidien de la PRET et l'encadrement de proximité des ambassadeurs de l'énergie sur le terrain, une équipe projet a été constituée dès le démarrage du projet autour du secteur « PE » du Conseil départemental du Val-de-Marne, de l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne rattachée au CAUE 94 et de Soliha de l'Est Parisien, partenaires constitutifs de la PRET.



Le secteur précarité énergétique de la délégation générale au développement durable était en charge de la relation hiérarchique directe avec les Ambassadeurs de l'Energie, de la gouvernance du projet, de la conception des outils de communication, de diagnostic, de suivi et d'évaluation, d'une partie des animations locales et de la constitution et l'animation du réseau partenarial.

L'Agence de l'Energie du Val-de-Marne et Soliha EP avaient la responsabilité de l'encadrement de proximité des Ambassadeurs de l'Energie (validation des diagnostics, accompagnement en visite...) et de l'animation locale d'actions collectives. Ces rôles ont toutefois été ponctuellement partagés au cours de l'expérimentation.

Afin de permettre aux Ambassadeurs de l'Energie de réaliser les diagnostics à domicile, chacun a été doté :

- D'un ordinateur portable
- D'un thermomètre infrarouge
- D'un thermomètre hygromètre
- De débitmètres (douches et robinets)
- D'un wattmètre pour la mesure des consommations d'appareils électroménagers
- De divers outils pour faciliter l'accès aux compteurs et l'installation de matériel économe

Deux outils informatiques ont été développés spécifiquement pour la PRET avec l'appui en interne de la Direction des Systèmes d'Information :

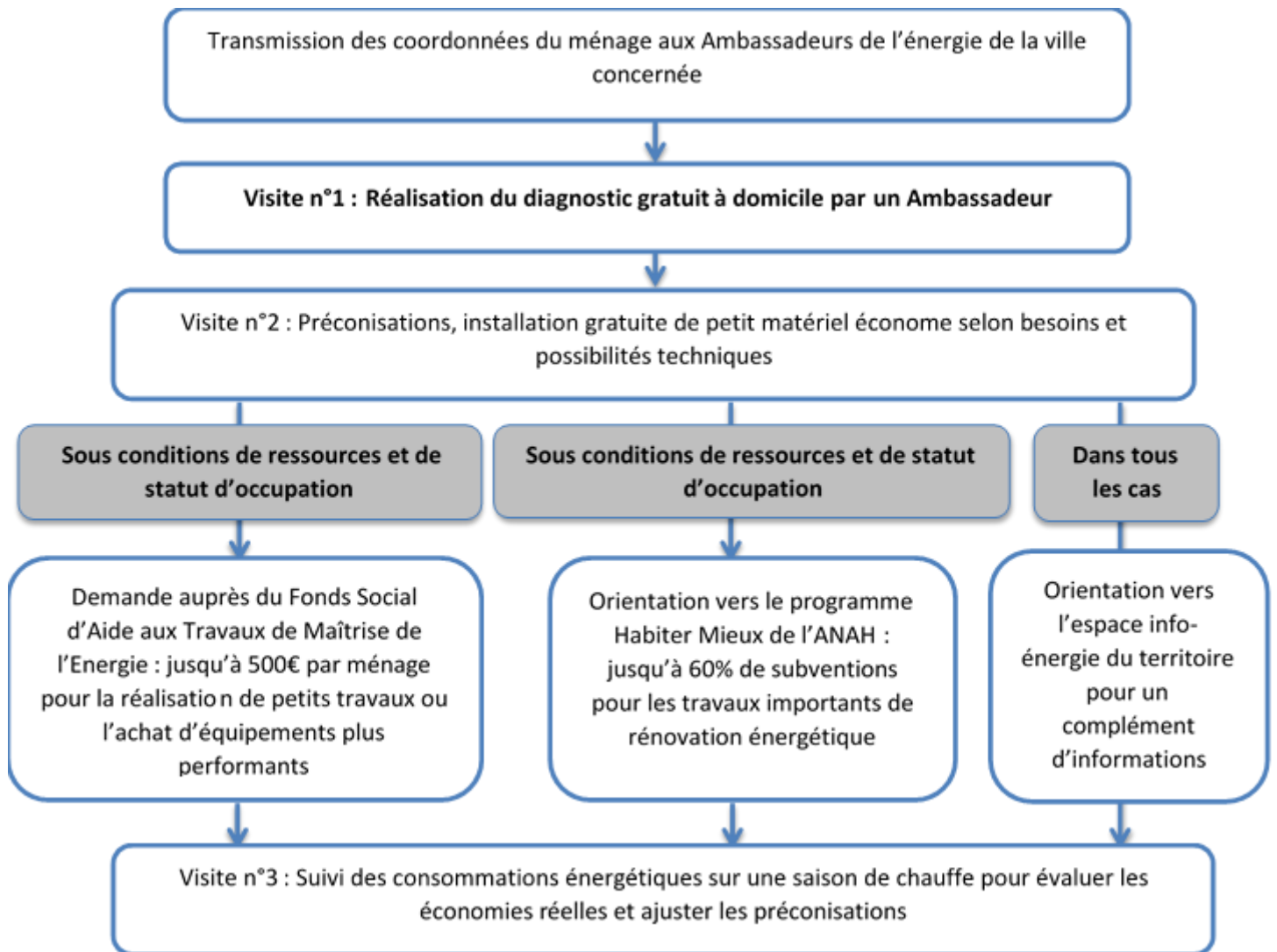
- Un **outil de diagnostic semi-automatisé au format Excel** qui permet aux ambassadeurs de l'énergie après avoir intégré toutes les informations nécessaires (données relatives au ménages, au statut d'occupation, aux revenus...) et les relevés de factures, de calculer les consommations d'énergie et d'eau, de les qualifier par rapport à une moyenne nationale et d'aider à la proposition de préconisations pertinentes. Cet outil a été développé sur la base du fichier proposé par « Croix-Rouge Insertion - Logiscité » lors des formations des ambassadeurs au diagnostic sociotechnique. L'outil de diagnostic qui prend en compte l'ensemble des besoins spécifiques pour l'analyse technique de la situation d'un ménage, est disponible sur simple demande au secteur « Précarité Energétique » du Conseil Départemental du Val-de-Marne.
- Un **outil de gestion de base de données sécurisé** afin de conserver les données relatives aux ménages repérés, aux diagnostics, préconisations, orientations et visites de suivi. Cet outil a pour but, à la manière d'un gestionnaire de relation client, d'aider les ambassadeurs de l'énergie et l'équipe projet à effectuer le suivi des ménages et de faciliter l'évaluation à posteriori du programme. Un premier outil a été conçu sous Excel au démarrage de la PRET mais la quantité potentielle de données à traiter et les obligations de confidentialité des données stockées nous ont incité à développer un outil spécifique sous Microsoft Access.

Une partie du travail effectué sur ces outils informatiques a été partagée, en 2017, au sein du groupe de travail en charge de la construction du logiciel SoliDiag® développé par le CLER, le GERES et SOLIBRI.

## **Un parcours simplifié pour les ménages usagers de la PRET**

---

Le schéma ci-dessous présente le parcours type d'un usager de la PRET et les services qui lui sont proposés. Pour mémoire, les deux premières visites au domicile correspondent au dispositif du service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie (le SLIME), la troisième visite relève du dispositif expérimental mis en place avec la PRET. Il est bien entendu que l'ensemble des démarches d'accompagnement (dossiers de financement, achat d'équipements spécifiques...) nécessite d'autres visites au domicile qui ne sont pas comptabilisées dans ce schéma :



L'accompagnement des Ambassadeurs de l'énergie a été organisé autour de 3 visites à domicile :

- La première, dite « **visite de diagnostic** » a pour but de rencontrer le ménage, de comprendre ses besoins, d'effectuer le tour de son logement et de relever toutes les informations nécessaires à l'établissement du diagnostic sociotechnique de ses consommations d'énergie et d'eau. Des premiers conseils peuvent être prodigués à ce moment, ils pourront être complétés ultérieurement. Cette première visite dure en moyenne **2 heures**.
- La deuxième visite, dite « **visite de restitution** » a pour objectif d'accompagner la remise au ménage d'un rapport écrit reprenant les éléments diagnostiqués, les consommations, les préconisations et orientations. Cet accompagnement en présentiel est indispensable pour assurer une bonne compréhension des préconisations et des orientations. L'ambassadeur de l'énergie profite également de cette visite pour installer directement le matériel économe remis au ménage, voire l'accompagner dans des démarches techniques (réglage d'un thermostat, par exemple) ou administratives (avec les services sociaux, ses fournisseurs d'énergie, son bailleur...). Cette visite dure, selon les cas, entre 30 minutes et 2 heures.
- La visite dite « **visite de suivi** » a lieu idéalement un an après afin d'analyser les nouvelles consommations d'énergie et d'eau du ménage et après une saison de chauffe entière. Cette visite a également pour but de faire le point avec le ménage sur le suivi des préconisations et orientations, et prendre en compte les éventuelles modifications de statut du ménage. Cette visite dure en moyenne 1 heure.

Comme annoncé ci-dessus, de nombreux ménages ont bénéficié par ailleurs d'un nombre de visites plus important (jusqu'à 7 pour certains ménages) de la part des ambassadeurs de l'énergie afin de

proposer un accompagnement poussé dans des démarches administratives complexes ou dans le choix et l'achat d'équipements techniques plus économes. Sont particulièrement concernés les ménages ayant bénéficié du FSATME afin de leur permettre de monter un dossier de demande d'aide financière et d'assurer un respect des préconisations effectuées en termes de matériel ou de travaux.

→ Cette nécessité d'accompagnement personnalisé poussé n'avait pas été anticipée au démarrage du projet et a nécessité un investissement important en temps de la part des ambassadeurs de l'énergie référents des ménages concernés.

## Composition du kit d'équipements et d'outils de sensibilisation remis aux ménages

---

Dans le cadre de la visite de restitution, les ambassadeurs remettent et installent quand cela est possible aux ménages un kit comprenant équipements économes et livrets de sensibilisations, accompagnés d'une médiation orale.

Les **équipements économes** ont été acquis par le département. Ils sont partiellement subventionnés via les CEE précarité énergétique. L'équipement complet est constitué de :

- Mousseurs réducteurs de débit pour robinetterie
- Thermomètre (pour réfrigérateur et congélateur)
- Douchette économique
- Multiprise avec interrupteur
- Ampoule LED de 9W
- Boudin isolant pour bas de porte
- Sablier de douche d'une durée de 5 minutes
- Adaptateur/convertisseur pour douille d'ampoule à baïonnette (si nécessaire)
- Joints isolants pour tour de fenêtre (dans certains cas particuliers)

A cela sont ajoutés systématiquement des **livrets développant les économies d'électricité**. Ces livrets ont été remis en nombre, à cette fin, par le SIPPAREC<sup>21</sup> dans le cadre de son partenariat et ses conventions avec le Conseil départemental.

En fonction des besoins spécifiques, les **plaquettes éditées par l'ADEME** sont également remises aux personnes : elles traitent en généralité de différentes problématiques et proposent des réponses pour des questions allant de « *réduire sa facture d'électricité*, » à « *consommer mieux* » en passant par « *se chauffer sans gaspiller* » ou « *améliorer la qualité de l'air intérieur* », .... Ces supports sont particulièrement nombreux, leur distribution est à chaque fois adaptée aux préoccupations de chaque interlocuteur.

Les **plaquettes de l'agence départementale d'information sur le logement** l'ADIL, qui propose un conseil complet sur les questions juridiques liées au logement, sont mises à disposition pour les locataires du parc social et/ ou privé.

L'installation des différents équipements est effectuée par l'ambassadeur de l'énergie au domicile des ménages, en fonction de besoins précis identifiés préalablement.

---

<sup>21</sup> SIPPAREC : syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour les énergies et réseaux de communication

# 3

## **EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION DE LA PLATEFORME POUR LA RENOVATION ENERGETIQUE POUR TOUS**

Les deux volets du Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Energétique font l'objet d'une évaluation selon des modalités pensées et construites dès sa conception. Ses enjeux sont multiples :

- Acculturer les professionnels aux enjeux de la lutte contre la précarité énergétique,
- Mobiliser les Val-de-marnais, leur donner les éléments de connaissance pour identifier la problématique et mettre en place les premiers écogestes simples,
- Accompagner des ménages vers les économies d'énergie et d'eau et vers des travaux de rénovation énergétique si cela est possible,
- Accompagner vers l'emploi pérenne des jeunes recrutés dans le cadre du dispositif des contrats d'avenir et recrutés comme ambassadeurs de l'énergie,
- Créer un réseau d'acteurs agissant de concert pour lutter contre la précarité énergétique.

Les points suivants présentent les résultats de l'évaluation menée et donnent quelques éléments pour étayer de futurs projets et des principes de reproductibilité.

L'expérimentation de la PRET s'est déroulée du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 août 2018 avec un démarrage effectif des visites à domicile au 1<sup>er</sup> septembre 2015.

# UNE MOBILISATION DE LA PRET SATISFAISANTE BIEN QU'EN DEÇA DES ATTENTES INITIALES

L'ensemble des actions conduites par les ambassadeurs de l'énergie a fait l'objet, au fil de l'avancée de l'expérimentation, d'un recensement aussi précis que possible afin d'en permettre une évaluation visant à la fois une transmission la plus précise des résultats et une meilleure compréhension des mécanismes et processus à l'œuvre.

Les données renseignées par les ambassadeurs de l'énergie dans l'outil de suivi mis à leur disposition ont permis la consolidation des données relatives aux visites entre les mois de septembre 2015 à août 2018 :

	MENAGES DONT LES COORDONNEES ONT ETE TRANSMISES A LA PRET	MENAGES AYANT BENEFICIE DU DIAGNOSTIC SOCIOTECHNIQUE	MENAGES AYANT BENEFICIE DE LA VISITE DE RESTITUTION	MENAGES AYANT BENEFICIE D'UNE VISITE DE SUIVI APRES UN AN
Champigny-sur-Marne	405	219	177	17
Villeneuve-Saint-Georges	215	143	109	40
Vitry-sur-Seine	476	279	214	43
Hors périmètre	167			
<b>Total Val-de-Marne</b>	<b>1263</b>	<b>641</b>	<b>500</b>	<b>100</b>

On peut comparer ces chiffres aux données démographiques de l'INSEE sur les 3 communes concernées. Le tableau suivant nous montre que l'action, bien qu'ayant utilisé des canaux de communication et de repérage différents, a permis de toucher la population dans des ordres de grandeurs comparables sur les 3 territoires.

	POPULATION EN 2015 (INSEE <sup>22</sup> )	NOMBRE DE MENAGES EN 2015 (INSEE)	MENAGES DONT LES COORDONNEES ONT ETE TRANSMISES A LA PRET	SOIT	MENAGES AYANT BENEFICIE DU DIAGNOSTIC SOCIOTECHNIQUE	SOIT
Champigny-sur-Marne	76 508 hab.	29 807	405	13,6‰	219	7,3‰
Villeneuve-Saint-Georges	32 626 hab.	12 319	215	17,5‰	143	11,6‰
Vitry-sur-Seine	92 531 hab.	36 377	476	13,1‰	279	7,7‰
<b>Total</b>	<b>201 665 hab.</b>	<b>78 503</b>	<b>1 096</b>	<b>14,0‰</b>	<b>641</b>	<b>8,2‰<sup>23</sup></b>

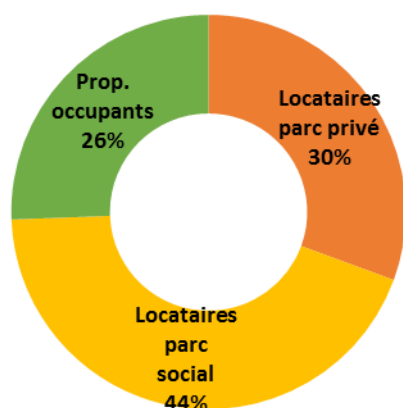
<sup>22</sup> Les données INSEE sont issues de l'enquête logement 2015 et des données du recensement 2015

<sup>23</sup> Le programme SLIME fixe un objectif annuel de 2 ménages accompagnés pour 1000 ménages sur le territoire

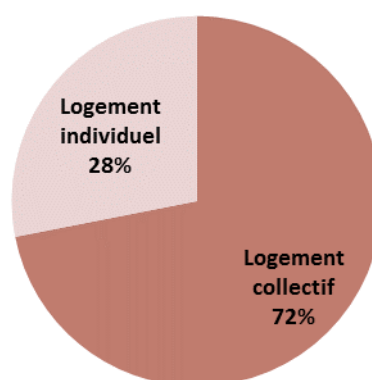
## Des ménages rencontrés très exposés à la précarité sociale et énergétique

Les données collectées par les ambassadeurs de l'énergie lors des diagnostics nous permettent de construire le profil social et démographique des ménages rencontrés afin de le comparer aux profils moyens des 3 villes concernées. Ces données sont basées sur les 641 diagnostics réalisés. Seuls les trois principaux statuts d'occupation sont présentés dans l'évaluation, les ambassadeurs de l'énergie n'ayant rencontré qu'un seul cas de propriétaire bailleur et un seul d'occupant à titre gratuit sur la totalité des interventions.

Ménages ayant bénéficié d'un diagnostic à domicile



Typologie des logements diagnostiqués



	HABITAT COLLECTIF	HABITAT INDIVIDUEL
Propriétaires occupants	34%	66%
Locataires du parc privé	81%	19%
Locataires du parc social	89%	11%

Bien qu'au départ de l'action, la communication et la recherche de ménage aient été orientées vers les habitants du parc privé, l'orientation sociale de la PRET et de l'action de visite à domicile des ambassadeurs de l'énergie a naturellement touché un nombre important de locataires du parc social.

	TAUX DE PROPRIETAIRES OCCUPANTS		TAUX DE LOCATAIRES DU SECTEUR PRIVE		TAUX DE LOCATAIRES DU SECTEUR SOCIAL		TAUX DE LOGEMENT COLLECTIF	
	INSEE <sup>24</sup>	PRET <sup>25</sup>	INSEE	PRET	INSEE	PRET	INSEE	PRET
Sur les 3 communes	-	26 %	-	31 %	-	44 %	-	72 %
Champigny-sur-Marne	46 %	31 %	14 %	22 %	38 %	47 %	67 %	59 % <sup>26</sup>
Villeneuve-Saint-Georges	35 %	20 %	30 %	35 %	33 %	45 %	69 %	80 %
Vitry-sur-Seine	38 %	25 %	24 %	34 %	36 %	41 %	77 %	77 %

<sup>24</sup> Selon les données de l'enquête logement 2015 de l'INSEE

<sup>25</sup> Parmi les ménages ayant bénéficié d'un diagnostic à domicile par les Ambassadeurs de l'énergie

<sup>26</sup> Ce résultat est anormalement faible et est dû à la fois à des erreurs de saisie du type de logement dans les rapports de diagnostics et une proportion plus importante de visites en zone pavillonnaire



On observe une surreprésentation du secteur locatif social par rapport aux répartitions par type de logement sur les 3 communes. **La méthodologie de communication, de repérage des ménages et le service proposé ont donc mieux convenu aux locataires qu'aux propriétaires.**

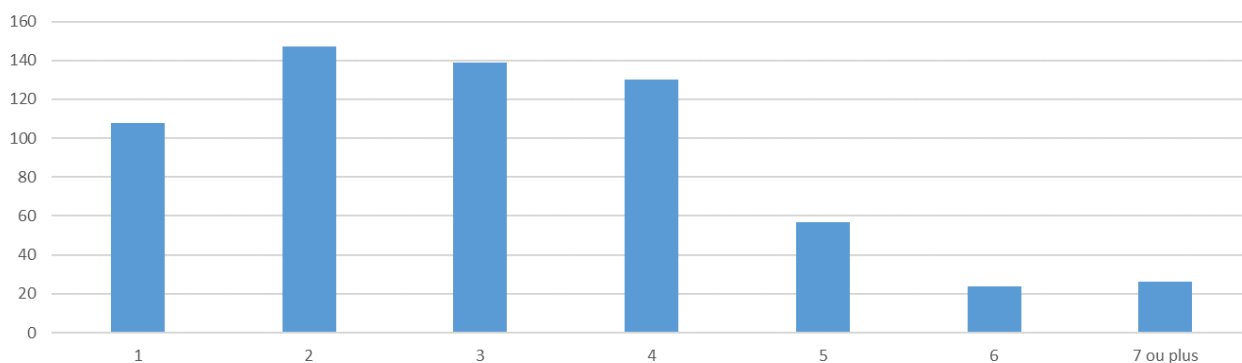
Ces résultats semblent indiquer que la dimension sociale de l'expérimentation a été mieux perçue par le public cible que la perspective d'un accompagnement vers des travaux pour les propriétaires ce qui était pourtant un des objectifs initiaux de la PRET. Cette hypothèse a été confirmée en partie par les entretiens de groupe et individuels détaillés dans une partie ultérieure de ce rapport.

Parmi les 641 ménages ayant bénéficié d'un diagnostic à domicile :



Concernant la surface des logements, les chiffres relevés lors des visites à domiciles sont assez proches des données moyennes des villes. Les différences les plus significatives sont une **proportion plus importante que la moyenne de logements entre 30 et 60m<sup>2</sup>** dans le parc locatif privé à Villeneuve-Saint-Georges, et une proportion également plus importante que la moyenne de logements de plus de 100m<sup>2</sup>, notamment des grands logements sociaux sur le territoire de Villeneuve-Saint-Georges. L'occupation des logements est généralement raisonnable sauf quelques cas manifestes de sur-occupation (au sens du Code de la Sécurité Sociale)

Nombre d'occupants dans les logements diagnostiqués



La proportion faible de très petits logements visités par rapport aux données territoriales peut s'expliquer par l'absence de visites réalisées dans les foyers de travailleurs ou pour personnes âgées, les chambres meublées et les caravanes/mobil-homes.

	LOGEMENTS D'UNE SURFACE < 30M <sup>2</sup>		LOGEMENTS ENTRE 30 ET 60M <sup>2</sup>		LOGEMENTS ENTRE 60 ET 100M <sup>2</sup>		LOGEMENTS D'UNE SURFACE > 100M <sup>2</sup>	
	INSEE <sup>27</sup>	PRET	INSEE	PRET	INSEE	PRET	INSEE	PRET
Champigny-sur-Marne	4 %	7 %	30 %	28 %	50 %	44 %	16 %	20 %
Villeneuve-Saint-Georges	11 %	4 %	39 %	51 %	40 %	30 %	10 %	15 %
Vitry-sur-Seine	7 %	9 %	35 %	38 %	49 %	44 %	9 %	6 %

Enfin, l'enquête logement de l'INSEE nous permet d'effectuer une analyse sur les modes de chauffage des logements :

	TAUX DE CHAUFFAGE INDIVIDUEL ELECTRIQUE		TAUX DE CHAUFFAGE INDIVIDUEL AUTRE		TAUX DE CHAUFFAGE COLLECTIF	
	INSEE <sup>28</sup>	PRET	INSEE	PRET	INSEE	PRET
Champigny-sur-Marne	11 %	22 %	43 %	56 %	46 %	23 %
Villeneuve-Saint-Georges	25 %	45 %	39 %	31 %	36 %	24 %
Vitry-sur-Seine	12 %	33 %	34 %	45 %	54 %	22 %

Parmi les ménages diagnostiqués à domicile	TAUX DE CHAUFFAGE INDIVIDUEL ELECTRIQUE	TAUX DE CHAUFFAGE INDIVIDUEL AUTRE	TAUX DE CHAUFFAGE COLLECTIF
Propriétaires occupants	23 %	65 %	12 %
Locataires du parc privé	63 %	29 %	8 %
Locataires du parc social	13 %	44 %	43 %

La surreprésentation du chauffage individuel, notamment électrique, semble logique puisque le dispositif a été présenté - notamment auprès des partenaires sociaux - comme étant destiné aux ménages ayant des difficultés à assurer une fourniture d'énergie satisfaisante. Le chauffage collectif

<sup>27</sup> Selon les données de l'enquête logement 2013 - INSEE

<sup>28</sup> Selon les données de l'enquête logement 2013 - INSEE

étant inclus dans les charges locatives ou de copropriété, il apparaît de manière moins évidente aux ménages, même si ces charges peuvent être importantes. De plus l'aide aux impayés d'énergie, source de repérage important pour la PRET, ne concerne pas les charges de chauffage collectif. La proportion importante de chauffages individuels électriques s'explique également par le prix plus élevé à l'usage de ce mode de chauffage en comparaison avec d'autres énergies comme le gaz ou le fioul.

Parmi ces **ménages chauffés à l'électricité 80% sont locataires, à grande majorité dans le parc privé**. Ceci interpelle donc sur l'impact du mode de chauffage choisi par le propriétaire bailleur sur le locataire et sa capacité à se chauffer conformément à ses revenus.

Les données relevées sur les ressources des ménages s'avèrent incomplètes. Il était vérifié de manière quasi-systématique que le ménage se situait bien en dessous des plafonds de revenu « modeste » de l'ANAH (35392 € pour un ménage de 3 personnes en Ile-de-France) et seuls quelques ménages ont dépassé ce plafond. En revanche, les revenus précis du ménage n'ont été collectés que pour un tiers des diagnostics. L'échantillon est suffisant pour être jugé significatif mais ces données doivent être interprétées avec prudence. La **médiane des revenus relevés en visite à domicile s'élève à 14 685 € pour un ménage d'une taille moyenne de 3,13 personnes**.

	MEDIANE DU REVENU PAR UNITE DE CONSOMMATION <sup>29</sup> SUR LA COMMUNE (INSEE 2015)	MEDIANE DU REVENU PAR UC DES MENAGES AYANT BENEFICIE D'UN DIAGNOSTIC A DOMICILE
Sur les 3 communes	-	8 390 €
Champigny-sur-Marne	19 011 €	12 540 €
Villeneuve-Saint-Georges	15 638 €	6 116 €
Vitry-sur-Seine	17 861 €	8 449 €

Les revenus relevés lors des visites appartiennent pour la plupart aux premiers déciles (soit les ménages les plus modestes). On observe des revenus plus élevés - mais toujours très modestes - sur la ville de Champigny du fait d'un taux de propriétaires en zone pavillonnaire et d'un taux de ménages provenant des services et centres sociaux moins importants que sur les deux autres communes. Sur le territoire d'expérimentation, **91 % des ménages** concernés par un diagnostic à domicile - tous statuts d'occupation confondus - **sont sous les plafonds de ressources « modestes » de l'ANAH qui ouvrent droit aux aides spécifiques liées à la précarité énergétique**.

Les données recueillies lors des visites de suivi nous permettent également de caractériser les consommations d'énergie relevées sous différents profils, selon le mode de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire. Les données individuelles laissent apparaître des résultats parfois surprenants, notamment chez les **ménages utilisateurs de chauffages d'appoint électrique**. On peut ainsi observer des consommations d'électricité supérieures à la consommation de l'énergie primaire de chauffage (gaz, fioul...).

Nous proposons de faire apparaître les consommations d'électricité de manière séparée puisqu'elles impactent de façon importante les dépenses énergétiques des ménages.

<sup>29</sup> Méthode de calcul de l'INSEE : 1<sup>er</sup> adulte : 1 UC ; toute personne de 14 ans ou + supplémentaire : 0,5 UC ; toute personne de 13 ans ou moins supplémentaire : 0,3 UC

« PROFIL ENERGETIQUE »		SURFACE MOYENNE DES LOGEMENTS	CONSOMMATION INDIVIDUELLE <sup>30</sup> ANNUELLE MOYENNE	SOIT	DONT CONSOMMATION D'ELECTRICITE
Tous ménages ayant bénéficié du diagnostic à domicile	Tous modes de chauffages et de production d'eau chaude	66 m <sup>2</sup>	11 470 kWh	173 kWh/m <sup>2</sup> .an	5 360 kWh
Chauffage individuel électrique	Production d'eau chaude individuelle électrique	48 m <sup>2</sup>	8 950 kWh	186 kWh/m <sup>2</sup> .an	8 850 kWh <sup>31</sup>
	Production d'eau chaude individuelle non électrique	76 m <sup>2</sup>	10 600 kWh	139 kWh/m <sup>2</sup> .an	8 830 kWh
	Production d'eau chaude collective	53 m <sup>2</sup>	9 377 kWh	176 kWh/m <sup>2</sup> .an	9 377 kWh
Chauffage individuel non électrique	Production d'eau chaude individuelle électrique	98 m <sup>2</sup>	Données insuffisantes <sup>32</sup>	-	Données insuffisantes
	Production d'eau chaude individuelle non électrique	82 m <sup>2</sup>	20 570 kWh	250 kWh/m <sup>2</sup> .an	3 960 kWh
	Production d'eau chaude collective <sup>33</sup>	79 m <sup>2</sup>	17 060 kWh	216 kWh/m <sup>2</sup> .an	2 110 kWh
Chauffage collectif	Production d'eau chaude individuelle électrique	57 m <sup>2</sup>	3 209 kWh	56 kWh/m <sup>2</sup> .an	2 916 kWh <sup>1</sup>
	Production d'eau chaude individuelle non électrique	67 m <sup>2</sup>	4 490 kWh	67 kWh/m <sup>2</sup> .an	1 950 kWh
	Production d'eau chaude collective	63 m <sup>2</sup>	2 930 kWh	47 kWh/m <sup>2</sup> .an	2 670 kWh

La consommation moyenne relevée des ménages bénéficiant d'une production de chauffage individuelle est de 15290 kWh par an pour une surface moyenne de 67m<sup>2</sup>, soit **226 kWh par m<sup>2</sup>** et par an, correspondant à la **zone limite des étiquettes énergie D et E**. Pour les ménages bénéficiant d'un chauffage collectif, les consommations d'énergie relevées sont de 3720 kWh en moyenne pour des logements d'une surface moyenne de 64 m<sup>2</sup>.

Si l'on s'intéresse au statut d'occupation et à la typologie de logement, on obtient les résultats suivants :

<sup>30</sup> Par consommation individuelle, nous entendons les consommations liées à un mode de production individuel dans le logement. Les consommations de chauffage et d'eau chaude collectifs sont donc exclues de ce calcul

<sup>31</sup> Certains ménages possèdent un abonnement de gaz dévolu exclusivement à la cuisson

<sup>32</sup> La quasi-totalité de ces ménages sont chauffés au fioul ou au bois-bûches dont la consommation n'a pas été évaluée par les Ambassadeurs de l'énergie lors des visites à domicile malgré la possibilité offerte par le logiciel de diagnostic (absence de factures, pas de relevé effectué lors des visites...)

<sup>33</sup> Quelques cas de copropriété ou la gestion du chauffage est individualisée, mais pas l'eau chaude...

STATUT D'OCCUPATION	MODE DE PRODUCTION DE CHAUFFAGE	SURFACE MOYENNE DES LOGEMENTS	CONSOMMATION INDIVIDUELLE ANNUELLE MOYENNE	SOIT	DONT CONSOMMATION D'ELECTRICITE
Locataire du parc privé	Chauffage individuel électrique	42 m <sup>2</sup>	9 090 kWh	216 kWh/m <sup>2</sup> .an	9 000 kWh
	Chauffage individuel non électrique	61 m <sup>2</sup>	17 010 kWh	279 kWh/m <sup>2</sup> .an	4 960 kWh
	Chauffage collectif	60 m <sup>2</sup>	4 050 kWh	68 kWh/m <sup>2</sup> .an	3 140 kWh
Locataire du parc social	Chauffage individuel électrique	54 m <sup>2</sup>	9 170 kWh	170 kWh/m <sup>2</sup> .an	8 750 kWh
	Chauffage individuel non électrique	70 m <sup>2</sup>	18 870 kWh	270 kWh/m <sup>2</sup> .an	3 280 kWh
	Chauffage collectif	65 m <sup>2</sup>	3 470 kWh	53 kWh/m <sup>2</sup> .an	2 390 kWh
Propriétaire occupant	Chauffage individuel électrique	75 m <sup>2</sup>	8 820 kWh	118 kWh/m <sup>2</sup> .an	8 690 kWh
	Chauffage individuel non électrique	102 m <sup>2</sup>	22 080 kWh	216 kWh/m <sup>2</sup> .an	4 200 kWh
	Chauffage collectif	68 m <sup>2</sup>	2 430 kWh	36 kWh/m <sup>2</sup> .an	1 940 kWh
TYPE D'HABITATION	MODE DE PRODUCTION DE CHAUFFAGE	SURFACE MOYENNE DES LOGEMENTS	CONSOMMATION INDIVIDUELLE ANNUELLE MOYENNE	SOIT	DONT CONSOMMATION D'ELECTRICITE
Logement individuel	Chauffage individuel électrique	74 m <sup>2</sup>	11 750 kWh	159 kWh/m <sup>2</sup> .an	11 670 kWh
	Chauffage individuel non électrique	103 m <sup>2</sup>	23 400 kWh	227 kWh/m <sup>2</sup> .an	3 730 kWh
	Chauffage collectif	-	-	-	-
Logement collectif	Chauffage individuel électrique	44 m <sup>2</sup>	8 300 kWh	188 kWh/m <sup>2</sup> .an	8 120 kWh
	Chauffage individuel non électrique	65 m <sup>2</sup>	17 040 kWh	262 kWh/m <sup>2</sup> .an	4 040 kWh
	Chauffage collectif	65 m <sup>2</sup>	3 700 kWh	57 kWh/m <sup>2</sup> .an	2 484 kWh

**Pour les logements au chauffage électrique, les locataires du parc privé apparaissent particulièrement défavorisés par rapport aux locataires du parc social et aux propriétaires occupants.** Sont en cause des équipements peu performants de type convecteurs « grille-pain » et des surfaces petites impliquant la présence de meubles devant les radiateurs et empêchant souvent une bonne propagation de la chaleur. Ces ménages étaient une des cibles prioritaires du FSATME afin d'acheter des radiateurs, certes toujours électriques, mais mobiles et dotés d'une programmation électronique afin d'offrir un confort supérieur pour des consommations plus maîtrisées.

Les consommations sont globalement élevées pour les ménages au chauffage individuel non électrique (fioul, gaz, bois...) aussi bien dans le logement collectif qu'individuel. De nouveau, ce sont les **locataires du parc privé** qui présentent le profil de consommation le plus défavorable avec pas loin de **280 kWh consommés par m<sup>2</sup> et par an**. Les ménages concernés habitent souvent dans des **logements présentant des défauts d'isolation importants** et des chaudières ne présentant pas les caractéristiques les plus intéressantes d'un point de vue énergétique (telles que condensation, basse température, régulation par thermostat déporté...). Il est aussi plus difficile d'intervenir ici avec le FSATME puisque ces travaux dépendent du propriétaire bailleur.

On observe finalement que les propriétaires occupants présentent des consommations énergétiques bien moindres que les locataires tous usages confondus, mais également sur les consommations dites « spécifiques » (électricité domestique : éclairage, électroménager...). L'investissement constaté en équipement économes est souvent plus important et les usages plus maîtrisés. Selon les données recueillies par les ambassadeurs de l'énergie, **30% des locataires présentaient un comportement jugé comme « énergivore » par les chargés de visite, pour seulement 20% des propriétaires occupants.**

Concernant la typologie des logements, contrairement aux attentes, **les consommations relevées sont plus importantes en logement collectif qu'en logement individuel**. Ceci peut toutefois s'expliquer par la différence de profil social entre les locataires souvent redirigés par les services sociaux et donc dans des situations liées à l'énergie plus complexes que des propriétaires ayant contacté la PRET souvent de leur propre initiative et donc plus sensibles aux questions énergétiques et environnementales.

➔ **Le profil type d'un ménage accompagné par la PRET est donc le suivant : une famille de 3 personnes, aux revenus correspondants au premier décile, locataire d'un logement collectif d'environ 60m<sup>2</sup>, se chauffant de manière individuelle et ayant des difficultés à payer ses factures.**

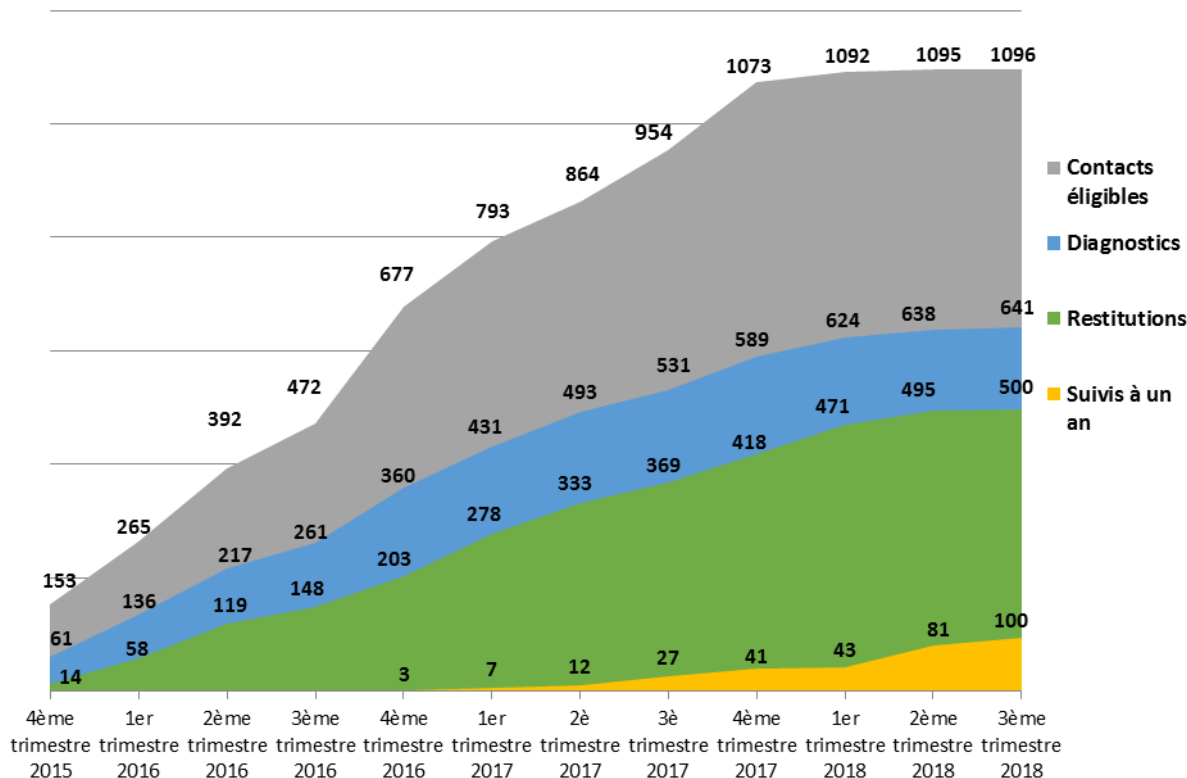
## **Les résultats de l'action de diagnostic sociotechnique à domicile montrent une difficulté à mobiliser les ménages pour des visites à domicile**

---

**Le taux de « réalisation » contacts → diagnostic, d'environ 58% pour les ménages repérés** sur les 3 villes, est satisfaisant et correspond aux attentes. Le nombre global de contacts est en revanche en deçà des objectifs fixés en démarrage du projet qui étaient d'environ 3000 ménages repérés. Cet attendu est cohérent sur un bassin de population de 200 000 habitants et d'environ 78 000 ménages. A titre de comparaison, les services du Département ont versé pour l'année 2016 plus de 2700 aides aux impayés d'énergie sur les 3 villes de Champigny, Villeneuve-Saint-Georges et Vitry.

Malgré un travail conséquent mené en partenariat avec les services instructeurs des aides aux impayés d'énergie au sein des CCAS, la mobilisation des ménages les plus concernés par cette action s'est révélée insuffisante pour remplir les objectifs initiaux.

Après le démarrage de l'action de visite à domicile au mois de septembre 2015, le nombre de contacts et de visites réalisées a augmenté de manière régulière. Toutefois, au vu des changements importants dans l'équipe des ambassadeurs de l'énergie et du temps de formation nécessaire avant la prise de poste, cette régularité dans la réalisation des diagnostics démontre une efficacité croissante du dispositif au fil des mois.



La forte inflexion apparaissant à partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2018 s'explique par l'arrêt de toute communication institutionnelle autour du dispositif. **En effet, le dispositif des contrats d'avenir s'est arrêté brusquement par décision de l'Etat le 18 aout 2017, date à compter de laquelle le renouvellement de ces contrats en cours ou nouveaux contrats n'est plus possible.** Au vu de l'impossibilité de renouveler les contrats des chargés de visites, il a été décidé d'un commun accord avec les partenaires de limiter les actions en 2018 à quelques situations individuelles repérées par les services sociaux et au portefeuille de ménages déjà connu par la PRET afin d'assurer une qualité de service envers ces ménages prenant en compte la chute des effectifs.

Au-delà du nombre de coordonnées transmises en deçà des attentes, on observe un décalage important en nombre de ménages entre les différentes étapes de l'accompagnement qui s'explique de plusieurs manières (cette donnée n'est pas disponible pour tous les ménages accompagnés) :

Ménages ayant refusé de bénéficier du dispositif malgré un accord lors de la fourniture des coordonnées au partenaire	93
Ménages ne répondant pas à la prise de contact pour le premier rendez-vous	308
Ménages ayant abandonné d'eux-mêmes le dispositif après la première visite	42
Ménages ne répondant plus à l'Ambassadeur après la première visite de diagnostic	92
Ménages ayant déménagé entre la première prise de contact et les visites à domicile	67
Ménages ayant changé de coordonnées téléphoniques au cours de l'accompagnement (ou ayant donné de mauvaises coordonnées)	54



Ceci explique donc qu'une centaine de ménages n'aient pu bénéficier de la restitution de leur rapport de visite et de l'installation du matériel économe. Par ailleurs, le turnover de l'équipe des ambassadeurs de l'énergie en contrat d'avenir a également rendu plus difficile le suivi dans le temps des ménages, notamment lors des changements de référent entre les visites de diagnostic et de restitution.

Autre conséquence du changement des équipes d'ambassadeurs de l'énergie et de la difficulté à mobiliser les ménages entre les visites, les délais entre les visites sont très variables. **75% des ménages ont bénéficié d'un diagnostic dans les 7 semaines** suivant leur première prise de contact avec la PRET ou avec la structure partenaire. Le temps médian d'attente pour un diagnostic est de 22 jours.

Quelques ménages, transmis à plusieurs référents à la suite sans prise de contact efficace, ont parfois attendu plus d'un an avant de bénéficier d'un diagnostic. Le processus de validation préalable des rapports de diagnostic par un superviseur a rallongé les délais entre le diagnostic et la visite de restitution et d'installation du petit matériel économe. Seulement 52% des ménages ont bénéficié de cette restitution dans les 2 mois qui suivaient le diagnostic (temps médian de 56 jours), et 75% dans les 4 mois. Les ménages ayant attendu le plus longtemps sont ceux dont le dossier a été changé de référent à plusieurs reprises. La fin de la période de formation a été jugée nécessaire pour permettre à un nouvel ambassadeur d'effectuer la restitution d'un diagnostic technique à un ménage surtout s'il ne l'avait pas lui-même réalisé.

Ce délai important a probablement joué sur le nombre de ménages n'ayant pas donné suite au processus d'accompagnement après la visite de diagnostic et aurait pu être résolu en faisant assurer une partie de ces restitutions par l'encadrement technique de la PRET.

**→ Ce constat renforce la nécessité d'une stabilité des équipes de diagnostic à domicile, à fortiori dans le cas de contrat d'avenir peu qualifié à l'arrivée et nécessitant une formation et un encadrement poussé pour la validation des diagnostics. Un chargé de visite plus autonome aurait pu enchaîner diagnostic et restitution de manière beaucoup plus rapide.**

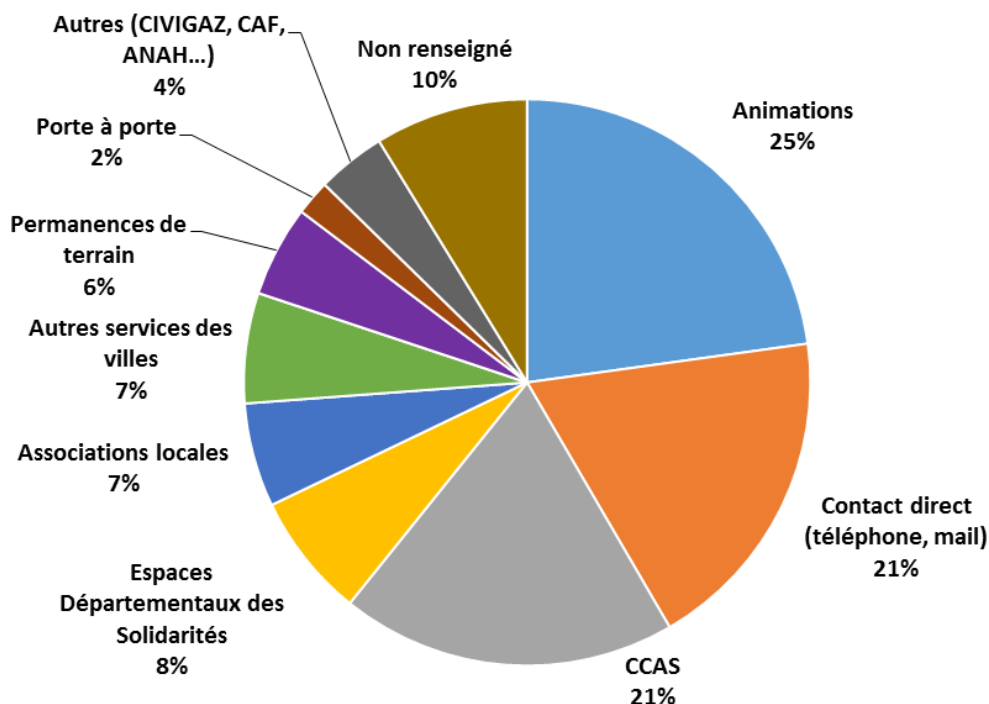
## **La diversité de sources de repérage met en lumière la nécessité d'un partenariat fort avec les structures de terrain**

---

Les coordonnées des ménages intéressés par le dispositif de la PRET sont arrivées par 3 canaux principaux : les ménages eux-mêmes, par téléphone ou mail, la rencontre sur place lors d'actions de proximité, et la transmission des coordonnées via une fiche de liaison de la part d'acteurs relais de terrain.



### Origine des ménages orientés vers la PRET



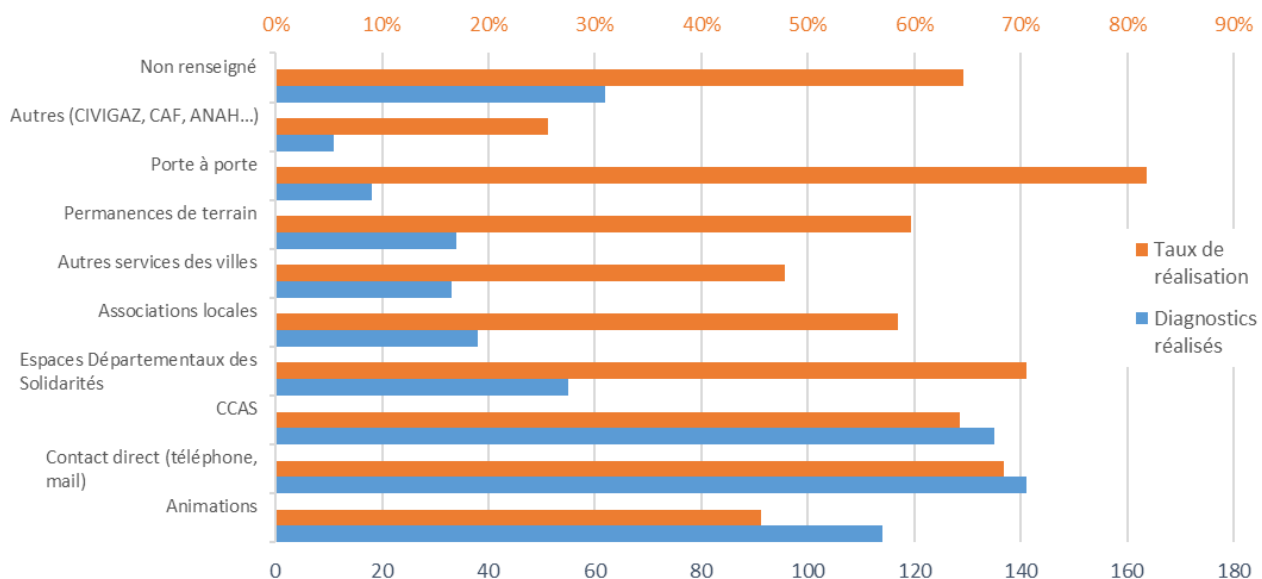
**L'action de terrain et la mise en place de partenariats locaux est indispensable au bon fonctionnement d'un dispositif de visites à domicile.** Dans le cas de la PRET, seuls 21% des ménages contactés pour un diagnostic l'ont été suite à une prise de contact directe. Cette prise d'initiative a, pour la majorité, suivi la publication d'un article dans un des journaux communaux ou dans le magazine du Conseil Départemental. Les affiches et flyers déposés dans les lieux publics ont pu jouer un rôle minime et assez faible au vu des quantités déployées.

Un ménage sur quatre a été rencontré préalablement lors d'une animation : stand sur les marchés communaux, actions collectives, présences aux fêtes communales...

Ce contact présentiel permet de mieux détailler le processus d'accompagnement et de mobiliser plus efficacement les ménages rencontrés. On remarque toutefois que les ménages ayant laissé leurs coordonnées lors des fêtes communales de week-end (fête des Lilas à Vitry-sur-Seine, foire au Troc à Champigny-sur-Marne, par exemple) présentent un taux d'abandon plus important que les ménages rencontrés lors d'actions collectives spécifiques sur les questions d'énergie, ce public se sentant plus directement concerné par l'action menée.

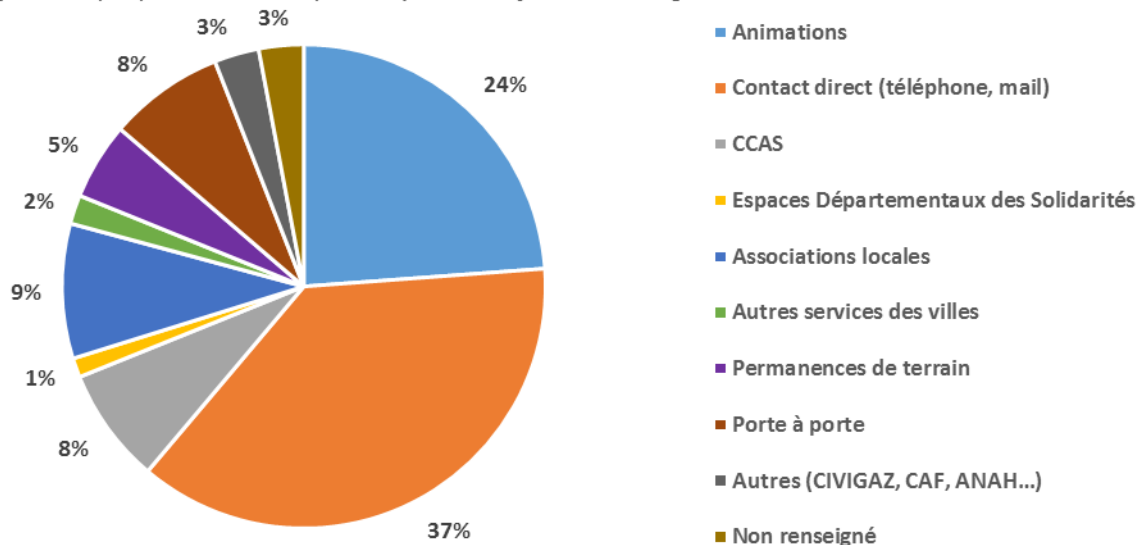
La gestion des dossiers de demande d'aides aux impayés d'énergie relevant du Fonds Social Habitat du Conseil départemental, a été confiée par délégation aux CCAS et en particulier sur les 3 communes de l'expérimentation. Les **services instructeurs sont donc apparus comme des relais indispensables** et ont, au fur et à mesure du déroulement du projet, systématisé la proposition d'une visite à domicile pour toute demande d'aide financière et sont donc devenus une source importante d'orientation de ménages. Le manque d'orientations réalisées par les structures associatives locales (à l'exception notable des associations Asphalté et Arc-en-Ciel sur Villeneuve-Saint-Georges) est à déplorer et sera exploré plus en détail dans la partie liée aux partenariats.

### Taux de réalisation de diagnostics à domicile selon l'origine du contact

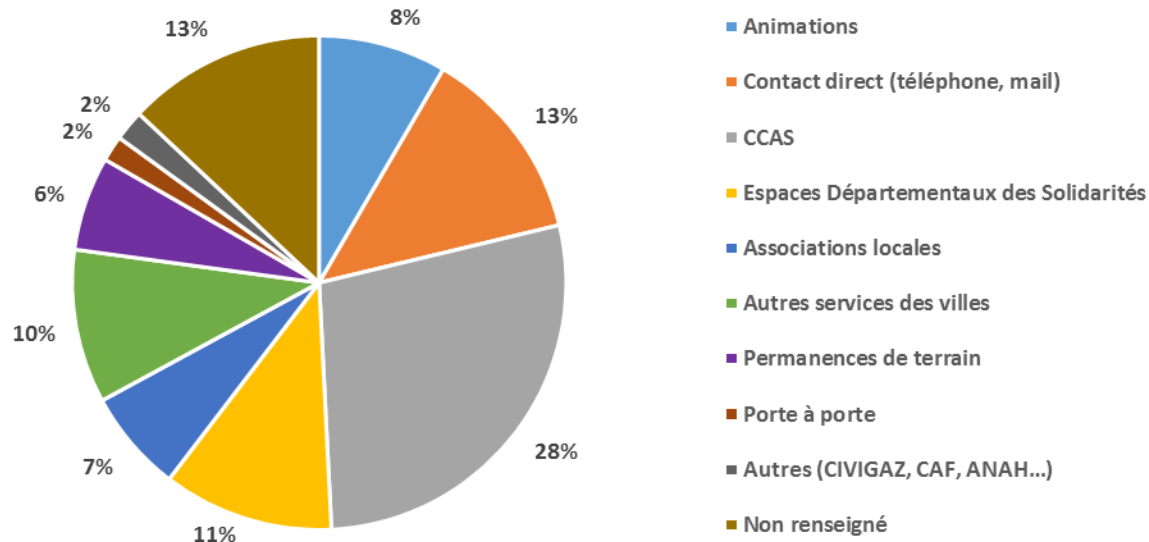


En s'intéressant au statut d'occupation des ménages, on peut identifier des canaux de repérage et de prise de contact plus ou moins efficaces selon la cible souhaitée d'un programme de visites à domicile et/ou d'accompagnement aux travaux. L'analyse de ces données est faite uniquement pour les ménages ayant bénéficié d'un diagnostic puisque nous avons pu consolider directement leur statut d'occupation de leur logement. De nombreux ménages rencontrés notamment au cours d'animations n'ont pas fourni leur statut.

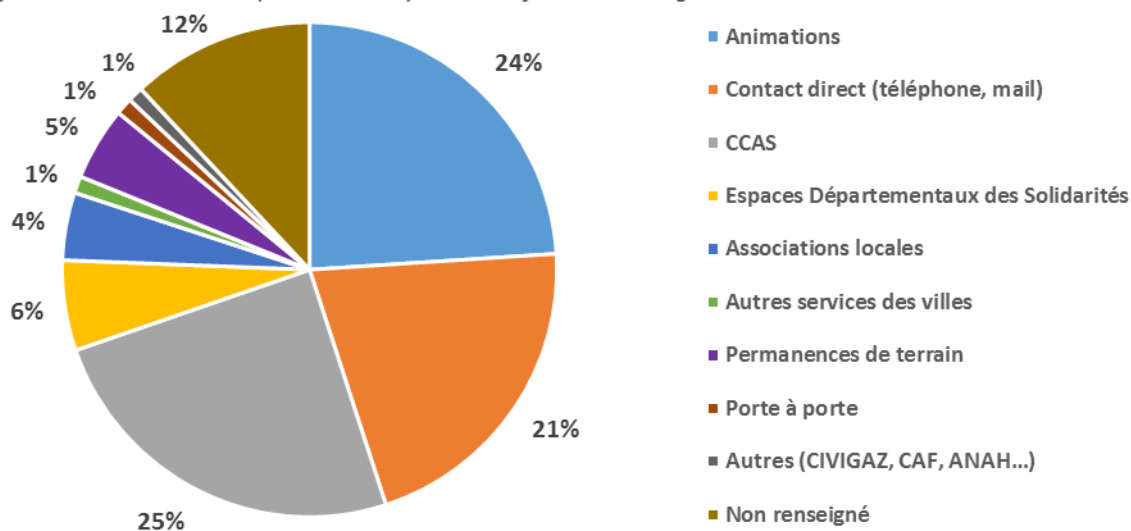
### Origine des propriétaires occupants ayant bénéficié d'un diagnostic à domicile



Origine des locataires du parc privé ayant bénéficié d'un diagnostic à domicile



Origine des locataires du parc social ayant bénéficié d'un diagnostic à domicile



La majorité des propriétaires occupants diagnostiqués ont contacté les services de la PRET de manière directe, soit au cours d'animation, soit de leur propre initiative par téléphone, mail ou porte-à-porte. Le recours aux services municipaux liés au secteur social ou au secteur d'hygiène et de santé n'est pas un canal prioritaire. Si la PRET n'avait pas vocation à cibler un statut d'occupation en particulier, la volonté de faciliter la réalisation de travaux de rénovation énergétique implique de toucher des propriétaires occupants de manière importante, à la manière des Plateformes Territoriales pour la Rénovation Energétique (PTRE) cofinancées par l'ADEME.

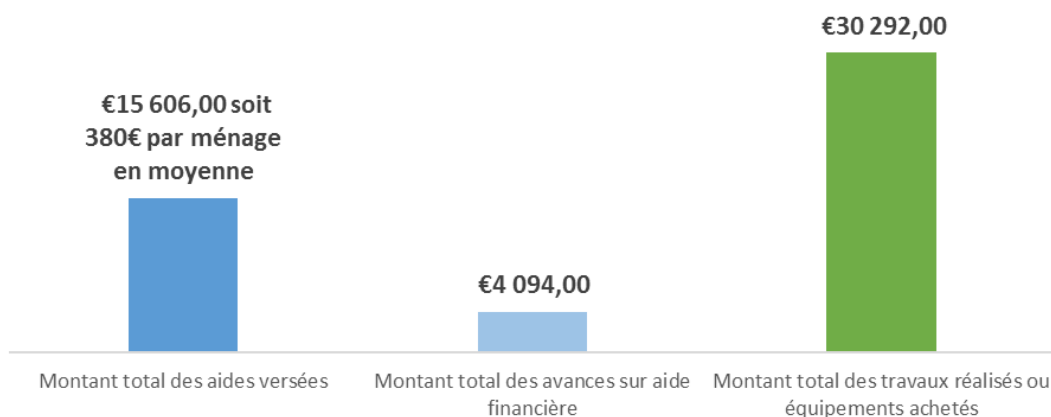
**→ Une communication adaptée aux propriétaires et une participation des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique lors de manifestations publiques locales – pas nécessairement en lien avec l'énergie – sont indispensables pour obtenir un nombre de contacts satisfaisants.**

Concernant les locataires du parc privé, les services sociaux communaux et départementaux, couplés aux services d'hygiène et santé des villes ont été la principale source de contacts. Les locataires du parc social sont majoritairement orientés par les services sociaux, mais également via les animations collectives au sein de centres sociaux et de locaux en pieds d'immeubles. Les contacts directs par téléphone parviennent grâce à un bouche-à-oreille important dans certaines résidences.

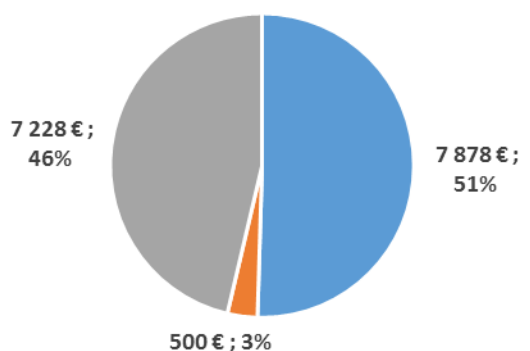
## Le Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie (FSATME), une aide efficace pour une intervention d'appoint

Dans le cadre de la gestion du FSATME, le Département du Val-de-Marne a accepté **73 dossiers de demande d'aide entre le 1<sup>er</sup> avril 2016 et le 31 décembre 2017**. Ces dossiers ont été examinés par une commission d'orientation des ménages. Le mode d'attribution de l'aide financière a changé à partir du mois de septembre 2017 avec l'expérimentation d'une avance préalable à l'achat d'équipements et/ou à la réalisation de travaux. 13 dossiers d'avance sur aide financière ont été montés sur cette période d'expérimentation.

Sur ces 73 dossiers, **41 ont été menés à terme par les ménages** et ont permis le versement de l'aide – ou de son reliquat dans le cadre d'une avance – sur présentation de pièces justificatives. 11 dossiers d'avance sur aide financière ont été menés à terme par les ménages, 2 ayant nécessité une procédure de recouvrement des avances versées. Parmi ces 41 dossiers menés à terme, on dénombre 23 locataires, dont la latitude à effectuer des travaux de rénovation énergétique est limitée par le statut et qui se sont majoritairement orientés, conformément au diagnostic réalisé, vers l'achat de chauffages électriques. **Ces achats ont été effectués la plupart des cas dans des appartements présentant des convecteurs électriques peu performants et où le propriétaire bailleur refusait une intervention sur le système de chauffage. Des chauffages d'appoint à inertie et à régulation électronique ont donc été préconisés, même s'ils ne traitent qu'une partie du problème.** Le reste des ménages est constitué d'un propriétaire bailleur et de 17 propriétaires occupants.

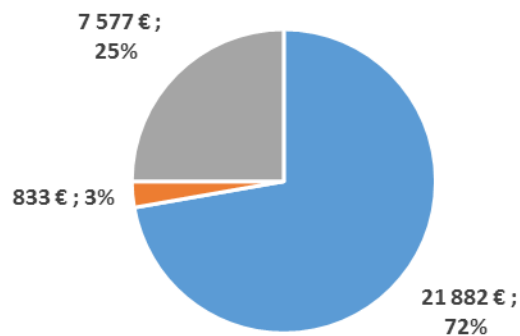


Montant de l'aide FSATME versée



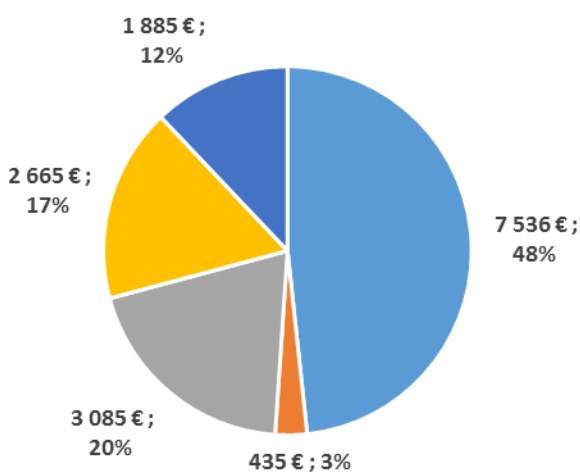
■ PROPRIETAIRE OCCUPANT ■ PROPRIETAIRE BAILLEUR  
■ LOCATAIRE DU PARC PRIVE

Dépenses en équipements/travaux



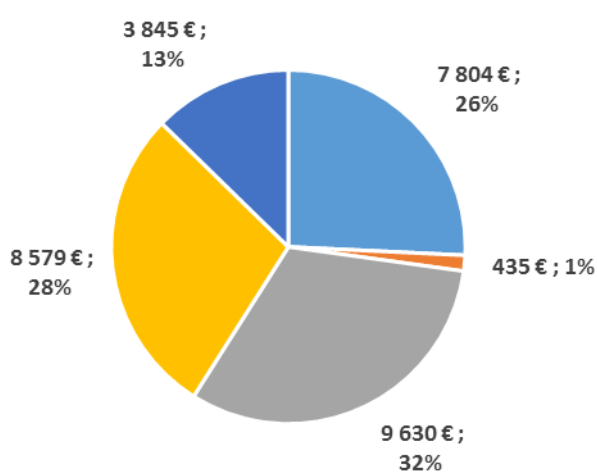
■ PROPRIETAIRE OCCUPANT ■ PROPRIETAIRE BAILLEUR  
■ LOCATAIRE DU PARC PRIVE

Aides versées par champ d'action



■ Installation de chauffages électriques performants  
■ Remplacement d'électroménager  
■ Travaux d'isolation (parois opaques ou vitrées)  
■ Travaux sur installation de chauffage (régulation, remplacement)  
■ Travaux sur installation d'eau chaude sanitaire (réparation, remplacement)

Montants engagés par champ d'action



■ Installation de chauffages électriques performants  
■ Remplacement d'électroménager  
■ Travaux d'isolation (parois opaques ou vitrées)  
■ Travaux sur installation de chauffage (régulation, remplacement)  
■ Travaux sur installation d'eau chaude sanitaire (réparation, remplacement)

Une des principales difficultés rencontrée par les ménages dans l'accès à cette aide financière est l'impossibilité d'avancer le montant des dépenses, notamment pour les locataires du parc privé à ressources très modestes. La quasi-totalité des dépenses supérieures au montant maximal de l'aide de 500€ ont été réalisées par des propriétaires.

La mise en place d'un système d'avance prenant en charge entre 60 et 100% du montant de l'aide a permis une augmentation notable du nombre de dossiers de demande d'aide entre septembre et décembre 2017.

➔ A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, la région Ile-de-France n'a pas renouvelé la convention de mise en œuvre du FSATME. L'expérimentation de l'avance s'est arrêtée et n'a ainsi pas permis d'obtenir des résultats consolidés. Ce constat vient toutefois alimenter les réflexions déjà menées sur un certains nombre de territoires en France sur le versement d'avances pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique dans le cadre du programme Habiter Mieux comme levier important de déclenchement des travaux.

## L'assistance à maîtrise d'ouvrage du Département du Val-de-Marne, un dispositif intéressant pour les propriétaires mais présentant des limites importantes

---

Dans le cadre de la PRET, le département du Val-de-Marne a signé un marché avec un opérateur de la rénovation pour la réalisation d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) à destination de propriétaires occupants volontaires. Cette aide a été imaginée au démarrage du projet, pour proposer une solution d'accompagnement technique aux ménages aux revenus « modestes » quand l'ANAH<sup>34</sup> finançait uniquement les ménages dits « très modestes » dans le cadre de son programme Habiter Mieux.

Après la modification, en cours de route, des critères de financement et la reconduction de la prise en charge des ménages « modestes » par l'ANAH, le département a décidé de réorienter la mission d'AMO vers les propriétaires bailleurs ou occupants « modestes » mais dont les intentions de travaux ne permettaient pas 25% d'économie ou n'étaient pas éligibles dans le cadre du programme Habiter Mieux (sécurité électrique, problèmes d'humidité...).

**13 ménages ont bénéficié d'une visite technique de 3 heures et de la remise d'un rapport présentant un état détaillé de leur logement avec évaluation énergétique ainsi que des propositions de scénarios d'amélioration énergétique.** Le contenu de la mission proposée par l'AMO est basé sur la mission de diagnostic habituellement réalisée par les opérateurs dans le cadre d'un accompagnement Habiter Mieux. Sur ces 13 ménages, 11 ont également bénéficié d'un accompagnement de l'opérateur dans la production et l'analyse de devis d'entreprises pour la réalisation de tout ou partie des travaux préconisés.

Bien que peu utilisé, ce dispositif a permis à *minima* aux ménages concernés d'obtenir une vision plus claire des travaux nécessaires et/ou intéressants dans leur logement. **Le passage à l'acte s'est avéré plus complexe du fait du manque de financement pour les ménages non éligibles au programme Habiter Mieux.** De plus les critères de ressources affectés à ce dispositif expérimental ont empêché quelques propriétaires occupants intéressés d'y recourir.

→ **L'expérimentation de ce dispositif d'AMO renforce l'intérêt d'un accompagnement poussé à domicile pour la mobilisation des ménages dans les dispositifs de travaux. De nombreuses Plateformes Territoriales de Rénovation Énergétique (PTRE) expérimentent ce type d'accompagnement partout en France. Toutefois les premiers résultats semblent montrer qu'une ingénierie poussée est nécessaire (compter jusqu'à 3 jours d'accompagnement) alors que le dispositif de la PRET n'était calibré que pour une journée d'accompagnement, insuffisante pour accompagner le ménage dans toute sa démarche. La question du financement d'un dispositif massif reste entière puisqu'un accompagnement de 3 jours représenterait un financement compris entre 1200 et 1600€ par ménage accompagné.**

## L'orientation vers les structures partenaires complique le suivi des ménages dans le temps

---

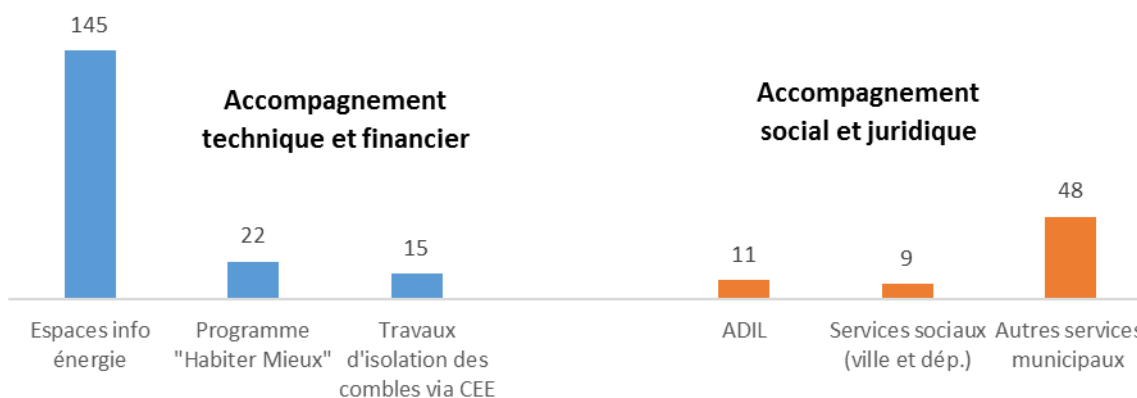
Dans le cadre des préconisations réalisées par les Ambassadeurs de l'Énergie, **l'orientation vers des structures d'accompagnement technique, financier, social ou juridique occupe une place**

---

<sup>34</sup> *Durant la période d'août à décembre 2015, fin sans préavis du financement des travaux engagés par les ménages modestes, reprise de ce financement à compter de janvier 2016*

**prépondérante pour l'amélioration des consommations du ménage.** Certaines structures étaient parties prenantes de la gouvernance de la PRET, notamment les espaces info-énergie du territoire, la délégation départementale de l'ANAH ou encore les services hygiène, santé, habitat et sociaux des villes. Ceci permet, en théorie, de fluidifier l'orientation des ménages entre les différentes structures tout en gardant l'ambassadeur de l'énergie référent du ménage au centre du processus d'accompagnement. Au total, ce sont 250 orientations qui ont été réalisées

*Orientations réalisées suite au diagnostic à domicile*



De nombreux ménages, tous statuts d'occupation confondus, ont été orientés vers les Espaces info-énergie référents des territoires expérimentaux : l'Agence de l'Énergie du Val-de-Marne et Soliha de l'Est parisien sur Champigny-sur-Marne, jusqu'en décembre 2017. Cette orientation a été particulièrement facilitée par le fait que ces structures de conseil étaient également en charge de la supervision de proximité des ambassadeurs de l'énergie, voire les accompagnaient dans certains cas sur les visites de restitution pour affiner les conseils proposés aux ménages. Parmi les motifs de cette orientation, deux objectifs ressortent en priorité :

- Proposer un complément d'information technique aux propriétaires occupants pour des travaux d'amélioration énergétique n'entrant pas dans le cadre du programme Habiter Mieux (hors barème, moins de 25% d'économies d'énergie...)
- Proposer aux locataires du parc privé un accompagnement à la construction d'un argumentaire à destination de leur bailleur afin de le mobiliser sur une amélioration du logement

Certains locataires du parc social ont également bénéficié de cette orientation pour des questions techniques complémentaires auxquelles les Ambassadeurs ne pouvaient apporter de réponse.

**22 ménages ont été orientés vers le programme Habiter Mieux de l'ANAH, soit 31% des propriétaires occupants identifiés comme éligibles (dont les revenus vérifiés lors du diagnostic à domicile sont inférieurs au plafond de ressources « modestes » fixé par l'ANAH).** Dans un premier temps, et conformément à la demande expresse des services de l'ANAH, les démarches effectives pour bénéficier de ce programme étaient laissées à la responsabilité du ménage après fourniture des coordonnées des 3 opérateurs intervenant sur le Val-de-Marne.

Devant le peu de dossiers réellement constitués, une nouvelle méthodologie a été proposée à partir de 2017 avec une transmission directe des fiches de liaison « ANAH » aux opérateurs par les ambassadeurs de l'énergie. Seuls 6 ménages ont souhaité cette transmission directe de leurs coordonnées aux opérateurs. De plus, 2 orientations ont été réalisées suite au dispositif d'assistance à maîtrise d'ouvrage qui a permis de construire un scénario de travaux permettant au moins 25% d'économies d'énergie.

La fin de l'expérimentation ne nous permet pas encore d'avoir un retour complet sur le suivi des dossiers de demande d'aide (les délais de montage des dossiers étant très longs), mais au mois d'août 2018, seuls 2 ménages sont allés au bout de la démarche et ont réalisé des travaux. Le retour est donc peu satisfaisant alors même que le Département du Val-de-Marne et la commune de Champigny-sur-Marne proposent des financements complémentaires au programme Habiter Mieux et que la montée en puissance de ce dispositif sur les 3 communes était un des principaux enjeux de la PRET. Les raisons de ce non-recours sont multiples : proposition non-systématique par les ambassadeurs de l'énergie, peu de volonté de réaliser des travaux importants, lourdeur des démarches administratives...

➔ **Le frein financier reste toutefois l'écueil principal et de nombreux ménages ont refusé l'entrée dans une démarche de travaux, même fortement subventionnée, devant leur incapacité à payer le reste à charge après subventions. Le parallèle avec les écueils rencontrés lors la mise en place du FSATME et l'expérimentation de l'avance reste à étudier. La mise en place de caisses d'avances sur subventions Habiter Mieux dans un certain nombre de territoires en France semble apporter une solution intéressante pour faciliter la mobilisation des ménages éligibles.**

**15 ménages ont été réorientés vers les dispositifs de travaux d'isolation de combles perdus financés par l'obtention de certificats d'économie d'énergie. Dans des situations précises, cette démarche semblait la plus intéressante en termes de retours pour le ménage malgré une logique de morcèlement des travaux et un risque de désintéressement aux autres postes d'économie de la part du ménage.**

**11 ménages ont été orientés vers l'ADIL (agence départementale d'information sur le logement) pour des conseils juridiques principalement liés aux relations bailleur-locataire. Nous ne sommes pas en capacité d'évaluer les résultats effectifs de ces orientations.**

**9 signalements de situations très difficiles aux services d'hygiène et santé des 3 villes ont été indiqués comme réalisés par les ambassadeurs de l'énergie. Au vu des relations de travail efficaces entre ces services et les ambassadeurs, cette donnée apparaît sous-estimée et peu fiable. **A noter que de nombreux locataires ont refusé cette proposition d'orientation de peur d'une détérioration des relations avec leur propriétaire, voire d'un non-renouvellement ou d'une rupture de leur bail.****

**48 réorientations ont été réalisées vers les services sociaux communaux ou départementaux, principalement pour des questions liées aux impayés d'énergie et à la gestion budgétaire. La synergie avec ces services apparaît ici efficace pour renforcer l'accès au droit des populations précaires.**



# ACCOMPAGNER LES AMBASSADEURS DE L'ÉNERGIE, UNE MISSION D'INSERTION PROFESSIONNELLE

Pour donner le plus de chances de réussite à ce projet, il fut décidé de recruter un nombre conséquent d'ambassadeurs de l'énergie<sup>35</sup> afin de pouvoir répondre aux besoins identifiés préalablement. Quatre postes ont été créés par ville soit une équipe de douze ambassadeurs de l'énergie chargés de visites, encadrés par un ingénieur énergétique au niveau départemental ainsi que l'encadrement technique de proximité assuré par les membres de l'équipe projet référents des territoires concernés : ingénieurs énergéticiens et conseiller info-énergie.

## La constitution de l'équipe des ambassadeurs de l'énergie chargés de visite

---

L'intervention sociotechnique au domicile pour accompagner les réductions de consommations énergétiques et/ ou une démarche de travaux de rénovation énergétique nécessite des compétences spécifiques. Elles relèvent à la fois du champ technique : connaissances dans le domaine thermique, électrique, le chauffage, les isolations et isolants... et du champ social : posture lors d'une visite à domicile, compréhension des problématiques budgétaires pour les ménages disposant de faibles revenus, connaissances sociales...

Le poste de chargé de diagnostic sociotechnique nommé « ambassadeur de l'énergie », tel qu'il est imaginé au moment de sa création dans le Val-de-Marne, allie à la fois des compétences des champs techniques et psycho-social. En effet, l'activité principale se déroule au domicile des personnes, dans le cadre d'une visite consentie nécessitant de recueillir des données chiffrées sur les factures, le montant des revenus au travers de la communication de l'avis d'imposition et l'exploration des différentes pièces du logement pour y détecter les signes de dommages visibles liés aux facteurs de précarité énergétique.

La réalisation de cette démarche implique un positionnement clair de l'ambassadeur, dans une neutralité bienveillante, non jugeante et dans le respect absolu de la confidentialité des informations recueillies.

Pour la PRET<sup>36</sup>, le projet initial prévoyait, pour sa mise en œuvre, de faire appel au service Mobilité du département et ses équipes d'agent en cours de repositionnement. Cette option permettait une réorientation professionnelle et un retour à l'emploi de 12 agents tout en minimisant le coût final pour la collectivité. Cependant, après plusieurs semaines de recherche d'agents volontaires, cette hypothèse a été écartée faute de candidatures, en raison notamment des contraintes liées aux spécificités du poste : nécessaire mobilité avec déplacements à pied ou en transports en commun, visites au domicile des ménages...

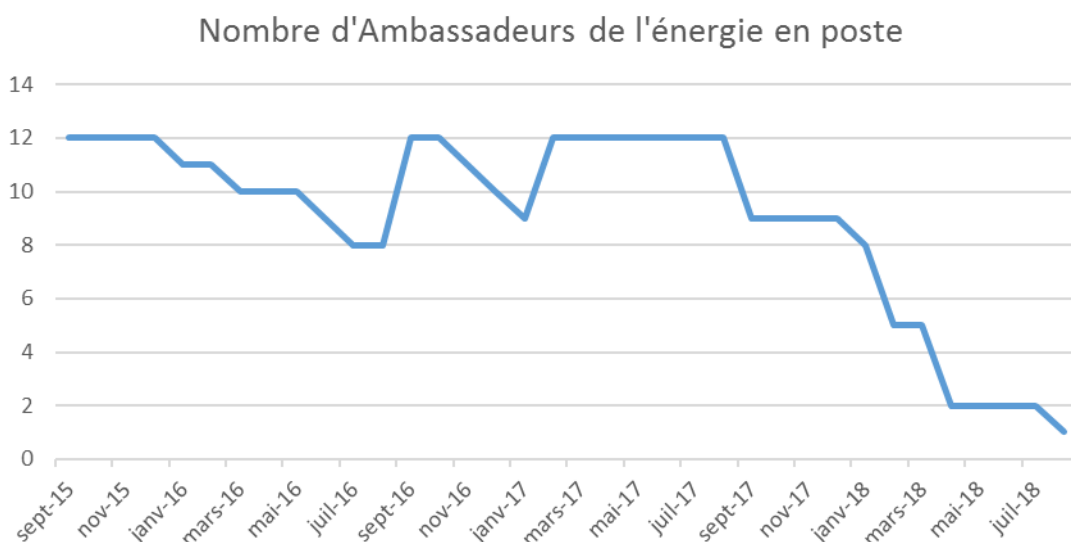
---

<sup>35</sup> Voir fiche de poste en annexe

<sup>36</sup> Plateforme pour la rénovation énergétique pour tous

C'est pourquoi, les ambassadeurs de l'énergie ont été embauchés suivant le régime des emplois d'avenir<sup>37</sup>. Il s'agit de contrats d'aide à l'insertion destinés aux jeunes entre 18 et 25 ans, éloignés de l'emploi. En embauchant ces jeunes gens, le département du Val-de-Marne s'est donc engagé à favoriser leur insertion durable dans la vie professionnelle. Le manque de formation initiale et de posture professionnelle ont nécessité la mise en place d'un dispositif de formation important.

Ce choix de candidats permet de conjuguer le retour à l'emploi et l'insertion professionnelle de jeunes en rupture d'emploi, de recruter des personnes qui connaissent bien leur ville ce qui facilite potentiellement l'action à mener et de soutenir les projets d'insertion portés conjointement par les villes partenaires de l'expérimentation. Pour ce faire, le rapprochement avec les missions locales des trois villes engagées dans l'expérimentation de la PRET : Champigny-sur-Marne, Villeneuve-Saint-Georges et Vitry-sur-Seine a permis de mener à bien la recherche de candidats.



## Penser un parcours de formation pour un nouveau métier

Il a été jugé nécessaire de s'assurer de la bonne compréhension des besoins du poste par les candidats. A cet effet et **en amont des commissions de recrutement, un parcours de sensibilisation d'une semaine a été organisé dans le cadre des POP** (programme d'orientation professionnelle) pour les candidats potentiels identifiés par les missions locales. Ce programme, construit avec le soutien de l'expertise de la conseillère technique du secteur formation et développement des compétences de la DASo, a proposé à la fois du contenu théorique et des mises en situation/ jeux de rôle afin de clarifier les besoins et contraintes du poste.

Les candidats des trois villes ont été réunis à la mission locale de Vitry-sur-Seine qui a mis un espace de travail et de réunion à disposition des participants.

Le recrutement des **douze premiers ambassadeurs est intervenu au 1er avril 2015** dans le cadre d'un contrat initial de trois années : durée maximum pour un contrat d'avenir. Ce délai vise une certaine stabilisation du poste, il permet le développement des connaissances nécessaires et leur mise en application dans l'intérêt du projet et un temps suffisant pour construire un projet professionnel d'avenir pour les jeunes recrutés.

<sup>37</sup> LOI n° 2012-1189 du 26 octobre 2012 portant création des emplois d'avenir

Certaines structures ayant mené des expérimentations en France dans le cadre du dispositif de SLIME ont fait appel à des personnels sans qualification spécifique initiale. Toutefois, pour bénéficier des financements des postes par l'ANAH et des subventions via les CEE, une formation post-recrutement des personnes en charge des visites d'une durée de 8 jours est obligatoire.

Pour ces principales raisons, le programme de formation obligatoire prévu par les services de l'ANAH a été très largement complété au moment de la prise de poste puis tout au long du parcours professionnel des ambassadeurs de l'énergie en réponse aux problématiques soulevées au fil du temps. C'est donc **un parcours de développement des compétences<sup>38</sup> dans les différents champs d'intervention dont ont bénéficié les ambassadeurs de l'énergie.**

A la formation de base se sont ajoutés divers parcours construits avec l'appui des services internes au département et s'adossant à celles des spécialistes des questions énergétiques.

Ainsi, la formation des ambassadeurs a été assurée, tout au long de leur contrat, de plusieurs manières :

- Le suivi d'un parcours de formation « général »
- Le suivi d'un parcours de formation « métier »
- L'auto-formation via la recherche individuelle et les échanges entre pairs
- L'accompagnement lors de visites ou lors de stands de sensibilisation
- Des temps d'immersion dans les structures pour mieux connaître les partenaires

Toutes ces formations prévues dans un plan de formation global, s'échelonnent sur la première année de prise de poste. Elles relèvent d'un engagement volontaire du département et d'une co-construction avec les différentes directions de la collectivité pour proposer un parcours permettant une prise de fonction sécurisée.

L'intégralité de ce parcours de formation a été proposée aux 12 premiers ambassadeurs de l'énergie recrutés à compter du 1<sup>er</sup> avril 2015.

Dans le but de permettre aux ambassadeurs d'affiner leurs connaissances, ou bien dans l'attente de la participation à la formation « réaliser un diagnostic sociotechnique » et/ ou l'habilitation électrique, un parcours de formation spécifique adapté au métier d'ambassadeur de l'énergie a été élaboré et réalisé par l'équipe Projet de la PRET composée des ingénieurs de l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne, de SOLIHA de l'Est parisien et des membres de l'équipe d'encadrement du département.

Etant donné le renouvellement important des équipes d'ambassadeurs, ces parcours ont été réalisés chaque année sur les 3 années de fonctionnement de la Plateforme de Rénovation Énergétique pour Tous.

De façon à faciliter la participation des ambassadeurs à ce parcours tout en leur permettant de mener à bien leurs missions, celui-ci a été décomposé en 9 modules d'une demi-journée chacun :

Ces modules ont été conçus spécifiquement pour les missions des ambassadeurs et adaptés au niveau de formation et de compétence de chacun. Mais pour répondre au mieux aux besoins spécifiques, différents ateliers thématiques ont également été réalisés tout au long de leurs contrats. Les thématiques de ces ateliers étaient variées mais toujours en lien avec le métier : la communication; le déroulé général d'un accompagnement; les factures d'énergie et d'eau; le calcul des consommations...

---

<sup>38</sup> Voir plan en annexe

Notamment, suite à des retours sur certaines situations difficiles rencontrées par les ambassadeurs, un atelier juridique sur le partage des responsabilités entre bailleur et locataire ou encore un atelier portant sur la posture en cas de situation à risque ont été mis en place. Au total, une dizaine d'ateliers d'une demi-journée chacun ont été réalisés.

De manière à les engager vers une plus grande autonomie, l'auto-formation a également été mise en avant auprès des ambassadeurs. Ainsi les ambassadeurs ont été encouragés à réaliser des recherches individuelles sur des sujets spécifiques à de plusieurs reprises et il leur a été fourni de nombreuses sources où trouver des outils, informations techniques, veille juridique... De nombreux temps d'échanges ont également été mis en place pour permettre la remontée de questionnements et l'échange sur les bonnes pratiques.

Une réunion collective était réalisée chaque semaine pour l'ensemble des ambassadeurs au sein des locaux du département et une réunion hebdomadaire était également organisée ville par ville avec les ingénieurs conseils référents. Ces temps étaient souvent l'occasion de faire remonter des problématiques et de réfléchir collectivement à des solutions pertinentes.

## **Accompagner les ambassadeurs de l'énergie lors de visites ou pour les animations et les interventions de sensibilisation**

---

L'activité des ambassadeurs était essentiellement orientée vers les ménages et les difficultés inhérentes à cette activité sont de réussir à gagner la confiance des ménages, à les rassurer et à pouvoir répondre à chaque situation individuelle, chaque visite étant unique. C'est pourquoi, dans les premiers temps, les visites au domicile des ménages et la tenue de stands ont systématiquement été réalisées en présence des ingénieurs conseils. Ces derniers commençaient par montrer l'exemple en réalisant eux-mêmes les premières missions puis se positionnaient en support pour accompagner les ambassadeurs et les conseiller sur leur posture, leur discours ou sur des aspects techniques. Cela permettait de

- Conforter les ambassadeurs qui se sentaient soutenus lors de leurs différentes missions;
- Rassurer les ménages qui bénéficiaient d'un accompagnement pointu ;
- Suivre l'évolution de la montée en compétence des ambassadeurs.

Concernant les visites à domicile, en fonction de l'implication des ambassadeurs, **les accompagnements de ces derniers ont parfois dû se poursuivre pendant une année complète suivant leur prise de poste.**

De plus, chaque ambassadeur a également pu bénéficier d'un temps d'immersion au sein des structures partenaires. En effet, les missions des ambassadeurs impliquant la mise en relation des professionnels (action sociale, conseil énergie, inspection de salubrité...), il était nécessaire pour eux de bien comprendre comment fonctionnaient ces différentes structures. Ainsi, des semaines d'immersion ont été mises en place au sein des équipes du CAUE 94 et de son Agence de l'énergie, de SOLIHA de l'Est parisien ainsi que des Espaces Départementaux des Solidarités situés dans les villes partenaires de l'expérimentation. Ces temps étaient l'occasion de découvrir la palette d'intervention de ces différents acteurs ainsi que leurs méthodes et outils de travail.

**→ La collectivité a pris particulièrement à cœur ses responsabilités en matière d'accompagnement et de formation. La concrétisation d'un réel parcours de formation, l'accompagnement de proximité mis en œuvre à la fois par l'équipe d'encadrement à l'interne et l'encadrement technique proposé ont permis la montée en compétence pour chacun des jeunes recrutés dans le cadre de ce dispositif des contrats d'avenir. Ces compétences se situent autant dans les savoirs-être, la posture professionnelle que dans les connaissances de**

base et connaissance « métier » acquises au fil du déroulé du contrat. Cet accompagnement a bénéficié tant aux ménages qui ont sollicité leurs services qu'aux ambassadeurs eux-mêmes comme en témoigne la concrétisation de leurs projets professionnels suivant leur contrat.

## Le devenir des ambassadeurs de l'énergie : points forts et pistes d'améliorations

---

Parmi les membres de l'équipe des douze Ambassadeurs recrutés le 1<sup>er</sup> avril 2015 :

- **Quatre Ambassadeurs sont restés jusqu'au terme de leur contrat le 31 mars 2018.** A son issu, ils ont trouvé un emploi hormis l'un d'entre eux qui n'a pas encore de projet professionnel défini.
  - > Un jeune en poste en qualité d'assistant administratif contractuel, service MDPH du Val-de-Marne
  - > Une jeune femme en emploi à temps partiel choisi en qualité de secrétaire-comptable,
  - > Une jeune femme recrutée en qualité d'assistante de direction/WEB dans une entreprise d'insertion
- **Trois Ambassadeurs ont rompu leur contrat de travail pour reprise d'un emploi dans le cadre d'un CDI :**
  - > Un jeune est en CDI de chauffeur-livreur (départ le 22 juin 2016)
  - > Une jeune femme a été recrutée par le Conseil départemental sur un poste d'assistante administrative (départ le 31 décembre 2016)
  - > Une jeune femme est en formation d'auxiliaire de vie auprès de personnes handicapées (départ le 31 août 2017)
- **Trois ruptures de contrat pour abandon de poste** pour des Ambassadeurs qui ont quitté leur poste et n'ont plus donné de nouvelles dans un délai compatible avec une reprise de l'activité (plus de 4 à 5 semaines) et malgré les nombreuses relances effectuées par les services. Certains cependant ont pu rebondir et trouver un emploi :
  - > Une jeune femme est actuellement conseillère clientèle pour une caisse de retraite
- **Trois ruptures de contrat pour manquement aux règles imposées par le poste :** les deux Ambassadeurs ne se sont pas présentés à leur entretien organisé par le service des ressources humaines. De la même manière que pour les jeunes qui ont abandonné leur poste, l'expérience a malgré tout été utile :
  - > Un ambassadeur a débuté une formation qualifiante à la Poste mais ne l'a pas terminée, il est en recherche d'emploi

Sept recrutements pour un contrat d'un an : les postes correspondant aux départs en cours d'expérimentation de la PRET ont été remplacés au fil du temps selon les modalités de recrutement suivantes : originaire de la ville d'intervention future et pour un contrat d'une année renouvelable, pour être en conformité avec la durée du projet c'est à dire fin 2018. Entre la date du recrutement et celle du renouvellement des contrats après une année d'activité, la réglementation a changé, l'Etat ayant mis fin au dispositif des contrats d'avenir.

- Un AE recruté le 1<sup>er</sup> septembre 2016 et fin de contrat pour abandon de poste le 1<sup>er</sup> décembre 2016 ayant intégré l'école de la seconde chance pour devenir animateur sportif en Judo
- Une AE recruté le 1<sup>er</sup> septembre 2016 et dont le contrat a pris fin le 31 août 2017 entrée en formation initiale de CESF (conseillère en économie sociale et familiale)
- Deux AE recrutés le 1<sup>er</sup> septembre ont vu leur contrat prolongé jusqu'au 31 août 2018. Ils quittent leur poste avec pour l'un d'entre eux un contrat d'apprentissage rémunéré pour une formation qu'il a choisi. Le second occupe un emploi de manœuvre dans le bâtiment, son projet de formation n'ayant pu aboutir à ce jour.

- Trois AE recrutés le 1<sup>er</sup> février 2017 ont terminés leur contrat le 31 janvier 2018. Un protocole d'accompagnement spécifique a été mis en place pour soutenir la fin de contrat et la recherche d'un emploi :
  - > Un AE a été recruté en qualité de gardien en CDI chez un bailleur social de Vitry
  - > Un AE est entré en formation pour obtenir le titre d'enseignant de la conduite et de la sécurité routière (poste qui aboutit à un emploi fixe)
  - > Une AE est employée temporairement dans l'évènementiel comme hôtesse d'accueil

**Globalement pour les 19 jeunes gens recrutés sur la période dans le cadre du dispositif des contrats d'avenir,**

- **12 ont retrouvé un emploi stable ou une formation y aboutissant,**
- **2 occupent des emplois temporaires dans le cadre de CDD,**
- **2 sont en recherche d'emploi,**
- **3 jeunes dont le contrat n'a pas été mené à terme n'ont pas répondu à notre enquête.**

Une enquête a été menée afin de connaître leur projet, évolution de carrière et les bénéfices ou désavantages retenus de cette expérience en tant qu'ambassadeur de l'énergie.

Tous expriment leur satisfaction au regard de l'expérience acquise, en matière de posture, de relation et de contact direct avec les usagers. Il s'agissait de la première expérience professionnelle pour certains et tous ont apprécié l'encadrement proposé par l'équipe élargie.

## **Constats et reproductibilité de l'expérimentation**

---

**A ce jour, la fonction d'ambassadeur de l'énergie n'est pas référencée comme un véritable métier du champ de l'action sociale par la commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale. C'est une des nombreuses raisons pour lesquelles le dispositif des chargés de visite n'est pas stabilisé et sa pérennisation reste complexe.**

Des professionnels qualifiés et reconnus par l'ADEME existent, il s'agit actuellement des conseillers info-énergie ou ingénieurs énergéticiens. Leurs missions ne sont que très rarement dévolues aux visites à domicile et aux diagnostics sociotechniques en raison sans doute du coût engendré pour les services.

**De plus, le financement par les ménages modestes et très modestes de l'accompagnement sociotechnique dont ils ont besoin pour réaliser des économies d'énergie et d'eau est difficile à envisager pour eux,** tel qu'on peut le constater dans le cadre des dossiers constitués pour le programme Habiter mieux de l'ANAH et les dispositifs qui lui ont succédé. Les ménages sont dans ce cadre, très réticents, n'arrivant pas toujours à percevoir l'ensemble des enjeux à moyen et long termes de la rénovation énergétique.

**Malgré les impératifs et l'urgence à rénover énergétiquement les logements tel que prévu dans l'Axe 2 du Plan Bâtiment Durable, soit 500 000 logements par an, le dispositif des chargés de visite n'est pas identifié comme un service public même si son utilité est avérée ; il reste dans le domaine des expérimentations soumises aux aléas des subventions et financements tels les CEE précarité énergétique qui relèvent des marchés financiers.**

L'expérimentation durant trois années de l'emploi de contrats d'avenir pour effectuer les visites au domicile des ménages montre qu'il y a de réels avantages identifiés par les ménages ayant bénéficié de cet accompagnement : disponibilité, écoute, professionnalisme sont les premières qualités mises en avant par les ménages.

Cependant, l'encadrement d'une équipe de 12 personnes, avec les aléas des départs et nombreux changements demande une très grande disponibilité des cadres qui en ont la charge. Il faut noter également que l'accompagnement de jeunes gens dans ce parcours de contrat d'avenir a mobilisé bien au-delà du simple champ professionnel : pour plusieurs d'entre eux, il fut nécessaire d'accompagner et d'orienter pour des problématiques relevant du champ personnel et privé. Cette constante bienveillance nécessaire et les besoins de conseils sont d'autant plus chronophages que les Missions Locales en charge du suivi du projet personnel et professionnel ont été peu présentes.

**→ Le bilan global du retour à l'emploi est positif puisque 14 jeunes sur 19 ont pu réaliser leur projet personnel et/ou professionnel ou ont trouvé un emploi temporaire dans le cadre d'un contrat à durée déterminée.**

# UNE ACTION PERÇUE PAR LES MÉNAGES COMME BÉNÉFIQUE MAIS TROP PONCTUELLE

En complément du suivi effectué par les chargés de visite, une étude, figurant en intégralité en annexe, présente les travaux menés par la Direction de l'Évaluation, des Méthodes et de l'Organisation (DEMO) du Conseil Départemental auprès de ménages bénéficiaires afin d'identifier les points positifs et d'amélioration et points faibles de l'expérimentation. Elle a permis d'interroger 25 bénéficiaires de la PRET. La méthodologie mobilisée pour cette étude est qualitative.

Les points de vue d'un échantillon de 25 personnes résidant à Vitry et ayant bénéficié du dispositif SLIME dans sa globalité (au moins 2 étapes) ont été recueillis en mobilisant deux techniques d'enquête :

- 11 personnes ont été interrogées lors d'un « focus group » animé le 12 avril 2018 ;
- 14 personnes ont été sollicitées dans le cadre d'entretiens courts menés par téléphone entre le 18 avril et le 18 mai 2018.

La méthode du focus group, en tant que réunion collective a présenté l'intérêt de favoriser le partage d'expérience et l'enrichissement mutuel des réponses. De premières tendances fortes ainsi que des avis divergents ont pu être identifiés. En complément, les entretiens téléphoniques ont permis de vérifier les hypothèses émises suite à ce premier recueil de points de vue et d'approfondir certains aspects.

## Un public à plusieurs visages et aux motivations différenciées qui ne porte pas le même regard sur le dispositif

---

Cette étude révèle que le public cible de la PRET est divers et ses motivations le sont tout autant.

Il peut suivre des recommandations des travailleurs sociaux suite à des difficultés de paiement de factures et faisant totalement confiance au professionnel qui l'a orienté. Il peut avoir des attentes plus précises pour son logement ou encore de manière plus minoritaire, avoir des motivations plus globales et environnementales.

La diversité des bénéficiaires de la PRET concorde avec l'hétérogénéité de ses perceptions : la PRET est majoritairement identifiée comme un dispositif visant les ménages modestes. Pour autant, une forme d'ambiguïté autour du public cible a été mise en lumière durant cette enquête. Malgré le consensus autour de la nécessité de sensibiliser l'ensemble de la population à « ces questions-là », la diversité des publics est à considérer.

**➔ Le public de la PRET n'est pas totalement homogène socialement, occasionnant ainsi des attentes et besoins variés. Si la grande majorité des ménages est en situation de précarité, on retrouve également des profils intermédiaires modestes et occasionnellement des catégories plus favorisées. Ainsi, pour certains, le dispositif représente en quelque sorte la continuité**



d'un accompagnement social, pour d'autres, un dispositif qui contribue au respect et à la préservation de l'environnement.

En définitive, la réussite de la PRET tient au fait qu'elle parvient à sensibiliser des profils différents sur un sujet pourtant clivant socialement et ce, quel que soit l'entrée choisie : sociale ou environnementale.

## **Un service personnalisé et approfondi dans lequel la satisfaction prédomine**

---

Il n'existe pas de parcours-type au sein de la PRET mais une multitude de parcours en fonction des besoins identifiés par les ambassadeurs de l'énergie et dépendant également de la personnalité de chaque ambassadeur. Ces visites à domicile permettent ainsi une observation concrète de la manière dont les ménages vivent. Elles reposent sur une visite intégrale du logement ainsi que sur de nombreux échanges avec les ménages sur leur gestion des dépenses d'énergie, leurs modes de consommations et habitudes quotidiennes. Ces échanges les amènent ainsi à dévoiler une partie de « leur intimité ».

Cet aspect a été souligné à plusieurs reprises par les ménages interrogés, de même que la relation de connivence qui peut parfois se créer avec l'ambassadeur si les visites se multiplient.

Les ménages ont également été sensibles au temps qu'il leur a été consacré et par là même aux efforts fournis par les ambassadeurs pour comprendre leurs situations. Si la moyenne se situe autour de 1h30, certaines visites ont duré plus de 3 heures. Ce temps passé est très majoritairement perçu comme une marque de considération et une preuve de sérieux, et non comme une contrainte.

➔ **En définitive, le service rendu par la PRET s'inscrit à rebours des représentations habituelles, souvent très critiques qu'ont les personnes des services administratifs et de la logique de guichet : absence de confidentialité, manque de personnalisation (logique de catégorisation) interactions limitées dans le temps qui ne permettent pas toujours d'appréhender finement les situations etc.**

Symbolisé par les visites à domicile, le dispositif repose principalement sur les ambassadeurs de l'énergie. Pour les ménages interrogés, ces derniers incarnent le dispositif, constituant leurs seuls interlocuteurs directs.

**Ce sont finalement les relations avec les ambassadeurs qui vont conditionner le degré de satisfaction générale.** En effet, à la question très large, « quels sont selon vous les points positifs de ce service ? », les personnes interrogées se prononcent spontanément sur leur relation avec les ambassadeurs et non sur le service en tant que tel/de manière globale. Il convient de préciser que sur les 25 personnes interrogées, aucune n'a fait mention d'une insatisfaction vis-à-vis des ambassadeurs.

Ainsi, parmi les points de satisfaction cités on retiendra en premier lieu les **qualités d'écoute des ambassadeurs**, qui ont été mentionnés à maintes reprises par les ménages. Ces derniers évoquent également leur « **disponibilité** » et « **leur investissement** ».

La mise en évidence des qualités d'écoute des ambassadeurs est intéressante dans le cadre d'un dispositif de sensibilisation, destiné à délivrer de conseils, qui requiert également, et peut-être même avant tout, une écoute de la part des ménages. Cette capacité d'écoute des ambassadeurs s'inscrit dans la continuité des visites à domicile et de l'importance du temps consacré aux échanges.

Les ambassadeurs interrogés dans le cadre de l'enquête ont également confirmé l'importance de ce rôle d'écoute, d'autant plus auprès des personnes isolées ou fragiles (personnes âgées ou en situation de handicap notamment). En effet, **les visites à domicile sont parfois l'occasion pour certaines personnes de rompre la solitude et de raconter les difficultés rencontrées au quotidien.**

Parmi les autres points de satisfaction mentionnés par les ménages, on relève également **les qualités de pédagogie et la clarté des explications.** Les ambassadeurs sont ainsi perçus comme compétents et professionnels.

Au-delà de la relation avec les ambassadeurs, les ménages sont satisfaits des conseils donnés, qui sont jugés pertinents, personnalisés et adaptés. Cela participe d'autant plus à donner l'image d'une **démarche sérieuse.** Enfin, nombreux sont ceux ayant mentionné le fait qu'un ingénieur se soit déplacé à leur domicile pour explorer certains aspects, essentiellement dans le cadre de travaux. **La figure de l'ingénieur, renforce là encore le sentiment de considération et le sérieux de la démarche.**

Si les avis sur le service rendu sont majoritairement positifs, il n'en demeure pas moins des insuffisances ou des limites, pointées par les usagers. Néanmoins, il est important de souligner que ces insuffisances n'affectent généralement pas la satisfaction générale. Au final, les « rétributions » sont jugées supérieures aux « désagréments » subis.

## **Des délais d'attente trop longs et une visite de suivi difficile à organiser**

---

**Le premier point d'insatisfaction concerne la question des délais de rendez-vous.** Nombreux sont les ménages interrogés ayant fait remarqué cet inconvénient. En effet, les délais sont généralement jugés trop longs, que ce soit pour obtenir un premier rendez-vous, ou entre les deux premières visites.

En second lieu, dans les faits, **seulement 20% des ménages ont reçu la visite de bilan un an après pour faire le point sur l'évolution des factures énergétiques et d'eau.** Il semblerait, que cette visite ait été difficile à organiser par les ambassadeurs, confrontés à un nombre de refus important. Les personnes contactées arguaient en général un manque de temps, ou d'intérêt etc. Parmi elles, se trouvent probablement les ménages conscients de ne pas avoir changé leurs habitudes depuis le passage des ambassadeurs. **De toute évidence, le degré d'adhésion à la démarche conditionne l'organisation de ce bilan.**

Dans le cadre de l'enquête, seuls, quelques usagers, dans des situations particulières, déclarent ne pas en voir l'intérêt : déménagement prévu, nouvel emménagement au moment du diagnostic et donc pas d'éléments de comparaison pour évaluer les économies réalisées, installation de nouveaux équipements dans l'intervalle...

➔ **Les enjeux autour la visite de bilan sont essentiels. En effet, il est important de s'adresser à ceux qui ont opérés des changements dans leur comportement, aussi infimes soient-ils, pour les informer du fait que quelqu'un s'en est rendu compte et que cela a des conséquences. Une absence de retour est préjudiciable car elle peut remettre en question les messages sur l'importance du geste acquis et décourager les efforts entrepris. Pour ceux, en revanche qui refusent la visite sous prétexte qu'ils n'ont pas modifié leur comportement, il est nécessaire d'envisager un discours adapté à la situation.**

## La nature des réponses ponctuelles peu articulées avec les autres acteurs interroge le rôle de plateforme de la PRET

---

Même si les visites réalisées sont approfondies et personnalisées, le dispositif global de la PRET **n'est pas perçu comme un véritable « accompagnement » sur la durée.**

Le dispositif s'apparente plutôt à une succession de prestations ponctuelles, rythmées par les visites à domicile. Il n'existe pas forcément de continuité dans la relation ou le service, d'autant que les délais sont souvent longs et que les ambassadeurs peuvent être difficiles à contacter. Par conséquent, certaines personnes peuvent se sentir un peu « perdues » lorsque le dossier est complexe (travaux de rénovation énergétique) et auraient dans ce cas besoin d'un suivi plus resserré.

Finalement, une relation est établie entre un usager et un ambassadeur de référence (qui peut être amené à ne plus exercer), et non avec un service. Il semble y avoir un manque de visibilité sur le service d'ensemble. **Ce manque de continuité et d'accessibilité du service s'est traduit dans le cadre de l'exercice créatif réalisé lors du focus groupe « Inventer le service idéal ! », et plus particulièrement par l'idée de mise en place d'un Numéro Vert.**

Ainsi, à la question « *savez-vous à qui vous adresser en cas de questions ou problèmes en lien avec la maîtrise de l'énergie ?* », rares sont ceux ayant répondu quelque chose. Une fois l'intervention des ambassadeurs terminée, **les ménages se retrouvent souvent sans interlocuteur ou service de référence identifié.**

Enfin, pour les ménages intégrant un nouveau logement (propriétaire notamment), le service rendu par la PRET peut paraître souvent partiel. En réalité, la visite de diagnostic est « faussée » en ce sens où il n'est pas possible de présenter les factures ou de faire état d'habitudes de consommation dans le logement. Par conséquent la visite de bilan s'avère peu pertinente étant donné l'absence d'éléments de comparaison.

## Des visites des ambassadeurs qui permettent une plus grande appropriation des conseils et équipements

---

Si certains gestes ou petits matériels ont été appropriés par les ménages, d'autres en revanche questionnent ou sont plus rarement mobilisés : la mise en place des **mousseurs réducteurs de débit est très appréciée**, qu'il y ait ou non réduction des consommations.

La question des consignes de températures se pose plus largement : Lors des visites à domicile, il est conseillé de régler la température de chauffe à 19 degrés le jour et de la ramener à 16 degrés la nuit. Pour de nombreuses personnes, cette température est jugée insuffisante, notamment la nuit. Ainsi, induisant **une baisse de confort trop importante, ce conseil semble donc peu suivi par les ménages.**

Certes, le caractère économique des **ampoules à basse consommation** n'est pas contesté. Les ménages utilisent d'ailleurs celles qui ont été offertes et installées par les ambassadeurs et en sont satisfaits.

Toutefois, cela ne signifie pas pour autant qu'ils vont continuer l'usage de ce type d'ampoule. En effet, **ceux rencontrant des difficultés financières, estiment que le prix d'achat est trop élevé.**

Le ratio coût-avantage (amortissement du prix du fait de la durée de vie des ampoules) ne semble pas suffisamment convaincant. **En d'autres termes, les gains en termes d'économies d'énergie ne semblent pas « observables » assez rapidement pour favoriser des changements de comportements dans la durée.**

**Des conseils en apparence simples** tels aérer les pièces, baisser le chauffage lorsque les fenêtres sont ouvertes, débrancher les chargeurs **ont été pour certains ménages une découverte** et sont aujourd'hui suivis au quotidien. On retiendra plus particulièrement le fait **d'aérer les pièces tous les jours pour éviter l'humidité**, mais également le réflexe de **baisser le chauffage lorsque les fenêtres sont ouvertes**.

La PRET joue un rôle d'apprentissage et de prise de conscience puisqu'elle a permis aux ménages intéressés « d'apprendre des choses qu'ils ne connaissaient pas ». La nature et le volume de nouvelles informations varient selon les profils. Pour certains les nouvelles connaissances sont particulièrement nombreuses ; pour d'autres, notamment les profils déjà sensibilisés, seules quelques informations ont été glanées çà et là et sont venues compléter un savoir déjà existant.

Le diagnostic sociotechnique permet dans de nombreux cas, de **montrer que le problème ne relève pas de la personne ou de son mode de consommation mais bien souvent de ses conditions de logement (ou d'un équipement énergivore)**. Cela contribue ainsi à **déculpabiliser le ménage** et à **l'orienter vers la véritable source du problème**.

## **Un rôle d'incitation à changer certains équipements mais plus rarement une passerelle vers des travaux de rénovation**

---

Si l'achat de nouveaux petits équipement est rendu possible par le FSATME et donne satisfaction aux ménages concernés, **le constat est plus nuancé concernant la passerelle vers les travaux de rénovation par le biais de l'ANAH** (pour rappel, au total 22 ménages ont été orientés vers le programme Habiter Mieux de l'ANAH dont 2 seulement sont allés jusqu'au bout de la démarche et ont réalisé des travaux).

D'une part les critères d'éligibilité sont stricts et excluent une partie du public ; d'autre part le reste à charge est souvent trop important pour les ménages concernés et constitue un véritable frein. Enfin, **les quelques usagers de l'échantillon d'enquête concernés par cette possibilité ont également mentionné les délais de réponse trop important ainsi que le manque d'articulation, de mise en lien de la PRET avec l'ANAH**.

## **Synthèse des constats et reproductibilité**

---

**Pour les ménages, la visite au domicile est l'outil indispensable pour mener le diagnostic sociotechnique**. Menée par des **professionnels formés** pouvant s'adjoindre les services d'un spécialiste, tel un ingénieur énergétique, elle permet de créer le lien de confiance nécessaire pour l'accompagnement, elle aide les ménages bénéficiaires à s'impliquer.

Pour autant, elle n'est pas suffisante pour apporter l'ensemble des réponses, elle **doit s'inscrire dans un réseau d'acteurs coordonnés** pour apporter, dans des délais cohérents, aux ménages qui en sont bénéficiaires, tous les éléments favorisant les nouveaux comportements moins énergivores ou l'accompagnement vers des travaux de rénovation énergétique, pour agir également en amont, afin d'orienter les publics les plus fragiles qui ont le plus besoin de cet accompagnement.

**La visite de bilan après un an ou une saison de chauffe doit être systématisée pour permettre un engagement dans la durée, pour valoriser les changements de comportement et encourager les efforts entrepris.**

Les **modalités de communication** sont à prendre en considération pour garantir la transmission d'un message clair et compréhensible par tous. A ce titre, il convient de revoir la manière dont sont accompagnés **les ménages nouvellement arrivés dans leur logement**, ce point est d'autant plus important que cette évaluation met en lumière le nombre très important de ménages modestes ou très modestes qui déménagent très régulièrement et n'ont donc pas d'antériorité de leurs factures énergétiques et d'eau.

# DES ECONOMIES D'ENERGIE ET D'EAU IMPORTANTES MAIS PAS SYSTEMATIQUES

L'expérimentation de la PRET a permis l'installation de petits équipements économes en énergie et eau qui permettent en théorie des économies pour le ménage qui en est bénéficiaire. Ces équipements sont gratuits pour eux.

La réalité des économies a fait l'objet, dans autant de situations que possible d'une évaluation après une à deux saisons de chauffe.

## **L'installation systématique du matériel économe : des économies théoriques à consolider**

---

Les 500 ménages concernés par la visite de restitution du diagnostic ont bénéficié de l'installation de petit matériel économe en énergie et en eau, selon les besoins et possibilités techniques. Ainsi ont été installés :

- 412 ampoules LED de 9W (équivalente à une ampoule incandescente de 60W), fournie dans certains cas avec un adaptateur pour douille à baïonnette.
- 1118 mousseurs économes d'un débit de 5 litres par minute
- 449 douchettes économes d'un débit de 7l par minute (ou un réducteur de débit de 8l/minute dans les quelques cas où la douchette était inadaptée)
- 449 multiprises à interrupteur pour faciliter l'extinction des veilles des appareils multimédias
- 381 sabliers de douche et 462 thermomètres pour pièce à vivre ou réfrigérateur

Sur la base de consommations moyennes, on peut estimer une économie théorique réalisée par l'installation des équipements qui ne tient compte ni de la médiation effectuée par les ambassadeurs, ni des spécificités du logement, ni de l'usage, ni de l'individualisation ou non des consommations d'énergie et d'eau.

Cette économie théorique n'est en aucun cas représentative des économies réelles effectuées par les ménages.

- Ampoule LED : Sur une base d'utilisation de 3h par jour, l'économie théorique d'électricité est de 55 kWh par an
- Mousseur économe : Sur la base des débits et usages moyens observés lors des visites, l'économie théorique d'eau est de 6m<sup>3</sup> par an par mousseur. Si on considère que 30% de cette eau est de l'eau chaude, l'économie théorique d'énergie supplémentaire est de 110 kWh par an. Ceci n'aura d'impact que si la consommation d'eau et la production d'eau chaude est individualisée.

- Douchette économe : Sur la base des débits et usages moyens observés en visites, l'économie théorique d'eau est de 45m<sup>3</sup> par an. Si on considère que 50% de cette eau est de l'eau chaude, l'économie théorique d'énergie supplémentaire est de 1200 kWh par an. Ceci n'aura d'impact que si la consommation d'eau et la production d'eau chaude est individualisée.
- Multiprise à interrupteur : L'économie réalisable sur les veilles des appareils multimédias est complexe à évaluer car fortement dépendante du matériel. Prenant en compte des appareils récents (TV + box TV), l'économie théorique est de 50 kWh par an mais peut varier de manière considérable selon l'âge, le type d'équipements et l'usage.

→ **Tout ceci ajouté, on arrive donc à une économie théorique de 1525 kWh et 57 m<sup>3</sup> d'eau par an par kit d'équipements installés. Ramené aux équipements installés lors des visites à domicile, cela représente pour la totalité de l'expérimentation une économie théorique de 706 000 kWh par an et de 26 913 m<sup>3</sup> d'eau. Ces valeurs ne sont que des repères qu'il faut confronter aux résultats observés par les ambassadeurs de l'énergie lors des visites de suivi et ne sauraient être représentatives des économies réellement observées sur les factures des ménages concernés.**

## **L'analyse des visites de suivi : des données partielles mais exploitables**

---

**100 visites de suivi ont été réalisées par les Ambassadeurs de l'Energie**, d'un à deux ans après le premier diagnostic réalisé à domicile. Comme indiqué précédemment, l'organisation de ces visites de suivi a été rendu difficile par deux facteurs :

- Le **manque de continuité du suivi** par les Ambassadeurs une fois l'orientation du ménage réalisée semble être la raison principale de cette difficulté. En effet, il est difficile de renouer une relation avec un ménage s'il n'a pas été contacté pendant une année entière. Malgré tout, de nombreux ménages ont accepté un rendez-vous de suivi après un appel téléphonique d'explication. Ce « phoning » de l'ensemble des contacts a été réalisé en fin d'année 2017.
- Ce démarchage téléphonique a également permis d'identifier de **nombreux ménages ayant changé de coordonnées téléphoniques ou de domicile depuis la visite précédente**. Rappelons que la durée moyenne d'occupation d'un logement locatif privé est d'environ 7 ans en Ile-de-France<sup>39</sup>, souvent moins dans des logements aux conditions précaires. De nombreux ménages visités étaient également en attente d'un logement au titre du droit au logement opposable (DALO). Une rotation d'une partie des logements visités est donc attendue.

Sur les 16% des ménages diagnostiqués ayant bénéficié de cette visite de suivi à un an, un certain nombre d'entre eux présentent un diagnostic initial incomplet, soit par l'absence de factures à analyser, soit par l'inaccessibilité des compteurs d'énergie et d'eau. Ainsi, les calculs d'économies d'énergie et d'eau ont été réalisés sur des données de visites consolidées sur 82 ménages seulement, représentant toutefois un échantillon suffisamment important pour être jugées pertinentes.

Plusieurs précisions sont à noter avant d'analyser les données issues des visites de suivi :

- La quasi-totalité de ces visites a été réalisée dans des logements collectifs d'une **surface moyenne de 60m<sup>2</sup>**, avec une proportion assez importante de ménages au chauffage collectif.

<sup>39</sup> *Les conditions de logement en Ile-de-France*, édition 2017, IAU IdF

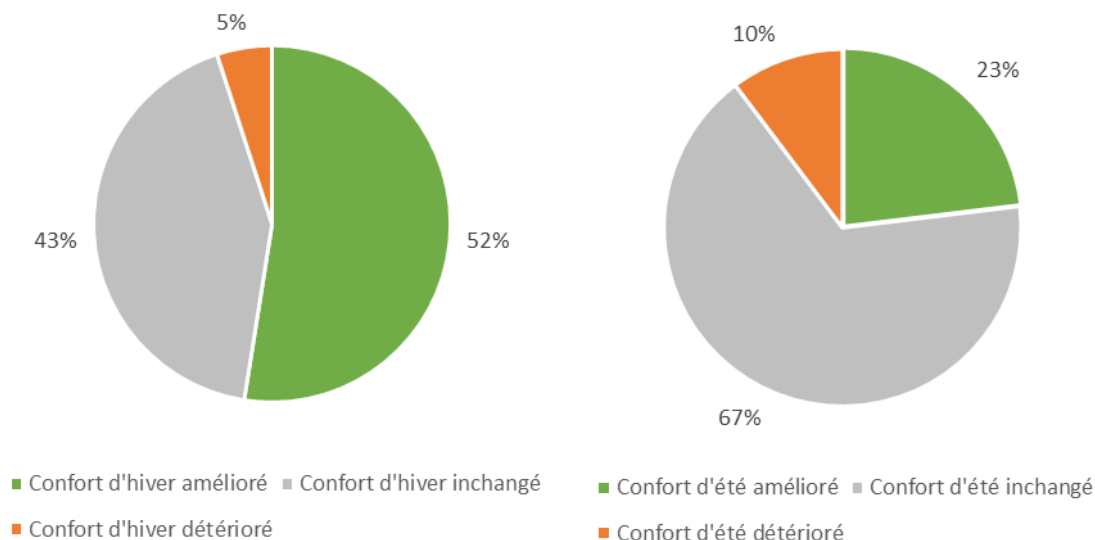
- Les économies d'énergie ont été pour la plupart évaluées sur la base des relevés de compteur effectués par les chargés de visite. En l'absence de consommation initiale ou de relevé de compteur initial si le ménage n'a pas conservé ou reçu de facture entre les deux visites, cette économie ne peut être évaluée.
- Le **déploiement des compteurs communicants Linky et Gaspar a empêché une partie des évaluations de consommation** lors des visites de suivi, les ménages n'ayant pas conservé le relevé de leur précédent compteur et/ou la date d'installation du nouveau.
- Les **hivers 2016/2017 et 2017/2018 ont été plus rigoureux** (nettement pour l'hiver 2016/2017) que l'hiver 2015/2016 sur lequel un nombre important d'estimations de consommations ont été réalisées. Les consommations relevées lors des visites de suivi peuvent donc être impactées pour les ménages utilisant un chauffage individuel. Corriger les consommations avec une rigueur climatique standard aurait permis d'éviter ce biais, mais il était impossible pour les Ambassadeurs de séparer les consommations de chauffage du reste des usages.
- De nombreux ménages diagnostiqués présentaient des **consommations d'énergie, notamment d'électricité, plus faibles qu'attendues du fait d'une privation de chauffage** et/ou d'équipements peu efficaces et donc non utilisés. Les ménages concernés et ayant bénéficié d'une visite de suivi ont pour la plupart appliqué des préconisations d'augmentations de leur consommation de chauffage pour éviter tout désordre lié à la condensation et limiter les problèmes de santé. Certains de ces ménages, notamment locataires du parc privé ont également bénéficié d'une aide FSATME pour modifier leur équipement de chauffage électrique. Ce changement d'usage entraîne des augmentations de consommations d'électricité qui peuvent être importantes mais sont couplées à une amélioration du confort d'hiver.

**→ Une fois toutes ces réserves prises en compte, 56% des ménages ayant bénéficié d'une visite de suivi ont réalisé des économies d'énergie de manière globale. Ces ménages ont bénéficié d'une baisse de 25% de leurs consommations d'énergie individuelle, soit une baisse moyenne de 2880 kWh par ménage. En prenant en compte la totalité les 82 ménages aux données exploitables, on observe une baisse de 8% des consommations d'énergie.**

Afin de détailler les économies réalisées, on peut catégoriser les ménages visités sous des profils énergétiques simplifiés prenant en compte les consommations individuelles que nous avons pu analyser. Pour des raisons de taille d'échantillon (2 ménages), nous n'avons pas séparé les ménages bénéficiant d'un chauffage collectif et d'une production d'eau chaude sanitaire individuelle dans un groupe spécifique. A noter que les échantillons ne coïncident pas tous puisque pour certains ménages toutes les consommations ont pu être évaluées et pour d'autres seule la différence de consommation d'électricité ou de gaz uniquement a pu être calculée.



## Amélioration du confort pour les ménages ayant bénéficié d'une visite de suivi



TYPE DE CONSOMMATION INDIVIDUELLE	PROFIL ENERGETIQUE	TAILLE DE L'ECHANTILLON DE MENAGES	CONSOMMATION INDIVIDUELLE ANNUELLE MOYENNE	ECONOMIE ANNUELLE MOYENNE REALISEE	SOIT UNE ECONOMIE DE
<i>Toutes consommations</i>	<i>Tous profils confondus</i>	82	10690 kWh	820 kWh	8%
<i>Toutes consommations</i>	<i>Ménages ayant diminué leur consommation</i>	46	11380 kWh	2880 kWh	25%
Consommations d'électricité	Chauffage individuel électrique	32	8950 kWh	650 kWh	7%
	<i>Dont ménages ayant diminué leur consommation</i>	17	11050 kWh	2390 kWh	22%
	Chauffage individuel non électrique	29	3250 kWh	2kWh	0%
	<i>Dont ménages ayant diminué leur consommation</i>	13	4220 kWh	1220 kWh	29%
	Chauffage collectif	20	2430 kWh	360 kWh	15%
	<i>Dont ménages ayant diminué leur consommation</i>	12	2780 kWh	690 kWh	25%
Consommations d'autre énergie (gaz, fioul...)	Chauffage individuel non électrique	21	15790 kWh	1500 kWh	9%
	<i>Dont ménages ayant diminué leur consommation</i>	13	15720 kWh	4760 kWh	30%
	Autre type de chauffage	9	1630 kWh	330 kWh	20%
	<i>Dont ménages ayant diminué leur consommation</i>	8	1824 kWh	482 kWh	26%

Concernant la **consommation d'eau**, le peu de données consolidées (remplacement de compteurs, pas de décompte de charges, pas de consommation initiale...) nous permet toutefois d'obtenir une **valeur moyenne d'économies réalisées de 8m<sup>3</sup>/an** pour les quelques ménages concernés, valeur bien plus faible que les économies théoriques attendues.

L'échantillon des ménages ayant bénéficié de la visite de suivi étant assez proche du profil des ménages ayant bénéficié de la restitution de leurs préconisations et de l'installation du matériel, on peut évaluer théoriquement l'économie totale réalisée par les ménages suivis par la PRET en appliquant les mêmes hypothèses (56% des ménages réalisant une économie de 25% sur leur consommation).

**→ Sur la base d'une consommation moyenne d'énergie relevée de 11 630 kWh par an, cela représente une économie théorique de 2 900 kWh par an, soit un total de 810 000 kWh économisés annuellement par les ménages (dont 370 000 kWh d'électricité) ayant bénéficié d'un accompagnement par la PRET. Ceci représente une économie de gaz à effet de serre équivalente à environ 140 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.**

# ENGAGEMENT FINANCIER DU DEPARTEMENT ET COUT EFFECTIF DU DISPOSITIF

## Analyse financière

Afin d'évaluer l'efficacité de l'action menée par la PRET, il est indispensable d'en analyser les éléments financiers, tout en gardant à l'esprit son aspect expérimental. Pour rappel, la PRET a été animée par :

- Une responsable de secteur ;
- Un ingénieur territorial énergéticien ;
- Des Ambassadeurs de l'Energie (entre 2 et 12 selon les périodes) chargés des visites à domicile et de l'animation territoriale du projet ;
- La mise à disposition via une convention d'un équivalent temps-plein de l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne et d'un demi équivalent temps plein chez Soliha EP pour toute la durée de l'expérimentation.

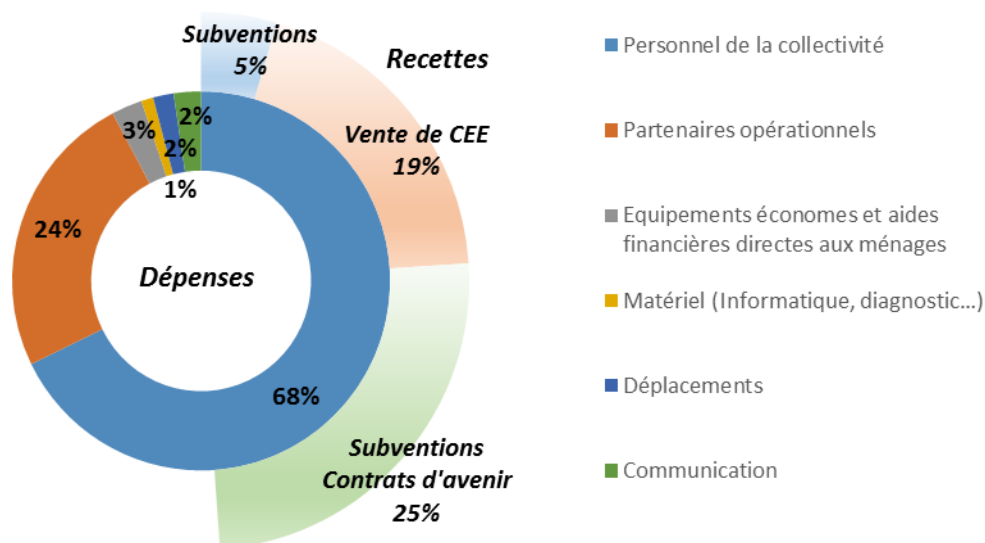
Nous avons regroupé les dépenses et recettes effectuées du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 août 2018 au sein de 4 activités correspondant à des postes budgétaires identifiés et permettant une évaluation séparée des grands enjeux de la PRET :

ACTIVITE	BUDGET DU 01/01/2015 AU 31/08/2018	COUT NET POUR LE CD94	PART DE CO- FINANCEMENT IMPUTE AU CD94
Activité I : Pilotage du projet et animation du réseau des partenaires	490 000 €	490 000 €	100 %
Activité II : Visites à domicile, accompagnement des ménages, matériel économe et actions collectives	993 000 €	259 000 €	26 %
Activité III : Elaboration du projet professionnel des Ambassadeurs de l'Energie en contrat d'avenir	137 000 €	83 000 €	60 %
Activité IV : Aides financières directes aux ménages (AMO, FSATME)	23 000€	7 000 €	30 %
<b>PRET : TOUTES ACTIVITES CONFONDUES</b>	<b>1 643 000 €</b>	<b>839 000 €</b>	<b>51 %</b>

Plusieurs types de recettes sont liés à l'expérimentation et ont permis son lancement et son maintien pendant 3 ans :

- Les subventions de l'Etat pour l'embauche de contrats d'avenir représentent un montant correspondant à 75% du SMIC brut, soit un montant total de 410 000 € sur la durée du projet.
- Les subventions diverses liées au programme SLIME de visites à domicile (ANAH, Conseil Régional d'Ile-de-France) et à la mise en place du FSATME représentent 75 000€ sur 3 ans ½
- Enfin, le produit de la vente des certificats d'économie d'énergie générés par les dépenses affectées au programme SLIME (uniquement les dépenses liées aux deux premières visites à domicile et à la formation initiale des ambassadeurs) représentent environ 320 000 €, chiffre susceptible d'évoluer légèrement puisque les certificats de la période 2017/2018 n'ont à ce jour toujours pas été vendus sur le marché.

Budget de la PRET du 01/01/2015 au 31/08/2018



	PREPARATION (JANVIER 2015 -MARS 2015)	1 <sup>RE</sup> ANNEE DE FONCTIONNEMENT (AVRIL 2015-MARS 2016)	2 <sup>ME</sup> ANNEE DE FONCTIONNEMENT (AVRIL 2016-MARS 2017)	3 <sup>EME</sup> ANNEE DE FONCTIONNEMENT (AVRIL 2017-MARS 2018)	CLOTURE DE L'EXPERIMENTATION (AVRIL 2018 - AOUT 2018)
<b>Budget de la PRET</b>	42 250 €	530 884 €	489 827 €	437 395 €	142 816 €
<b>Coût net pour le CD94</b>	42 250 €	269 970 €	208 136 €	187 893 €	131 813 €

En raison du fonctionnement du programme SLIME sur des années glissantes du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars, nous avons effectué un décalage des dépenses et recettes vis-à-vis d'une comptabilité publique classique du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

L'activité de visite à domicile n'a généré des certificats d'économie d'énergie qu'entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2018, les recettes ont donc été faibles hors de cette période. Le coût net de la PRET a diminué à partir de sa deuxième année de fonctionnement tandis que son activité s'est accrue.

**Le nombre de visites annuelles des ambassadeurs de l'énergie (tous types de visite confondus) a été multiplié par 2,5 entre la première et la troisième année, tandis que le budget global de la PRET a diminué de 18%.**

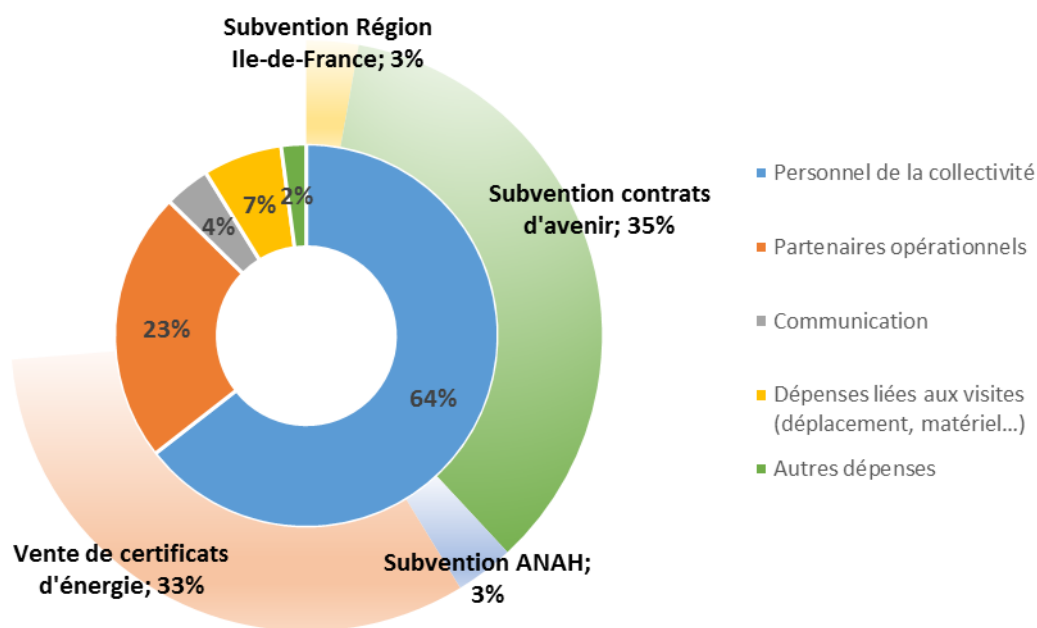
**Sur les 3 ans de fonctionnement de la PRET, l'activité de pilotage du projet et d'animation du réseau des partenaires par l'équipe d'encadrement, l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne et Soliha EP représente 29% des dépenses de la PRET, mais 58% de son coût net pour le département, soit**

une dépense à peu près équivalente à 2,5 équivalents temps-pleins chargés pendant 3 ans 1/2. Cette activité de pilotage a mobilisé l'équipe de manière beaucoup plus importante que prévu initialement, notamment le démarrage du projet et la construction du réseau entre partenaires, de même que le pilotage administratif de l'expérimentation. Au final, le poste de responsable de secteur a été sollicité à 90% sur cette activité, et le poste d'ingénieur énergétique à hauteur de 45%, auxquels s'ajoute le temps mis à disposition par les partenaires. Cette dépense a peu évolué en 3 ans.

**Les dépenses liées à l'activité « Visites à domicile, accompagnement des ménages, matériel économe et actions collectives », cœur d'activité de la PRET, représentent 60% du budget de la PRET mais seulement 30% de son coût net pour le département. Elles sont majoritairement (à 87%) liées aux ressources humaines – directes ou indirectes – liées aux Ambassadeurs et à leur encadrement opérationnel par l'ingénieur énergétique ou les partenaires (accompagnement en visite, supervision des rapports, organisation du temps de travail).**

Les postes d'ambassadeurs de l'énergie représentent près de 2/3 de ce budget. Le reste des dépenses comprend les équipements à destination des ménages ayant bénéficié du diagnostic à domicile, les dépenses de communication, le matériel de diagnostic et la formation initiale. Les dépenses de cette activité sont compensées à plus de 70% par les recettes détaillées précédemment.

*Budget de l'activité « Visites à domicile, accompagnement des ménages, matériel économe et actions collectives » du 01/01/2015 au 31/08/2018*



**Il est difficile d'évaluer le coût unitaire d'une visite à domicile. Certains ménages ont bénéficié d'un nombre important de visites individuelles (jusqu'à 7 visites), notamment pour l'accompagnement de leurs démarches de demande d'aide financière.** De même, de nombreux ménages ont bénéficié d'un diagnostic à domicile suite à une animation collective proposée par un ambassadeur de l'énergie. Pour mémoire, le format « standard » de visite prévoit que le dispositif soit mobilisé de manière optimale en comportant une visite de diagnostic, une visite de restitution, une supervision normale par les partenaires sans accompagnement en visite et dans le cas de l'obtention du contact via un partenaire. Ce format dit standard n'est pas forcément représentatif du terrain, mais dans ce cas on obtient un coût net unitaire de visite légèrement supérieur à 200€.

Pour la PRET, ce coût unitaire est en moyenne de 400€ du fait d'une mobilisation moindre des ménages, d'un nombre de visites moyen par ménages supérieur à deux et d'un accompagnement accru par l'équipe d'encadrement. Ceci reste toutefois dans une fourchette comparable aux dispositifs équivalents de type DEPAR<sup>40</sup> ou MAGE<sup>41</sup>. Ce coût net pour le département était supérieur à 850 € par ménage accompagné lors de la première année et est passé à moins de 180 € par ménage accompagné sur les deux années suivantes de fonctionnement, prouvant l'efficacité accrue du dispositif de visite à domicile une fois les Ambassadeurs formés et le partenariat de terrain établi.

A titre de comparaison les économies d'eau et d'énergie réalisées par les ménages ayant bénéficié de l'évaluation s'échelonnent entre 50 et 300€ par an. Le coût de la visite est à corréliser aux recettes importantes (CEE) liées à cette activité et interroge sur la pérennité de ce type d'activité en l'absence de financements aux structures porteuses. L'éligibilité du programme SLIME aux certificats d'économie d'énergie a été reconduite jusqu'en 2020 permettant aux collectivités de continuer à s'engager sur des dispositifs de visite à domicile.

Les dépenses liées à l'activité « *élaboration du projet professionnel des Ambassadeurs de l'Energie* » représentent environ 10% des dépenses et du coût net de la PRET pour le département. Elles se constituent des dépenses liées au temps passé par les Ambassadeurs et la responsable de secteur sur cette activité, ainsi qu'un programme de construction d'un parcours professionnel. Ce programme est détaillé dans une partie ultérieure du rapport d'évaluation.

Les aides directes aux ménages représentent à peine 1% des dépenses liées à la PRET. La mobilisation du FSATME et du dispositif AMO ayant été bien moindre que budgétée au départ, ces deux aides ont eu un impact négligeable sur le budget de l'expérimentation, tout en apportant un bénéfice important aux ménages qui les ont utilisées.

## Constats et reproductibilité de l'expérimentation

---

Il est nécessaire de rappeler que l'objectif initial de l'expérimentation ne portait pas uniquement sur la mise en place d'un **dispositif de visites à domicile**, mais aussi dans la création d'un **réseau de partenaires de la lutte contre la précarité énergétique** sur 3 villes pour améliorer la prise en charge des publics concernés par des charges d'énergie et d'eau importantes. S'ajoute à cela **l'objectif d'insertion professionnelle de 12 contrats d'avenir** issus des territoires concernés par l'expérimentation.

Deux enseignements principaux sont à tirer de l'analyse financière de la PRET. Tout d'abord, le pilotage du projet et l'animation du réseau de partenaire représentent une dépense nette difficilement reproductible pour une collectivité souhaitant dupliquer le même dispositif.

La conception et la mise en place de l'expérimentation ont nécessité le travail conjoint de 3 structures avec les partenaires de terrain et ce sur 3 communes relativement éloignées et aux fonctionnements très différents. Le coût s'explique donc par la **mise en place d'une culture commune** nécessaire et **l'organisation du repérage et de l'accompagnement des ménages sur des territoires** où ce type d'action n'était pas géré de manière uniformisée.

---

<sup>40</sup> MAGE (Mesurer et Accompagner pour Garantir les Economies) : programme de visites à domicile porté par SoliNergy en collaboration avec Eco CO2

<sup>41</sup> DEPAR (Diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation) : programme de visites à domicile porté par La Poste en collaboration avec Soliha

→ **Le modèle de repérage et de suivi ayant fait les preuves de son efficacité, on peut imaginer reproduire le dispositif sous forme d'une « boîte à outils » à fournir aux collectivités qui le souhaitent et rendre ainsi le pilotage et l'animation beaucoup plus efficaces.**

Ensuite, le coût net du dispositif de visites à domicile porté par la PRET apparaît supportable par une collectivité mais est fortement dépendant des co-financements qui peuvent être apportés par la vente de certificats d'économie d'énergie et la prise en charge d'une partie des coûts en ressources humaines.

De nouveau, on peut s'inspirer du retour d'expérience des collectivités portant un programme SLIME<sup>42</sup>. Celui-ci nous montre qu'il est difficile même pour un chargé de visite expérimenté de réaliser plus de 300 visites par an (soit 150 ménages pris en charge) pour un dispositif fonctionnant à pleine charge. Le temps de rédaction des rapports, de prise de contact avec les ménages, de suivi et d'accompagnement sont autant de paramètres à prendre en compte.

Dans le cadre de l'expérimentation de la PRET, le nombre de visites annuelles réalisé par ambassadeur de l'énergie est beaucoup plus faible.

Ceci est dû à la fois aux difficultés liées à la mobilisation des ménages, mais également à la formation en continu de profils non spécialistes de l'énergie et souvent décrochés du monde du travail avant recrutement. Ceci entraîne également des coûts d'encadrement plus élevés puisque l'autonomisation des ambassadeurs, chargés de visite est beaucoup plus longue dans sa mise en place qu'avec un profil expérimenté. D'autres territoires en France ont mis en place un dispositif similaire à la PRET en s'appuyant sur des contrats d'avenir ou des services civiques et ont rencontré les mêmes difficultés en termes d'encadrement et de continuité d'activité.

→ **Ainsi, le recrutement d'un profil de chargé de visite « expert » paraît une solution plus efficace pour une collectivité souhaitant mettre en place une plateforme de lutte contre la précarité énergétique, d'autant que contrairement à l'expérimentation de la PRET, l'intégralité de son salaire pourra être valorisée sous forme de certificats d'économie d'énergie dans le cadre d'un programme de type SLIME ou équivalent, tant que celui-ci y reste éligible !**

**La dépendance de ce type d'accompagnement aux co-financements interroge toutefois sur la pérennité des actions de lutte contre la précarité énergétique et leur inscription dans le long terme.**

On peut tirer un parallèle des expérimentations menées par l'ADEME et ses partenaires dans le cadre des Plateformes Territoriales de Rénovation Énergétiques (PTRE)<sup>43</sup> à destination des propriétaires occupants

Les résultats de ces expérimentations, cofinancées sur la base d'un appel à manifestation d'intérêt piloté par l'ADEME, montrent que **les ménages, même au-dessus des plafonds de ressources modestes, ne sont actuellement pas prêts à assumer le coût financier d'une ingénierie d'accompagnement aux économies d'énergie dans le cadre d'un programme de travaux de rénovation, malgré le rôle essentiel de cet accompagnement dans l'évolution comportementale et la réussite du projet.** Ainsi, la mise en place de ce type de dispositif n'est possible et efficace qu'avec des financements publics importants prenant en charge le coût de cette ingénierie. On peut

---

<sup>42</sup> De nombreuses informations sur les programmes SLIME sont disponibles à l'adresse suivante : [www.lesslime.fr](http://www.lesslime.fr)

<sup>43</sup> D'après l'évaluation réalisée en 2017 par les cabinets ATEMA et TILIA pour l'ADEME auprès de 124 plateformes, le nombre d'accompagnement moyen est de 126 ménages par an pour un coût moyen de 1260€ par ménage accompagné. 70% des ménages ne se déclarent pas prêts à rémunérer les plateformes malgré un taux de concrétisation des travaux proche de 80%.

sans nul doute imaginer les mêmes freins et constats sur l'accompagnement à la lutte contre la précarité énergétique, à fortiori avec des ménages à faibles revenus.

Le coût budgétaire de la lutte contre la précarité énergétique expérimenté dans ce premier Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Énergétique est une dépense s'inscrivant plus globalement dans les dépenses de soutien aux publics les plus fragiles. A ce titre, le rôle de « bouclier social » exercé par le département est ainsi renforcé. Les bénéficiaires de l'action publique développée dans ce cadre sont importants pour les ménages puisqu'ils ne se limitent pas à une réduction des factures énergétiques mais induisent des changements de comportements qui s'inscrivent dans la durée.

**L'impact de l'accompagnement aux économies d'énergie ne peut pas uniquement être corrélé à son coût. Cet accompagnement contribue significativement à l'amélioration du bien-être de ses bénéficiaires et, dans l'hypothèse où cette expérimentation est largement développée sur le territoire, à la réduction globale des émissions de gaz à effet de serre (GES).**

Concernant les aides directes aux ménages, le FSATME a présenté un coût peu important pour une efficacité probante pour les ménages ayant mobilisé cette aide. **La reproduction d'une action de ce type doit cependant s'accompagner d'un système permettant une avance de l'aide sous conditions afin de permettre le recours facilité pour des ménages aux ressources faibles et ainsi assurer que la cible initiale du dispositif soit bien touchée.**

**Au final, le modèle expérimenté par la PRET apparaît reproductible pour d'autres collectivités sous plusieurs conditions :**

- **Ajuster le nombre de chargés de visite en recrutant des profils « experts »,**
- **Simplifier le pilotage du dispositif en rendant l'échelle d'action plus cohérente (territoires contigus, uniformisation du modèle de repérage et de suivi...),**
- **Accompagner les visites à domicile d'un financement complémentaire facilitant les démarches de travaux, d'aide à la décision et d'achat d'équipements performants.**



# UN MODELE DE GOUVERNANCE COMPLEXE MAIS INCLUSIF

Dès les premiers travaux de construction du Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Energétique, l'objectif visé doit permettre une simplification de l'accès aux économies d'énergie et aux travaux de rénovation énergétique. Ainsi pour la conception de son dispositif phare, la PRET, il s'est avéré indispensable de réfléchir une mise en réseau de l'ensemble des acteurs très diversifiés intervenant dans le champ large de la lutte contre la précarité énergétique. **Le modèle de gouvernance et de coordination proposé vise la simplification des articulations entre les différents acteurs en les intégrant tant à l'interne, que de manière partenariale et transversale.**

Après une analyse des différents modèles organisationnels, c'est le modèle de la convention de partenariat<sup>44</sup> qui a été retenu pour mener cette expérimentation de manière à répondre dans les meilleurs délais, aux contraintes du projet de PRET.

De nombreux partenaires sont identifiés comme partie prenante pour cette PRET et une contribution a été cherchée avec chacun en fonction de leur champ de compétences spécifiques.

Les enjeux pour le département de coordination des différents dispositifs et de fédération d'un panel de compétences pouvant être coordonnées pour un même objectif ont été rappelés lors du **premier comité de pilotage (CoPiL) de la PRET réuni le 16 décembre 2014**. Il s'est ensuite réuni à cinq reprises, entre 2013 et 2018, le CoPiL de 2015 étant consacré à l'inauguration officielle de la PRET avec ses 12 ambassadeurs de l'énergie en poste, formés et prêts à intervenir sur les territoires, toutes les conventions cadre ayant été signées par les villes engagées dans cette expérimentation.

Le comité de pilotage est composé des Département du Val-de-Marne, Agence de l'énergie du Val-de-Marne du CAUE (Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement du Val-de-Marne), SOLIHA de l'Est parisien, Villes de Champigny-sur-Marne, Vitry-sur-Seine, Villeneuve-Saint-Georges, Région Ile-de-France, Agence nationale de l'Amélioration de l'habitat (ANAH), ADEME, DRIHL (direction régionale et interdépartementale du logement).

**Intégrant les évolutions institutionnelles, ce comité de pilotage s'est élargi au fil du temps à l'ensemble des élus concernés des trois Etablissements Publics Territoriaux Grand Paris Sud est Avenir (GPSEA), Grand Orly Seine Bièvre (GOSB) et Paris est Marne et Bois (PEMB) et à d'autres partenaires du territoire, en fonction de l'avancée du projet et des préoccupations nouvelles qui ont émergé au fil de l'avancée de l'expérimentation.**

Ainsi GRDF a rejoint le CoPiL en raison d'un partenariat développé à Champigny-sur-Marne pour la mise en œuvre de l'action des jeunes « Civigaz » en accompagnement de l'installation du compteur GAZPAR.

L'association Asphalte a très rapidement rejoint ce même CoPiL, a signé la convention cadre et s'est proposée de mettre un lieu d'accueil et de permanence à la disposition des ambassadeurs de l'énergie. Ce partenariat a permis de développer de nombreuses actions collectives menées dans le cadre de la politique globale d'intervention du Centre Social implanté à Villeneuve-Saint-Georges.

---

<sup>44</sup> CF *Modèle de la convention cadre de la PRET en annexe N° 6*

La coordination de la plateforme PRET est confiée à la Délégation générale au Développement Durable du Département, en lien très étroit avec l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne et SOLIHA (ex PACT) de l'Est parisien.

La plateforme PRET se dote d'organes de gouvernance dont les compositions sont listées ci-dessous. L'implication de l'ensemble des partenaires est formalisée dans l'article 5 de cette convention de partenariat qui précise les engagements de chacun. Les participants sont conviés, selon leur implication dans son fonctionnement :

Un **comité de suivi et d'évaluation** est constitué dès le démarrage du projet. Il est piloté avec la Direction Evaluation, Méthode et Organisation du département, il s'adjoit l'expertise des autres Espaces Info Energie du territoire.

Un **comité de suivi technique** a été constitué avec les directions de l'habitat, de l'action sociale, de l'évaluation/méthode et organisation, de la communication, auxquelles ont été associées l'agence de l'énergie du Val-de-Marne et SOLIHA de l'Est parisien pour leur implication dès la conception du projet, leurs compétences territoriales respectives et l'expertise apportée sur les questions de lutte contre la précarité énergétique.

Cette **gouvernance partagée et transversale** a été concrétisée dans la signature d'une convention de partenariat qui s'adapte à chaque acteur :

Pour les espaces info-énergie référents, à savoir l'agence de l'énergie du Val-de-Marne et SOLIHA EP, la convention<sup>45</sup> précise le temps passé pour chaque ingénieur référent pour le suivi de l'activité des ambassadeurs, la mise à disposition de locaux et la fourniture de petit matériel (papier, photocopieur,...) pour l'accueil ponctuel sur site des ambassadeurs de l'énergie des territoires concernés.

**Cette convention se décline aussi pour chaque Ville partenaire de l'expérimentation qui s'engage dans la mise à disposition d'un local adapté et en proximité avec les services habitat/hygiène ou le CCAS pour assurer les permanences d'accueil du public des ambassadeurs. Les villes s'engagent également à communiquer régulièrement sur la PRET et en permettre la promotion au profit de leurs habitants.**

Il n'y a aucune incidence budgétaire immédiate pour les partenaires engagés puisque toutes les dépenses liées au personnel, aux outils de communication, matériels et équipements distribués sont supportés par le Département.

Dans le suivi au quotidien de l'action de la PRET et pour sa coordination, l'**équipe projet** est composée de deux agents du département : la responsable du secteur Précarité Energétique et l'ingénieur coordonnateur de la PRET sont accompagnés par les 3 ingénieurs référents : deux pour l'agence de l'énergie qui accompagne les ambassadeurs de Villeneuve-Saint-Georges et Vitry-sur-Seine et un pour l'accompagnement de proximité de l'équipe des ambassadeurs de Champigny-sur-Marne. Toutes les réunions d'équipe ont fait l'objet de 55 comptes rendus d'équipe.

L'équipe projet a rédigé le **règlement intérieur de la PRET**, validé par les services juridiques du Département. Il est le cadre d'intervention globale de la PRET, sa commission d'orientation des ménages (COM) qui traite les demandes d'AMO et de FSATME. La Région Ile-de-France est conviée à ces COM, en qualité de financeur des FSATME.

Le **comité technique de la PRET**, organe de travail et de préparation des Comités de pilotage s'est adjoint des membres des services habitat, hygiène et des CCAS des villes partenaires, de la Région

---

<sup>45</sup> Voir modèle de convention partenariale en annexe

Ile-de-France et plus récemment, dans le cadre de la nouvelle organisation territoriale, des membres des trois Etablissements Publics Territoriaux GPSEA, GOSB et PEMB. Des modalités d'animation et de mobilisation de l'intelligence collective ont permis de faire de cette instance, un lieu de réflexions et de proposition pour l'amélioration de la PRET et la préparation de la fin de l'expérimentation et des suites.

➔ **La plateforme pour la rénovation énergétique pour tous s'est dotée d'un cadre global d'intervention sous la forme d'une convention cadre validée et signée par les trois villes qui ont contribué son expérimentation ainsi que les acteurs impliqués dans sa gouvernance : L'agence de l'énergie du Val-de-Marne/CAUE 94 et Soliha de l'Est parisien. Au fil de l'avancée du projet, ces différents partenariats ont progressivement été complétés, avec ou sans signatures de la convention cadre mais toujours dans l'intérêt du meilleur service rendu aux Val-de-Marnais. Des articulations avec les services d'une ville ont été plus complexes à mettre en œuvre mais la mobilisation d'un centre social a permis le maintien d'une permanence hebdomadaire et un suivi de proximité pour les ménages.**

## **Constats et reproductibilité de l'expérimentation**

---

La mise en interactions d'un nombre très conséquent de partenaires pour la mise en œuvre de la gouvernance de ce premier Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Énergétique fut un réel défi. Le réseau qui émerge après quatre années de fonctionnement, doit être soutenu et entretenu pour poursuivre la co-construction de la lutte contre la précarité énergétique.

La gestion déléguée aux CCAS du Fonds Social habitat départemental a facilité les articulations régulières et indispensables. Des fiches de reporting adressés mensuellement aux partenaires ont permis d'assurer le suivi très régulier de l'activité de la PRET.

Cependant, le turn-over des professionnels dans les différentes structures partenaires ne favorise pas la fluidité des articulations et devient un réel frein dans le partenariat dès lors que la continuité des services n'est pas assurée.

Ainsi, dans l'intérêt d'une cohérence de réponse à apporter aux Val-de-marnais et pour faciliter les liens entre les différents acteurs concernés, il convient de prendre en compte le besoin d'animation et de coordination dans un Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Énergétique et de sa gouvernance.

# UN RESEAU PARTENARIAL INDISPENSABLE QUI RESTE ENCORE A AMELIORER

Comme indiqué précédemment, le réseau des partenaires de la PRET a été sollicité dans plusieurs buts :

- Assurer un repérage des ménages, avec plus de la moitié des contacts issus de l'envoi de fiches de liaison par des partenaires variés (*voir partie 3.1.3.*) auxquels on peut ajouter une partie des contacts rencontrés lors d'animation co-organisées avec des structures locales
- Proposer un accompagnement aux ménages orientés vers les structures idoines, notamment pour l'accompagnement social, juridique et technique.

Ainsi, un temps important a été alloué à la constitution et à l'animation d'un réseau de partenaires. Ce temps a été partagé entre les trois structures porteuses du projet, le Département du Val-de-Marne, l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne et Soliha EP.

Ainsi, 152 structures intervenant directement ou indirectement sur les 3 territoires expérimentaux ont été répertoriées selon leur domaine de compétence, certaines structures pouvant en avoir plusieurs :

DOMAINE DE COMPETENCE	SOCIAL	HABITAT / LOGEMENT	SANTE	CULTUREL	EDUCATION	DEPLACEMENTS	ENERGIE	BATIMENT	INSERTION	HANDICAP	AUTRES
Acteurs institutionnels	6	3	5			1	11	4		1	2
Associations	45	10	7	34	3		5	4	12	1	30
Autres Entreprises		3					3	3			
Bailleurs	9	9									
Services des Collectivités territoriales	15	22	22	3	1	5	9	5	14	1	12
Energéticiens	4						5	3			4
Etat	1	1					1	1			
Organisations professionnelles				1			2	4			
PRIS	1	1			3		5	4		1	
<b>Total général</b>	<b>81</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>48</b>

NIVEAU D'IMPLICATION ATTENDU	FACULTATIF	IMPLIQUE	TRES IMPLIQUE
Acteurs institutionnels	9	8	1
Associations	54	6	
Energéticiens	2	4	2
Autres entreprises	1	3	
PRIS	0	3	2
Bailleurs	9		
Services des collectivités territoriales	1	28	14
Etat			1
Organisations professionnelles	1	3	

90% des structures identifiées ont été contactées, pour une implication variable au cours du projet :

NIVEAU D'IMPLICATION REEL	NON IMPLIQUE	IMPLIQUE	TRES IMPLIQUE
Acteurs institutionnels	10	8	
Associations	45	13	2
Energéticiens	2	4	2
Autres entreprises	1	3	
PRIS (1 structure disparue)	0	2	2
Bailleurs	7	2	
Services des collectivités territoriales	10	25	8
Etat		1	
Organisations professionnelles	4		

L'activité de la PRET devait initialement fortement s'appuyer sur le réseau des Eco-acteurs porté par la Direction du Développement Economique et de l'emploi du département. Entre temps, la réforme territoriale de 2015 a retiré la compétence « économique » du champ d'action des départements et a rendu difficile le lien avec les entreprises du territoire.

L'intervention imaginée d'architectes bénévoles dans le cadre d'accompagnement de ménages sur des programmes de travaux de rénovation n'a pas été menée à bien pour des raisons assurantielles.

Dès le démarrage de l'expérimentation, une convention cadre a été signée avec les 3 communes cibles, impliquant leurs services habitat, hygiène et santé, et d'action sociale. Le partenariat avec ces services a été globalement très satisfaisant, notamment sur les questions de repérage et de relais local de l'action vers les habitants des villes. Les actions de communication initiées par le département ont pu être ainsi complétées par les communes, via des affichages locaux et les publications communales. Ce fonctionnement a pu toutefois être ralenti par le turnover au sein des services communaux. Les trois communes fonctionnant avec un référent unique chargé du pilotage de l'action au niveau local et du lien avec le département, le changement de ce référent a entraîné quelques dysfonctionnements, sans pour autant empêcher le travail de terrain des ambassadeurs de l'énergie.

Les espaces info-énergie du territoire ont été intégrés dès le démarrage du projet et l'ont co-porté avec le département.

D'autres structures ont participé au pilotage et à l'animation technique de l'expérimentation en tant que membres du comité technique de suivi de la PRET : l'ANAH (également financeur via des subventions aux Ambassadeurs de l'énergie), l'ADEME, le Conseil Régional (par ailleurs financeur

du FSATME et co-financeur du SLIME), ENEDIS, GRDF... L'expérimentation a même été poussée avec GRDF qui a mis en place en parallèle de la PRET son programme CIVIGAZ sur le territoire de Champigny-sur-Marne. Un conventionnement pour une action conjointe des ambassadeurs a donc été signé avec le département.

Certains bailleurs sociaux (parmi les plus représentés sur le territoire) ont été sollicités dans le cadre de la PRET, pour la co-organisation d'actions de sensibilisation ou pour le suivi de travaux de rénovations pour des situations individuelles particulières. Aucun conventionnement n'a toutefois été proposé puisqu'un des objectifs initiaux de la PRET était de viser en priorité les ménages du parc privé.

Les liens avec les organismes de financement ont été peu explorés, par manque de temps disponible principalement. Le SIPPAREC propose des financements fléchés « précarité énergétique » pour les ménages se chauffant à l'électricité, toutefois peu de ménages ont été orientés vers cette solution au vu de la difficulté à mobiliser les aides. **De manière générale, une simplification des processus de déblocages de financements s'avère nécessaire afin de fluidifier les orientations puisque les opérateurs agréés par l'ANAH font remonter les mêmes difficultés pour des financements complémentaires au programme Habiter Mieux, pourtant implanté dans le paysage de la rénovation énergétique depuis longtemps.**

De nombreuses associations de terrain ont été sollicitées et ont bénéficié d'une présentation détaillée de la PRET, notamment pour le repérage des situations, mais peu de partenariats concrets ont été noués. Seuls 7% des contacts de la PRET proviennent d'une remontée directe de ces acteurs.

Quelques remontées positives locales sont toutefois à souligner. **Une convention de partenariat a été signée avec le centre social Asphalte de Villeneuve-Saint-Georges pour l'organisation d'une permanence hebdomadaire des Ambassadeurs et l'organisation conjointe d'actions de sensibilisations auprès du public du centre. Ainsi, de nombreux contacts ont pu être noués avec les ménages de ce territoire.** Ce partenariat a été complété avec un lien fort avec l'association Arc-en-Ciel, acteur local majeur d'un autre quartier de la ville. A elles seules, ces deux structures, par le biais d'orientations ou d'animations, ont permis d'identifier 30% des contacts sur la ville de Villeneuve-Saint-Georges. La reproduction de ce partenariat a été tentée avec d'autres centres sociaux sur les deux autres territoires, sans succès.

## **Constats et reproductibilité de l'expérimentation**

---

La construction du réseau partenarial, bien que fortement chronophage, est un préalable indispensable au bon fonctionnement d'actions de visites à domicile. La forme donnée à ce réseau partenarial est toutefois dépendante de la structure porteuse. **Dans le cadre de l'expérimentation de la PRET, l'accent a été mis, selon les disponibilités de l'équipe d'encadrement, sur le partenariat avec les collectivités territoriales, parfois au détriment du lien avec les structures associatives de terrain.** Ce choix s'explique par la nécessité de décliner l'action dans les services afin d'assurer un portage efficace par les villes concernées. Un projet du même type porté par un EPCI, une commune ou toute autre structure à l'ancrage plus local pourra développer de manière beaucoup plus efficace le relais avec les acteurs de terrain que sont les associations et autres professionnels.

# 4

## **EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION DE PROXIMITE**

Entre le 3 décembre 2013 et le 29 mai 2018, 192 actions de sensibilisation/ formation ont été menées dans le département. Elles se décomposent de la manière suivante :

- **25 interventions collectives** conduites par les ambassadeurs en association avec des professionnels au sein des EDS, des locaux des associations Asphalte ou Arc en ciel à Villeneuve-Saint-Georges mais également dans le cadre d'une manifestation dans une importante copropriété ou encore plus largement dans le cadre de « Val-de-Marne en mouvement pour le climat ».
- **33 actions de sensibilisation et formation** des professionnels des EDS et de leurs partenaires de proximité (soit 750 professionnels rencontrés)
- **48 actions de sensibilisation / formation** ont été conduites auprès des professionnels des villes de l'expérimentation PRET, des opérateurs de l'ANAH, et d'autres associations de retraités,
- **73 animations de stands** ou d'actions très locales ont été menées dans les trois villes de la PRET
- **13 réunions spécifiques** de présentation de la thématique « précarité énergétique » ont permis de mobiliser plus précisément des représentants de divers services partenaires

Les actions de sensibilisation et de présentation ont permis de rencontrer **5371 Val-de-marnais** qui ont bénéficié de manière individualisée ou dans le cadre d'une action collective du premier niveau de conseil en matière d'économies d'énergie ou d'eau.

**1256 professionnels intervenants dans le champ de l'action sociale** ont également été sensibilisés ou formés aux écogestes ou à l'utilisation des supports de communication, afin de démultiplier les actions d'information/sensibilisation.

Les enquêtes de satisfaction conduites ponctuellement auprès des professionnels, pour évaluer le contenu et la forme de l'action de sensibilisation/formation montrent

- Une appréciation globale de 4.4/5 pour l'utilité et la satisfaction globale
- Les modalités pédagogiques et le séquençage de la formation sont très appréciés
- L'analyse des factures énergétiques jugée perfectible a été réadaptée au fil des sessions
- Le contenu global est jugé très dense car se déroulant en 3 heures.

Les différentes actions globales menées en proximité sur les territoires d'expérimentation de la PRET, mais aussi plus largement pour l'ensemble des professionnels et de leurs partenaires des espaces départementaux des solidarités ont permis une montée en compétence des acteurs de proximité sur cette thématique.

Cependant, ces actions de sensibilisation et de formation restent à parfaire, en effet, certains partenaires n'ont pu se mobiliser faute de disponibilité tant calendaire que de disponibilité des personnels. Pour permettre une prise en compte dans la durée des conséquences de la précarité énergétique, il est essentiel de proposer très régulièrement la mise en lumière de cette problématique afin de s'assurer que le sujet ne soit pas mis en veille ou déconsidéré.

## **Constats et reproductibilité de l'expérimentation**

---

La **reconduction régulière et à moyen terme** de ces actions de formation/sensibilisation permet de faire face au turn-over dans les équipes de professionnels en contact avec les ménages exposés à la précarité énergétique et garantit un niveau de connaissance minimal de cette problématique.



Un travail devra être engagé pour proposer aux structures déjà mobilisées, l'accès à un meilleur niveau de connaissance au travers d'une **action de formation/sensibilisation de second niveau** intégrant plus encore l'analyse des factures énergétiques et l'animation des informations collectives destinées aux publics divers.

En fin, il convient de noter qu'à ce jour, il **est impossible d'évaluer avec précision l'impact d'une action unique d'information/ sensibilisation menée auprès d'une personne**. Même si l'intérêt pour le sujet peut être estimé au temps passé sur un stand, aux questions posées, ces postures ne déterminent pas avec certitude l'influence sur de nouveaux comportements orientés durablement vers les économies d'énergie.

# 5

## **PRECONISATIONS POUR PORTEURS DE PROJETS**

# REPERAGE DES MENAGES EN SITUATION DE PRECARITE ENERGETIQUE

- La réalisation d'une **étude de vulnérabilité territoriale à la précarité énergétique** est un préalable important à toute mise en place de dispositif d'accompagnement des ménages. Elle permet d'identifier les zones prioritaires et les partenaires indispensables à la bonne mise en œuvre de la future action.
- **Le mode de repérage le plus efficace en ce qui concerne les locataires consiste à s'appuyer sur les services et données existantes** (CCAS, services départementaux, aide aux impayés d'énergie, services hygiène et santé...). Le volume des demandes d'aides aux impayés d'énergie est généralement suffisant pour assurer un volume d'accompagnement suffisants, à la condition que les professionnels soient bien sensibilisés au fonctionnement du dispositif mis en œuvre, voire proposent un accompagnement de manière systématique. **Concernant les propriétaires dans le cadre de l'expérimentation de la PRET, la communication via les journaux municipaux et du Département et la présence intensive sur le terrain lors de manifestations locales** ont été les méthodes de contact les plus efficaces. La présence sur le terrain implique un temps passé important pour les chargés de visite mais permet de rencontrer des ménages non-usagers des services publics liés aux aides à l'énergie et parfois en situation de privation.

# ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE DES MENAGES

- Au vu du profil social et économique des ménages en situation de précarité énergétique et usagers des services publics, un **accompagnement individualisé semble indispensable** pour viser une amélioration durable des consommations énergétiques et de la gestion budgétaire. Les actions d'interventions collectives restent un moyen efficace de mobiliser les ménages sur un dispositif plus personnalisé en tant qu'action de repérage. Elles peuvent également servir à garder le ménage mobilisé sur un temps plus long, entre deux visites à domiciles ou rendez-vous de suivi, par exemple.
- Pour être efficace, cet accompagnement individualisé **doit comporter un diagnostic à domicile**. Ce diagnostic permet de constater les problèmes liés au logement, au comportement et peut également alerter sur des suspicions d'insalubrité ou d'indécence du logement. Le budget lié à la visite à domicile est toutefois très supérieur à un rendez-vous dans une permanence même délocalisée. Lors de notre expérimentation, nous avons évalué le coût net d'un accompagnement à domicile (sur la base de 3 visites) aux alentours de 400€ avec un co-financement très important.
- Le diagnostic sociotechnique et l'accompagnement individualisé doit, si possible, s'accompagner d'un **dispositif de financement de travaux et/ou d'achat d'équipements économes**. Ce type de financement est de plus en plus présent sur le territoire et, couplé à un repérage efficace, permet de compléter efficacement l'accompagnement en permettant au ménage de résoudre directement une ou plusieurs problématiques identifiées et liées aux bâti ou aux équipements de chauffage ou de production d'eau chaude. Dans l'idéal et afin d'éviter le non-recours, **cette aide financière est disponible sous forme d'avance au ménage**. Plusieurs formes juridiques sont envisageables, la convention Département/ménage testée dans le cadre de la PRET est fonctionnelle même si elle nécessite un déplacement supplémentaire au domicile du ménage pour sa signature.
- **Une visite de suivi** permet d'entériner les préconisations réalisées lors du diagnostic et rassure le ménage sur le bien-fondé du dispositif, tout en fournissant des données d'évaluation. Si cette visite est réalisée un an après le diagnostic comme pour la PRET, elle devra être **accompagnée d'un suivi téléphonique régulier pour entretenir la mobilisation** du ménage.
- L'expérimentation du dispositif d'AMO renforce l'intérêt d'un **accompagnement poussé à domicile pour la mobilisation des ménages dans les dispositifs de travaux**, ne serait-ce que pour rassurer les propriétaires dans le cadre d'une orientation vers le programme Habiter Mieux. Toutefois les premiers résultats semblent montrer qu'une ingénierie poussée est nécessaire (compter jusqu'à 3 jours d'accompagnement) alors que le dispositif de la PRET n'était calibré que pour une journée d'accompagnement, insuffisante pour accompagner le ménage dans toute sa démarche. La question du financement d'un dispositif massif reste entière puisqu'un accompagnement de 3 jours représenterait un financement compris entre 1200 et 1600€ par ménage accompagné.

# PROFIL DES CHARGES DE VISITES ET CONTENU DU DIAGNOSTIC SOCIOTECHNIQUE

- **L'analyse des dispositifs sur le territoire français nous indique qu'un chargé de visite expérimenté réalise environ 300 visites par an** (soit 150 ménages pris en charge pour deux visites) pour un dispositif fonctionnant à pleine charge. Le temps de rédaction des rapports, de prise de contact avec les ménages, de suivi et d'accompagnement sont autant de paramètres à prendre en compte. Le nombre de chargés de visites doit donc être adéquat pour tenir les objectifs fixés au lancement du projet.
- **Le recours à des contrats d'avenir ou des services civiques non qualifiés complexifie fortement l'accompagnement des ménages.** Dans le cadre de la PRET, le Département a ajouté à ses objectifs une mission d'insertion professionnelle auprès de jeunes du Val-de-Marne. Ceci a rendu le dispositif de visite à domicile moins efficace et a nécessité un temps et un budget importants pour l'accompagnement et la supervision des équipes. **Le recrutement de professionnels expérimentés déjà formés aux conseils énergétiques et à la visite à domicile facilite incontestablement la mise en œuvre efficace et rapide du projet,** mais exclurait de fait le besoin de préformation et d'accès à un premier emploi accompagné pour des jeunes en difficultés d'insertion professionnelle.
- Les différentes expérimentations en matière d'outils de diagnostic sociotechnique à domicile, dont celle du Val-de-Marne, ont abouti à la création du logiciel **SoliDiag** par le CLER, le GERES et Solibri. Ce logiciel donne une vision assez exhaustive des éléments à collecter et analyser lors d'une visite à domicile en lien avec la précarité énergétique : source et montant des revenus, état du bâti et du logement, usages et comportements, consommations et sources d'énergie... Le logiciel est en cours d'évolution afin de permettre une utilisation plus souple par les diagnostiqueurs, mais il a vocation à devenir un outil de référence pour toutes les structures souhaitant mettre en place des accompagnements à domicile.
- Un aspect important lié à la visite à domicile – et plébiscité par les ménages dans le cadre de la PRET – est lié au climat de confiance à créer entre le ménage diagnostiqué et le chargé de visite. Toute technique que soit l'analyse et les préconisations réalisées, il est indispensable que le chargé de visite soit formé à **une posture de bienveillance, de non-jugement, de discrétion et d'écoute** vis-à-vis de ménages qui, pour certains, reçoivent très peu à leur domicile. Cette posture est la clé d'un accompagnement réussi puisqu'il cimenter la relation entre le ménage et la structure porteuse du dispositif.

# FINANCEMENT, PARTENARIATS ET GOUVERNANCE

- **Afin de faciliter le financement d'une action de visite à domicile, nous recommandons l'inscription dans le cadre du dispositif SLIME ou de tout programme équivalent** permettant le co-financement des actions via l'utilisation de certificats d'économie d'énergie. A ce jour, ces programmes restent financés jusqu'en 2020. Au-delà de l'aspect économique, le recours à ce type de programmes permet également de rejoindre un réseau de partage d'expériences, d'échange d'outils et de veille réglementaire.
- Dans le cadre de la PRET, le portage au niveau départemental d'actions de niveau communal est apparu complexe en termes de gouvernance. Ceci est notamment dû à la spécificité val-de-marnaise de la gestion des impayés d'énergie par les CCAS. Cette gouvernance partagée a toutefois été appréciée des acteurs, notamment grâce à la mise en place d'**ateliers de travail collectif**, préfigurant la mise en place d'un réseau d'acteurs. Dans le cadre d'une action portée à un niveau plus local (EPCI, commune), cette gouvernance sera simplifiée et plus efficiente, tout en intervenant sur un territoire plus petit et donc moins peuplé.
- Le réseau de partenaires est un élément à ne pas négliger pour la mise en place d'un projet d'accompagnement et le temps passé à l'établissement et l'animation de ce réseau ne doit pas être sous-estimé. Si quelques structures clés suffisent à un repérage d'un nombre de ménages important, **le réseau partenarial est indispensable pour permettre une orientation fluide des ménages après le diagnostic et un suivi de ces orientations** – notamment vers les dispositifs d'accompagnement aux travaux.

# DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE COMMUNE, SENSIBILISATION, FORMATION ET OUTILLAGE DES PROFESSIONNELS DU TERRITOIRE

- La réalisation d'**outils de communication partagés et mis à disposition des structures partenaires** facilite l'action des chargés de visites. Elle permet aussi la mobilisation des partenaires dans le cadre d'un réseau d'acteurs.
- La reconduction régulière et inscrite dans le temps d'**actions de formation/sensibilisation** permet de faire face au turn-over dans les équipes de professionnels en contact avec les ménages exposés à la précarité énergétique et garantit un niveau de connaissance minimal de cette problématique.
- La **coordination des actions en lien avec la précarité énergétique est indispensable à tout niveau territorial** pour éviter toute confusion pour les ménages accompagnés.

# 6

## ANNEXES



# CONVENTION CADRE DE LA PRET

## CONVENTION CADRE

---

Entre les soussignés :

Le Conseil général du Val-de-Marne, nommé « le Département », représenté par le Président du Conseil général domicilié à l'Hôtel du Département, avenue du Général De Gaulle, 94000 Créteil, agissant en cette qualité en vertu de la délibération de la Commission permanente du Conseil général n° 2015-2-50 du 9 février 2015 désigné ci-après par « le Département »

D'UNE PART,

ET :

...

Représentée par .....  
agissant en cette qualité en vertu de la délibération .....

D'AUTRE PART,

### **PREAMBULE :**

Le Département s'est engagé fortement dans la dynamisation de la rénovation énergétique :

- Un soutien financier est apporté aux Espaces Info-Energie
- En 2011, développement du microcrédit personnel
- En 2012, la signature du Contrat Local d'Engagement (CLE) et depuis janvier 2014, son avenant qui abonde le programme « Habiter mieux ».
- Depuis décembre 2013, mise en place d'actions de sensibilisation et de formation des acteurs de terrain : les travailleurs sociaux des espaces départementaux des Solidarités et leurs partenaires, ainsi que les allocataires du Revenu de Solidarité Active dans le cadre des journées d'information et d'orientation.
- En 2013, contribution à la création de la SEM Energies Posit'IF, en partenariat avec notamment la Région Ile-de-France et la Ville de Paris.

Le Département se positionne ainsi en co-animateur de la lutte contre la précarité énergétique, en construisant un plan départemental de lutte contre la précarité énergétique (PDLPE) articulé et coordonné avec les dispositifs mis en place localement par l'Etat, la Région, les collectivités territoriales et les associations partenaires de ces projets. Le Plan Climat Energie Territorial (PCET), adopté par le Département le 27 janvier 2014, prend en considération cet objectif de lutte contre la précarité énergétique et inclut le PDLPE dont il constitue un des cinq enjeux du PCET.

Ce positionnement s'est vu renforcé par la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles du 27 janvier 2014, en particulier son article 3 qui charge le Département d'organiser en qualité de chef de file, les modalités de l'action commune des collectivités territoriales et de leurs établissements publics pour l'exercice des compétences relatives à la contribution à la résorption de la précarité énergétique.

Par ailleurs, ce plan départemental de lutte contre la précarité énergétique s'appuie sur un rapport d'étude remis en octobre 2013, annexé au PCET, ayant pour objet le repérage de la précarité énergétique dans le Val-de-Marne. Cette étude menée entre avril et septembre 2013 a permis d'identifier les territoires, à l'IRIS, où une part importante de la population est exposée à une multitude de facteurs de précarité énergétique. Cette étude, croisée avec l'exposition au bruit et l'usage contraint d'un véhicule motorisé pour les trajets domicile-travail, permet de donner un visage actualisé, sur la base des données les plus récentes, de la précarité énergétique en Val-de-Marne.

Enfin, le constat d'une nécessaire coordination de l'ensemble des acteurs, conduit le Département à s'engager dans la co-construction d'une plateforme pour la rénovation énergétique pour tous, la P.R.E.T., afin de proposer un meilleur repérage et une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage adaptée, pour emmener les porteurs de projets potentiels vers une phase opérationnelle et s'assurer de l'effectivité des réductions de consommations énergétiques des ménages.

## **ARTICLE 1<sup>er</sup> : OBJET DE LA CONVENTION**

Le Département porte avec l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne (ALEVDM) et le PACT de l'Est parisien (PACT EP) une plateforme pour la rénovation énergétique pour tous. Cette plateforme concrétise les engagements pris par le Département dans son plan départemental de lutte contre la précarité énergétique.

La création de la « Plateforme de la rénovation énergétique pour tous » -PRET-, par ses missions et son mode de gouvernance, a vocation à intégrer l'objectif prioritaire que constitue la lutte contre la précarité énergétique.

Cette plateforme PRET représente une réelle opportunité car elle permet de positionner l'ensemble des acteurs dans la lutte contre la précarité énergétique ainsi que le soutien à la rénovation énergétique pour tous en fonction des compétences respectives, en précisant les responsabilités de chaque niveau d'acteur.

Ainsi, la plateforme PRET, intègre le programme «Habiter mieux » proposé par l'ANAH au travers du Contrat Local d'Engagement contre la précarité énergétique (CLE) conclu avec le Département depuis juillet 2012. Dans ce cadre et depuis janvier 2014, le Département attribue une prime de 300 € au titre de l'ingénierie (et 400€ au titre des aides aux travaux) pour les propriétaires occupants disposant de ressources sous plafond de l'ANAH.

Le Guichet Unique reste la porte d'entrée privilégiée dans le dispositif de l'ANAH pour l'ensemble des val-de-marnais. Les ménages sont orientés, en fonction de leur niveau de ressources soit vers un Point Rénovation Info-Service (PRIS) de l'Espace Info Energie (EIE) référent du lieu de résidence ou un vers un PRIS de l'ANAH dont les structures porteuses du Val-de-Marne sont actuellement le PACT de l'Est parisien et Citémétrie.

Toutefois, pour répondre aux différents niveaux d'intervention nécessaires pour aider concrètement les ménages, la P.R.E.T. proposera tout d'abord une analyse des besoins, des conseils et l'installation de petits matériels dans le cadre d'un Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie (SLIME).

L'analyse des besoins faite à cette étape, permettra de déterminer, pour l'ensemble des ménages : locataires, propriétaires occupants, propriétaires bailleurs, copropriétaires la suite à réserver et l'orientation à proposer selon le niveau des besoins :

- Un dispositif de Fonds Social d'Aide aux Travaux pour la Maîtrise de l'Energie (FSATME) mis en place dans le cadre d'une convention avec la Région Ile-de-France, complètera le premier niveau d'aide par l'achat de matériels plus conséquents, ou de dispositifs de chauffage, etc. permettant d'améliorer significativement la situation énergétique du ménage.
- En cas de travaux importants, et pour les ménages modestes et très modestes, le programme « Habiter mieux » prévu dans le cadre du Contrat Local d'Engagement qui pourra s'appliquer.
- De plus, la plateforme P.R.E.T. proposera à 150 ménages propriétaires (sur la base de la période d'expérimentation de trois ans, et pour les trois communes visées) de pouvoir bénéficier d'une assistance à maîtrise d'ouvrage pour engager les travaux de rénovation énergétique nécessaires pour leur logement. Le barème s'appliquant pour déterminer le seuil de leurs ressources juste au-delà des critères ANAH, est déterminé par délibération de l'Assemblée départementale, dans la limite des crédits alloués.
- L'ensemble des ménages ainsi identifiés, qui ont besoin de rénover leur logement mais qui ne peuvent accéder à un prêt bancaire classique ou un Eco-PTZ, pourront solliciter un prêt dans le cadre du dispositif de microcrédit personnel déjà mis en place par le Département, en partenariat avec le Crédit Municipal de Paris.

L'expérimentation de la plateforme PRET est mise en place sur trois territoires : les communes de Champigny-sur-Marne, Vitry-sur-Seine et Villeneuve-Saint-Georges, identifiées du fait d'un fort taux de personnes exposées à la précarité énergétique. Ils présentent de plus, de nombreuses opportunités : la massification de l'intervention publique, l'expérience d'ores et déjà acquise au sein des Espaces Départementaux des Solidarités en matière de détection des publics en situation de précarité énergétique, la prise en compte de l'exposition au bruit et l'opportunité du développement des énergies renouvelables (la géothermie) suite à la réalisation par le département et le SIPPAREC du schéma départemental des réseaux de chaleur.

De plus, l'agence de l'énergie du Val-de-Marne est référent PRIS (point rénovation info-service) Espace Info Energie (EIE) du territoire de Vitry-sur-Seine et Villeneuve-Saint-Georges et le service EIE du PACT de l'Est parisien est référent PRIS-EIE pour le territoire de Champigny-sur-Marne.

La plateforme P.R.E.T. propose ainsi, pour cette première phase expérimentale, de conduire, sur ces trois communes, une action très forte de repérage et de sensibilisation des habitants pour massifier le nombre de ménages qui s'engagent dans la rénovation et/ ou qui bénéficieront d'une aide pour réduire leurs consommations énergétiques.

En fin d'intervention et après au moins une saison complète de chauffage, chaque ménage qui a bénéficié d'une intervention via la plateforme P.R.E.T. verra ses factures énergétiques analysées afin de valider l'effectivité de la diminution de ses consommations.

La plateforme PRET assure également l'accompagnement de tous les ménages bénéficiant du programme « Habiter mieux » ainsi que les ménages hors CLE des territoires expérimentaux pour la prise en main du logement rénové et l'adaptation aux nouveaux dispositifs mis en place dans le cadre de sa rénovation.

## **ARTICLE 2 : Fonctionnement de la plateforme PRET**

### **a. Gouvernance de la PRET**

La plateforme PRET s'appuiera sur un comité de pilotage et un comité technique composés tous deux, au niveau nécessaire, des membres indispensables pour son fonctionnement. Un comité de suivi et d'évaluation y sera adossé. De nombreux partenaires sont partie prenante pour cette plateforme et prêts à y contribuer chacun en fonction de son champ de compétence spécifique.

La coordination de la plateforme PRET est confiée à la Direction du Développement Durable du Département, en lien très étroit avec l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne et le PACT de l'Est parisien. La présence d'un ingénieur énergéticien auprès du chef de projet garantit les compétences nécessaires pour coordonner les acteurs.

La plateforme PRET se dote d'organes de gouvernance dont les compositions sont listées ci-dessous. Les participants seront conviés, selon leur implication dans son fonctionnement :

#### Le comité de pilotage :

Conseil général du Val-de-Marne

Agence de l'énergie du Val-de-Marne avec le CAUE (Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement du Val-de-Marne)

Pact de l'Est parisien

Ville de Champigny-sur-Marne

Ville de Vitry-sur-Seine

Ville de Villeneuve-Saint-Georges

Région Ile-de-France

Agence nationale de l'Amélioration de l'habitat (ANAH)

ADEME

DRIHL (direction régionale et interdépartementale du logement)

#### Le comité technique :

Conseil général du Val-de-Marne

Agence de l'énergie du Val-de-Marne / CAUE

Pact de l'Est parisien

Ville de Champigny-sur-Marne

Ville de Vitry-sur-Seine

Ville de Villeneuve-Saint-Georges

Région Ile-de-France

ANAH du Val-de-Marne

#### Le comité de suivi et d'évaluation :

Piloté par la Direction Evaluation, Méthode et Organisation du Conseil général, il s'adjoindra l'expertise des autres Espaces Info Energie du territoire, partenaires à terme du projet lors de son déploiement sur le territoire départemental.

#### La liste (non exhaustive) des partenaires de la PRET impliqués ou qui le seront au fil de l'avancée du projet :

Points Rénovation Info-Services (PRIS EIE) : MVE, La Bouilloire, EIE Nogent/Le Perreux

Points Rénovation Info-Services (PRIS ANAH) : Citémétrie

Cité des Métiers du Val-de-Marne

SEM E+

ADIL

SIPPEREC

Crédit municipal de Paris

Réseau départemental des éco entreprises

Le réseau des éco-acteurs du Val-de-Marne

La Maison de l'Emploi et des entreprises des Bords de Marne

La CMA

La CCI

Les Organismes de certification

QUALIBAT

La CAPEB  
La FFB  
EDF  
GDF Suez  
Ordre des Architectes  
Ecoles d'architectures  
Syndicat des Architectes du Val-de-Marne

L'implication de l'ensemble des partenaires sera formalisée dans l'article 5 de cette convention de partenariat qui précisera les engagements de chacun.

Les organes décisionnels de la plateforme encourageront l'intégration de nouveaux partenaires dans son fonctionnement.

Une charte de la communication sera élaborée avec les villes partenaires de la plateforme PRET.

#### **b. L'organisation fonctionnelle de la PRET**

Une équipe composée de douze Ambassadeurs de la lutte contre la Précarité Energétique et pour la Rénovation Energétique (APERRE) constitue avec le chef de projet, l'ingénieur, l'agence de l'énergie du Val-de-Marne et le PACT de l'Est parisien le pivot de la Plateforme P.R.E.T.

La coordination de la plateforme PRET est assurée par le chef de projet secondé par un ingénieur énergéticien recruté par le Conseil général du Val-de-Marne. Cet ingénieur assure la coordination, le suivi, la gestion au quotidien de la plateforme PRET. Il veille à l'encadrement de proximité des APERRE en s'appuyant sur les équipes de l'agence de l'énergie et du PACT.

Il organise également, en articulation avec le chef de projet, les temps institutionnels : réunions, comités techniques, de pilotage, et toutes autres réunions indispensables au bon fonctionnement de la plateforme PRET.

L'organisation de cette plateforme prévoit l'affectation de douze postes de jeunes recrutés dans le cadre du projet départemental des contrats d'avenir et sur la base de leur intérêt pour les questions à la fois techniques et sociales que soulève la plateforme PRET. Ces ambassadeurs de l'efficacité énergétique sont nommés : les Ambassadeurs de la lutte contre la Précarité Energétique et pour la Rénovation Energétique : les APERRE.

Le financement de ces contrats d'avenir soit 17 340€/an, recrutés sous contrat à durée déterminée, est pris en charge à hauteur de 75% par l'Etat, les 25% restant sont financés par le Département.

De plus, un financement spécifique de l'ANAH, plafonné à 5 000€ par agent est destiné à la formation théorique de chaque ambassadeur APERRE. Cette formation aura une dimension sociale pour aider à la bonne posture professionnelle, la relation au public, les techniques d'entretien individuel et sera complétée par les apports techniques des ingénieurs en charge de leur encadrement au sein de l'agence de l'énergie du Val-de-Marne et du Pact de l'est parisien.

L'ambassadeur APERRE est chargé des relations entre les ménages et l'ensemble des partenaires et acteurs de cette plateforme. Par son action, il fera connaître cette plateforme, contribuera à son fonctionnement afin d'atteindre les objectifs fixés d'accompagnement des ménages, à savoir ceux en situation de précarité énergétique et/ou ayant un projet de rénovation énergétique. Il sera garant de l'action de proximité du Département dans le cadre de ses missions.

L'ambassadeur APERRE sera chargé de différentes étapes du processus spécifique de saisine et de mise en œuvre de la plateforme :

- visites à domicile, accueil du public et actions de sensibilisation, détection des besoins spécifiques, orientation vers le bon interlocuteur
- mise en place des kits d'économie d'énergie au domicile, utilisation des équipements de base utiles à la détection
- accompagnement de la démarche de rénovation énergétique et des particuliers/usagers depuis la réflexion préalable jusqu'à la réalisation des travaux
- contribution à l'évaluation du dispositif dans sa globalité
- animation du réseau des particuliers/usagers ayant bénéficié de l'accompagnement de la plateforme.

Dans ce cadre, l'ambassadeur se déplacera régulièrement sur le territoire auquel il sera affecté et assurera des visites au domicile des ménages ainsi que des permanences délocalisées dans un lieu dédié mis à disposition par les villes test.

La plateforme permet, après une campagne d'information et de sensibilisation des Val-de-marnais, d'accompagner les ménages porteurs de projet depuis leur identification jusqu'à la fin de l'opération. Le particulier contacte le réseau des points rénovation info service (PRIS) par le vecteur du guichet unique, s'il a un projet spontané. S'il est un ménage en situation de précarité, c'est l'opérateur de la plateforme qui le repère et le contacte par le biais des ambassadeurs APERRE pour l'informer des dispositifs techniques, réglementaires et financiers dont il peut profiter, mais également de l'accompagnement qui peut lui être proposé.

L'identification se fait aussi par la mobilisation des acteurs médico-sociaux, associatifs et institutionnels via le partenariat développé avec les territoires expérimentaux des villes qui sont susceptibles d'avoir connaissance de situations particulières et qui sont mis en réseau dans le cadre de la plateforme.

En fonction des situations, l'ambassadeur APERE, avec l'aide de l'ingénieur énergétique évalue les besoins dans le cadre d'une première visite qui permet de préconiser, soit un programme d'accompagnement à l'utilisation rationnelle du logement, soit un programme de travaux. L'accompagnement consiste en une rencontre permettant de sensibiliser les ménages aux écogestes et à des comportements adaptés au type de logement, à son mode de chauffage et à la qualité de ses équipements.

Pour les copropriétés qui relèvent d'un programme de réhabilitation globale incluant plusieurs lots, ou les petits bailleurs sociaux identifiés par la PRET, la SEM Energies Positif est sollicitée pour un accompagnement qui s'inscrit dans ses missions spécifiques.

Dans le cas d'un programme de travaux, l'intérêt de la plateforme PRET réside dans la mise en réseau des professionnels du bâtiment du Val-de-Marne et la création de mécanismes permettant la réduction des coûts d'ingénierie et de travaux.

### **c. Les dispositifs mobilisés pour l'accompagnement des ménages**

#### **1. Un SLIME pour aller au-devant de tous les ménages et les sensibiliser**

Le développement d'un service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie (SLIME) vise spécifiquement l'action destinée aux publics en précarité énergétique qui ne peuvent immédiatement accéder à la rénovation énergétique et l'accompagnement des ménages dont le logement a été rénové pour s'assurer du meilleur usage de ce dernier.

Ce dispositif constitue, dans la continuité du repérage et de l'identification des territoires et des ménages, le premier niveau d'intervention de la plateforme PRET. Il s'agit à ce stade de proposer à tous les ménages volontaires, rencontrés dans le cadre de la plateforme PRET : locataires, propriétaires, copropriétaires, une information, une sensibilisation aux problématiques d'économies d'énergie et de réduction des consommations d'énergie et d'eau au travers de diffusion de supports de communication et de petits appareils type ampoule à LED, réducteurs-mousseurs débit d'eau, etc...

#### **2. Un FSATME pour les ménages dans l'impossibilité de réaliser des travaux de rénovation énergétique**

Le Fonds d'aide aux travaux pour la maîtrise de l'énergie (FSATME) mis en place par la région Ile-de-France permet de financer des petits travaux et des équipements performants pour améliorer le confort énergétique d'un logement et diminuer significativement les factures. Il s'agit du second niveau d'orientation possible de la plateforme PRET.

Le budget alloué chaque année à cette aide est défini par conventionnement.

Le ménage s'engage, dans le cadre d'un contrat, à justifier de l'usage de la subvention allouée et à présenter ses factures énergétiques pour les besoins de l'évaluation post intervention.

#### **3. Le programme « habiter mieux » de l'ANAH pour les ménages réalisant des travaux d'amélioration énergétique**

Dans le cadre du Contrat Local d'Engagement, le Département contribue financièrement à financer l'assistance à maîtrise d'ouvrage et les travaux nécessaires pour les ménages propriétaires dont les ressources se situent en dessous des barèmes de l'ANAH. Cette aide permet d'engager des travaux importants pour des ménages très modestes et modestes.

Les conditions de son attribution font l'objet d'une convention entre l'Etat et le Conseil général.

#### **4. Un accompagnement ciblé pour certains ménages aux ressources supérieures aux barèmes de l'ANAH**

Dans cette première étape et dans le cadre de l'expérimentation sur les trois communes tests, les ménages disposant de revenus supérieurs aux plafonds de l'ANAH et répondant au barème ménages « modestes » de l'ANAH pourront bénéficier d'une assistance à maîtrise d'ouvrage. Il est ainsi prévu de financer cette aide pour 150 ménages pour les trois territoires tests et durant les trois années d'expérimentation.

#### **5. Le micro-crédit, un dispositif de financement complémentaire**

Le Département s'est engagé en 2010, avec le Crédit Municipal de Paris pour la mise en place du microcrédit personnel afin de permettre le financement d'un projet pour les ménages qui ne peuvent accéder à un prêt bancaire classique, mais qui disposent néanmoins d'une capacité de remboursement.

Ce dispositif pourra être sollicité, si les ménages le peuvent et le souhaitent, pour compléter le financement des projets de rénovation ou d'amélioration de leur habitat.

#### 6. Les Espaces INFO→ÉNERGIE pour tous les ménages

Tous les ménages qui le souhaitent, pourront bénéficier de l'ensemble des conseils apportés habituellement par les espaces info-énergie dans le cadre de leur mission de service public. Les ménages au-dessus des plafonds de ressources de l'ANAH et hors dispositifs microcrédit seront accompagnés vers les autres formes de financements (Crédit d'Impôt pour la Transition Énergétique, Eco-Prêt à Taux Zéro...) et le recouvrement, si possible, des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).

#### d. Le parcours des entreprises

La plateforme, s'appuiera sur la Direction du développement Économique et de l'Emploi du Département qui assurent le rôle de coordination à l'échelon départemental de l'ensemble des acteurs mobilisés, au titre des politiques départementales de développement économique et d'emploi.

La démarche prend en compte les outils créés par la Chambre des Métiers et de l'artisanat du Val-de-Marne :

- L'annuaire de l'écoconstruction qui répertorie les entreprises RGE ayant des garanties de qualité de service
- Le projet de plateforme internet régionale dédiée aux professionnels du bâtiment et des particuliers porté par la Chambre régionale.

Les Directions du développement Économique et de l'Emploi des Villes tests seront également associées à cette démarche.

Le Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement du Val-de-Marne et la Maison de l'Emploi et des entreprises des Bords de Marne (plan Bâtiment-ADEME Alliance Ville durable) sont des partenaires associés. Ils participeront à la démarche de formation à l'échelle départementale, la plateforme PRET sollicitant leur collaboration.

### **ARTICLE 3 : Suivi et évaluation de la Plateforme pour la Rénovation Énergétique pour Tous**

La mise en œuvre de la plateforme PRET fait l'objet d'une expérimentation limitée dans le temps et étendue à trois territoires.

Avant toute extension, son activité, ses résultats et sa gouvernance seront suivis et évalués.

L'ensemble des partenaires impliqués dans sa mise en œuvre s'engage à apporter au comité de suivi et d'évaluation, au moins une fois par semestre, tous les éléments statistiques et évaluatifs nécessaires à une vision globale et objectivée de son action.

### **ARTICLE 4 : COMMUNICATION**

La direction de la communication du Département apporte son concours et ses moyens à la lisibilité de cette plateforme PRET. L'identité de la plateforme PRET, son nom et la charte graphique qui la distinguent, seront construits avec le soutien des services de la communication du Département.

Chaque partenaire s'engage à articuler ses modalités de communication avec celles retenues par le comité technique et à apposer tous les logos y compris, le cas échéant, celui du FEDER, sur les documents de communication qu'il créera sur et pour cette plateforme PRET.

De la même manière, toute communication ou action menée auprès des ménages devra faire mention de la plateforme PRET.

### **ARTICLE 5 : ENGAGEMENT DES PARTIES**

Cette convention cadre pose les principes de base des engagements des parties impliquées. Elle sera complétée par des conventions subséquentes, en fonction de l'engagement de chacun des partenaires au fil de la mise en œuvre de la plateforme PRET.

Les tableaux joints en annexe, présentent schématiquement la répartition des rôles ainsi que la contribution financière ou matérielle des différents partenaires au fonctionnement de la PRET.

#### a. Engagements du Département

Le Département s'engage à :

- Assurer la direction et coanimation du projet (veille et recherche de nouveaux partenariats, dispositifs) en finançant un poste de chef de projet de la PRET,



- Financer le poste d'ingénieur thermicien en charge de la PRET et à contribuer au financement des postes d'ambassadeurs (dans le cadre du dispositif « Emploi d'Avenir ») et des référents de la PRET au sein de l'agence de l'énergie du Val-de-Marne/CAUE et du PACT de l'Est parisien,
- Financer les actions de sensibilisation / formation des professionnels, des ménages et des usagers ainsi que les supports techniques pour les interventions,
- Financer des actions menées auprès des ménages via le SLIME et le FSATME et la prise en charge de l'AMO pour un nombre déterminé de ménages dont les ressources se situent au-dessus des critères de l'ANAH sur les territoires expérimentaux,
- Verser une subvention de fonctionnement aux CAUE et PACT de l'EP pour le soutien et le suivi technique des ambassadeurs APERE, du projet et la mise à disposition des locaux pour les temps de regroupement des équipes et de réunions.
- Percevoir l'ensemble des recettes affectées au projet de la PRET.
- Assurer la coordination de l'ensemble des acteurs du réseau de la PRET
- Mobiliser les professionnels de la rénovation et du bâtiment via le réseau des éco-acteurs
- Coordonner l'articulation entre les différentes directions et services du Conseil général impliquées dans la mise en œuvre de la PRET,
- Assurer l'encadrement hiérarchique des APERE (Ambassadeurs contre la précarité Energétique et pour la rénovation énergétique) et de l'ingénieur thermicien de la PRET,
- Mettre en œuvre l'évaluation du dispositif,
- Participer à l'organisation fonctionnelle de la PRET,
- Organiser les CoPil, Cotec et comité de suivi et d'évaluation et en assurer la gestion administrative et technique.

**b. Engagements de l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne, du CAUE et du PACT de l'Est parisien**

L'Agence de l'Energie du Val-de-Marne, le CAUE et le PACT de l'Est parisien s'engagent à :

- Fournir un ½ ETP (PACT de l'Est parisien) et 1 ETP (Agence de l'Energie du Val-de-Marne – CAUE) correspondant aux engagements de participation financière du Département figurant dans leur convention respective dans le cadre de leur participation au suivi-animation de la PRET en lien avec l'ingénieur thermicien du Conseil général dédié à la PRET.
- Justifier régulièrement de cet engagement auprès du Département (fourniture des justificatifs de dépenses éligibles relatives au suivi technique du projet).
- Dédier une personne référente à cette mission, en fournissant à tous les partenaires ses coordonnées mail et téléphonique.
- Prévoir, sans rupture d'engagement pour assurer le suivi de la mission, une personne référente si la personne nommée précédemment vient à changer, et à transmettre les nouvelles coordonnées de cette personne au Conseil Général.
- Participer à la gouvernance de la PRET : participer avec voix délibérative à l'ensemble des Comités de pilotage, aux Comités techniques, aux réunions de suivi et d'évaluation autour de la PRET, et intervenir si nécessaire lors de ces derniers.
- Participer à l'organisation fonctionnelle de la PRET :
  - o Participer à la formation de l'ingénieur thermicien du Conseil général.
  - o Participer à la formation des APERE et à assurer le suivi de cet apprentissage tout au long de la convention
  - o Participer, dès le premier semestre 2015, à l'élaboration des outils nécessaires au bon déroulement de la PRET (outils de repérage, de pré-diagnostics, de suivi des résultats, d'évaluation, etc.) et en assurer le suivi et l'évolution tout au long de la convention

- Assurer un relais d'information sur le suivi de la mission auprès de l'ingénieur thermicien du Conseil général dédié à la PRET
  - Participer à la mise en place d'une culture commune autour de la PRET
  - Participer à la veille juridique des dispositifs utilisés dans la PRET
  - Prévenir et informer l'ingénieur pour une éventuelle introduction de nouveaux partenaires repérés et qui pourraient être intégrés à la PRET
  - Introduire l'ingénieur thermicien du Conseil général auprès de l'ensemble de ses partenaires et connaissances professionnelles nécessaires à la PRET
  - Faire le relais du dispositif PRET auprès de son réseau d'acteurs et ses différents partenaires
  - Mettre à disposition des locaux pour accueillir les APERE sectorisés
  - Participer à la mobilisation des professionnels du secteur de la rénovation
- Participer aux phases opérationnelles de la PRET à savoir :
- Assurer sa mission d'opérateur (pour le PACT de l'Est parisien) pour le suivi social, administratif, financier et technique auprès des ménages de la PRET relevant des Assistances à Maîtrise d'Ouvrage selon le référentiel ANAH
  - Assurer sa mission d'information, de sensibilisation, de conseil et d'accompagnement du public cible dans le cadre d'actions prévues par la PRET (pour l'Agence de l'Energie du Val de Marne – CAUE et l'Espace Info Energie Agence Val de Marne du PACT de l'Est parisien) selon la charte des Espaces Info Energie de l'ADEME
  - Accompagner 150 ménages (pour l'Agence de l'Energie du Val de Marne – CAUE et l'Espace Info Energie Agence Val de Marne du PACT de l'Est parisien) dans la programmation de travaux avec la réalisation de visites à domiciles technico-économiques, l'élaboration de plans de travaux et de financements ainsi que le suivi post-travaux
- Participer à l'évaluation du fonctionnement de la PRET en lien avec la direction de l'Evaluation, Méthode et Organisation du Conseil Général et à avertir ce dernier et l'ingénieur thermicien du Conseil général dédié à la PRET sur tout dysfonctionnement constaté

**c. Engagement de...:**

La ville partenaire de l'expérimentation s'engage à :

- collaborer étroitement avec la plateforme pour contribuer activement à l'identification des ménages potentiellement cibles du dispositif,
- participer aux Comités de pilotage, aux Comités techniques et aux réunions de suivi et d'évaluation de la PRET, et intervenir si nécessaire lors de ces derniers,
- mettre régulièrement à disposition des APERE sectorisés un local permettant la réception des ménages si besoin,
- mettre ponctuellement à disposition une salle de réunion pour les besoins de l'animation du dispositif,
- mettre à disposition des moyens pertinents de communication pour assurer la communication sur le dispositif auprès des habitants de la ville,
- contribuer à la mobilisation des partenaires et des professionnels du territoire de la ville.

**ARTICLE 6 : DUREE DE LA CONVENTION**

La présente convention est conclue pour une durée d'un an à compter de sa date de notification.

**ARTICLE 7 : Destiné aux partenaires associatifs impliqués dans la PRET CONTROLES FINANCIERS et OBLIGATIONS COMPTABLES**



Les signataires s'engagent à faciliter, à tout moment, le contrôle par le Département, ou par toute autre personne habilitée à cet effet, de l'emploi des fonds par **l'accès aux documents administratifs et comptables**, ainsi que toute pièce justificative. Il s'engage à conserver l'ensemble des pièces justifiant l'emploi des fonds pendant 10 ans. Les **subventions** affectées, conformément à l'objet de la convention, **non utilisées** par l'association doivent être **restituées**.

**En cas d'utilisation des fonds non conforme à leur objet ou de non-respect des obligations prévues dans la convention, le Département peut, après avoir mis en demeure l'association de respecter ses obligations et l'avoir mise en mesure de présenter ses observations sur les griefs énoncés, procéder à une nouvelle évaluation de la subvention, à sa suspension, à sa suppression, et à en demander la restitution.**

## **ARTICLE 8 : ASSURANCES**

Les signataires exercent les activités mentionnées à l'article 2 sous sa responsabilité exclusive et s'engagent à souscrire toutes les polices d'assurance nécessaires pour garantir leur responsabilité.

## **ARTICLE 9 : AVENANT**

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution de la présente convention, définie d'un commun accord entre les parties, fera l'objet d'un avenant.

Celui-ci précisera les éléments modifiés de la convention, sans que ceux-ci puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux définis à l'article 1<sup>er</sup> et dans le préambule.

## **ARTICLE 10 : CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION**

La convention sera renouvelée annuellement par tacite reconduction, sauf décision contraire de l'une ou l'autre des parties transmises par lettre recommandée 1 mois au moins avant la date d'expiration de la convention.

## **ARTICLE 11 : RESILIATION DE LA CONVENTION**

La convention peut être résiliée en cas d'inexécution d'une ou plusieurs obligations prescrites après mise en demeure restée sans effet.

## **ARTICLE 12 : Destiné aux partenaires associatifs impliqués dans la PRET Relatif à la CESSATION D'ACTIVITES OU DISSOLUTION DE L'ASSOCIATION**

En cas de cessation d'activité ou de dissolution de l'association après étude de la situation financière, en concertation avec le Département, **les fonds** associatifs de l'année en cours doivent être **restitués** au Département au prorata des sommes versées par celui-ci.

## **ARTICLE 13 : LITIGES**

En cas de litiges, après tentative de règlement à l'amiable entre les parties, ceux-ci relèveront de la juridiction administrative du Tribunal administratif de Melun, 43 rue du Général de Gaulle, Case postale 8630, 77 008 Melun Cedex.

# FICHE DE POSTE DES AMBASSADEURS DE L'ENERGIE

## IDENTIFICATION DU POSTE

- Intitulé	Ambassadeur de l'énergie
Cadre d'emplois/catégorie	Emploi d'avenir
- Pôle/Direction/Service	DRH/ service mobilité en lien avec la délégation générale au développement durable
- Lieu de travail	Conseil départemental du Val-de-Marne et interventions coordonnées avec l'agence de l'énergie du Val-de-Marne / CAUE à Maisons-Alfort, Vitry-sur-Seine, Champigny-sur-Marne et Villeneuve-Saint-Georges et ponctuellement les autres communes du Département
- Positionnement du poste dans l'organigramme	Placé sous l'autorité hiérarchique de l'ingénieur énergétique, coordonnateur de la PRET et  sous l'autorité fonctionnelle du service mobilité du Conseil général du Val-de-Marne, en lien avec la Mission Locale en charge de son suivi.

## PRÉSENTATION DE LA DIRECTION ET/OU DU SERVICE

La Délégation générale au développement durable contribue, tant au sein de la Collectivité qu'au travers de ses actions transversales et partenariales, à la prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux pour un développement économiquement innovant et efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.

Le déploiement d'un plan départemental de lutte contre la précarité énergétique, qui est un des cinq enjeux du plan climat énergie territorial, vise à contribuer à la résorption de la précarité énergétique en collaboration avec les partenaires concernés et impliqués du territoire et à positionner le Département comme un acteur majeur par sa compétence en matière d'action sociale, son expertise du territoire et sa capacité à animer et fédérer.

Ainsi, une plateforme pour la rénovation énergétique pour tous : la PRET, est créée afin de proposer un accompagnement abouti et intégré entre intervenants et assurer dans les meilleures conditions, le repérage et le suivi des ménages depuis l'identification des besoins jusqu'à la réalisation des travaux de rénovation énergétique qui seront évalués.

L'ambassadeur de l'énergie, rattaché hiérarchiquement à la délégation générale au développement durable du Conseil départemental, sera chargé des relations entre les Val-de-marnais susceptibles de bénéficier de l'accompagnement de la plateforme PRET et l'ensemble des partenaires et acteurs de cette plateforme. Par son action, il contribuera à faire connaître cette plateforme, à la faire vivre et à atteindre les objectifs fixés d'accompagnement des val-de-marnais cibles, à savoir ceux en situation de précarité énergétique et/ou ayant un projet de rénovation énergétique.

Il contribuera donc directement à l'accompagnement et au suivi des ménages sur les territoires ciblés, depuis leur repérage dans les quartiers où il interviendra, jusqu'au terme des travaux, et à la quantification des économies réelles de consommation énergétique de ces ménages.

L'ambassadeur de l'énergie interviendra sur l'ensemble du territoire de la ou des communes retenues pour la première phase de mise en œuvre de la plateforme départementale de la rénovation énergétique.

Il sera chargé de différentes étapes du processus spécifique de saisine et de mise en œuvre de la plate-forme :

- Visites à domicile ou/et accueil du public et action de sensibilisation, détection des besoins spécifiques, orientation vers le bon interlocuteur
- Mise en place des kits d'économie d'énergie au domicile et/ ou orientation vers les partenaires en charge de l'accompagnement à la mise en place de petits travaux de réhabilitation
- Accompagnement de la démarche de rénovation énergétique depuis l'entrée jusqu'à la réalisation des travaux (aide à la constitution du dossier, rencontre, soutien et suivi des ménages)
- Evaluation des bénéficiaires
- Contribution à l'évaluation du dispositif dans sa globalité
- Animation du réseau des particuliers/usagers ayant bénéficié de l'accompagnement de la plateforme PRET

**PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES (combinaison de connaissances et de savoir-faire)**

Connaissances	<p>Indispensables à la prise de poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bonne maîtrise du Français oral et écrit,</li> <li>- utilisation des outils bureautiques (pour les besoins spécifiques des questionnaires et enquêtes)</li> </ul> <p>A acquérir au cours de l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissance des aides et dispositifs proposés aux ménages</li> <li>- utilisation des kits destinés aux usagers</li> <li>- outils d'animation des groupes</li> <li>- connaissances techniques nécessaires au pré diagnostic énergétique et à l'utilisation des outils de sensibilisation</li> </ul>
Savoir-faire	<p>Indispensables à la prise de poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bonne expression orale, aptitude à la communication et l'animation de groupe,</li> <li>- sensibilisation aux questions environnementales, énergétiques</li> <li>- capacité d'écoute et d'empathie</li> <li>- autonomie professionnelle</li> <li>- savoir rendre compte</li> </ul> <p>Savoir-être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- posture adaptée à la représentation du Conseil départemental, employeur, dans son activité quotidienne</li> </ul> <p>A acquérir au cours de l'activité</p> <p>Capacité d'intervention pour la réalisation de petits travaux, agrément électrique, connaissance et utilisation des kits destinés aux ménages</p>

## ENVIRONNEMENT DU POSTE

<p>Relations de travail</p> <p>Internes</p> <p>Externes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ambassadeur de l'énergie, agent employé par le Conseil départemental du Val-de-Marne, sera en relation étroite avec l'ingénieur énergéticien, coordonnateur de la PRET, à qui il rendra directement compte de son activité au quotidien.</li> <li>- Le service Mobilité de la Direction des relations humaines, en charge de son suivi, sera son interlocuteur pour toutes les démarches administratives nécessaires au bon déroulement de son parcours professionnalisant.</li> <li>- L'ambassadeur de l'énergie sera positionné dans une étroite relation de travail avec l'ensemble des partenaires de la plateforme : la délégation générale au développement durable du Conseil départemental, les villes partenaires, les espaces info-énergie du territoire et partenaires du programme « habiter mieux », les acteurs économiques, les professionnels et bénévoles du champ de l'action sociale,...</li> </ul>
Conditions particulières d'exercice	L'ambassadeur de l'énergie appartient à une équipe mobile qui se déplacera sur le territoire départemental, il sera amené à assister régulièrement à des réunions dans les villes ou dans les services centraux du Conseil départemental. Il bénéficiera d'un parcours de formation pour mener à bien ses missions.
Moyens mis à la disposition de l'agent	Titre de transport pour les déplacements professionnels, utilisation occasionnelle possible d'un véhicule de service  Chèques-déjeuner

### - EXIGENCES DU POSTE

Niveau de formation /diplômes	<p>Pré requis :</p> <p>Souhaités : compétences en matière de petits travaux de rénovation du logement (électricité, plomberie, chauffage, peinture,...)</p> <p>niveau baccalauréat à Bac + 2</p> <p>Permis de conduire</p>
Expérience	<p>Exigée :</p> <p>Souhaitée :</p>
Certifications, habilitations à jour	
Obligation de formation inhérente au poste et au maintien des habilitations      oui <input type="checkbox"/> non X	

# PLAN DETAILLE DU PARCOURS DE FORMATION PROPOSE AUX AMBASSADEURS DE L'ENERGIE

Afin de répondre aux enjeux de construction d'une nouvelle fonction et de l'accès à une qualification professionnelle satisfaisante il a été nécessaire d'innover pour relever ces défis et rendre un service qui réponde aux besoins d'un public en difficultés de règlement de ses factures énergétiques, cherchant à réduire ses consommations d'énergie et ou d'eau ou souhaitant rénover son logement.

C'est pourquoi, le poste d'ambassadeur de l'énergie, tel qu'il est imaginé au moment de sa création dans le Val-de-Marne, allie à la fois des compétences des champs techniques et psycho-social.

1. **Une formation initiale obligatoire** permet une entrée « en matière » générale touchant du doigt les profils de situation possibles.

Elle se compose de 2 X 4 jours : « Réaliser un diagnostic sociotechnique à domicile ». Cette formation de 2 fois 4 jours, mise en œuvre par Croix-Rouge Insertion / Logiscité, a été conçue pour les personnes ayant à charge la réalisation de visites au domicile de ménages en précarité énergétique. Les objectifs de celle-ci étaient :

- d'acquérir des techniques de communication adaptées pour entrer en relation avec un ménage à son domicile et lui apporter des conseils sur la maîtrise de l'énergie,
- d'apprendre à évaluer la situation socio-économique d'un ménage, son mode de vie et ses pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de sa famille,
- de savoir identifier les principaux postes de consommations d'eau et d'énergie dans un logement en recueillant des informations et en utilisant des appareils de mesure,
- de savoir utiliser le logiciel de visite : saisie de données, calcul des économies potentielles et compte-rendu.

Cette formation a permis de donner un socle de base commun pour permettre à chacun des ambassadeurs de démarrer son activité professionnelle.

## 2. **Une formation complémentaire dans divers champs d'intervention :**

Ainsi, la formation des ambassadeurs de l'énergie a été assurée ensuite, tout au long de leur contrat, de plusieurs manières :

- Le suivi d'un parcours de formation « générale »
- Le suivi d'un parcours de formation « métier »
- L'auto-formation via la recherche individuelle et les échanges entre pairs
- L'accompagnement lors de visites ou lors de stands de sensibilisation
- Des temps d'immersion dans les structures pour mieux connaître leurs partenaires

3. **Toutes ces formations**<sup>46</sup> **listées ci-dessous** sont prévues dans un plan de formation global, s'échelonnent sur la première année de prise de poste. Elles relèvent d'un engagement volontaire du Département et d'une co-construction avec les différentes directions de la collectivité pour proposer un parcours permettant une prise de fonction sécurisée.
  - Une meilleure connaissance métier
    - Stage initial complété par deux demi-journées dans les services de l'ANAH pour connaître le dispositif « Habiter mieux » et orienter les ménages vers les bons interlocuteurs PRIS<sup>47</sup>

<sup>46</sup> Voir plan en annexe

<sup>47</sup> Point Rénovation Info Service : porté par les espaces info énergie du département ou les opérateurs conventionnés par l'ANAH

- Le développement de la culture générale et du milieu professionnel
  - Culture territoriale organisé avec les services de la Direction des Ressources Humaines : 4 jours
  - Statut et règles de fonctionnement de la Collectivité : 0.5 jour
  - Utilisation du livret individuel de formation : 0.5 jour
  - Culture du développement durable au sein du Conseil départemental : 3 jours + 1 visite de site
  - Culture associative avec le service proj'Aide du Conseil départemental : 2 jours
  - Dispositifs financiers et d'aides du Conseil départemental avec la Direction de l'Habitat : 0.5 jour
  - Immersion auprès des structures partenaires et de gouvernance du la PRET (SOLIHA EP et Agence de l'Energie du Val-de-Marne : 5 jours
  - Stage initial de connaissance des partenaires immédiats dans les villes (EDS, CCAS, services habitat et hygiène des villes : 3 à 5 jours
  - Connaissance des dispositifs de la politique de la ville avec le service Ville et Solidarité Urbaine : 0.5 jour
- L'acquisition de connaissances techniques spécifiques liées au métier
  - Formation au logiciel métier de diagnostic, logiciel spécifique construit avec la Direction des Services Informatiques : 2 jours + formation continue
  - Formation articulation Précarité énergétique et qualité de l'air intérieur, assurée par l'Association pour la Prévention de la Pollution Atmosphérique: 1 jour
  - Formation technique : initiation plomberie bricolage assurée par la Direction des Bâtiments : 1 jour
  - Habilitation électrique BS, menée avec l'appui de la Direction des Ressources Humaines : 2 jours
  - Formation secouriste du travail (*cette formation n'a pu se réaliser faute de concordance de calendrier*)

#### **4. Formation de culture générale**

En fonction des besoins identifiés après passage de tests de niveau organisés par le Centre de Ressources de Chéroux, pour chaque ambassadeur de l'énergie propositions de positionnement sur :

Formation de remise à niveau des écrits professionnels : 1jour par semaine durant 6 mois

Formation de remise à niveau informatique et Excel : en fonction des besoins

Préparation aux concours administratifs en associant les ambassadeurs de l'énergie au cadre général des offres locales et globales de formation pour l'ensemble des agents de la collectivité.

#### **5. Formation aux techniques de communication**

- Formation / supervision : posture lors d'une VAD : 3 jours parcours de base puis 1 jour par mois (*cette formation a été interrompue faute de concordance entre les besoins et le formateur proposé par le CNFPT. Un accompagnement et des conseils ont été proposés individuellement en fonction des besoins. Y ont été ajoutés des mises en situation et des jeux de rôles avec le soutien d'une conseillère technique de la Direction de l'action sociale*).
- Formation à la conduite des entretiens dans le cadre professionnel : 3 jours
- Formation aux techniques d'animation de groupes, par une Conseillère technique de la Direction de l'action sociale : 3 jours

L'intégralité de ce parcours de formation a été proposée aux premiers ambassadeurs recrutés à compter du 1<sup>er</sup> avril 2015.

Dans le but de permettre aux ambassadeurs d'affiner leurs connaissances, ou bien dans l'attente de la participation à la formation « réaliser un diagnostic sociotechnique » et/ ou l'habilitation électrique, un parcours de formation spécifique adapté au métier d'ambassadeur de l'énergie a été élaboré et réalisé par l'équipe Projet de la PRET composée des ingénieurs de l'Agence de l'Energie du Val-de-Marne, de SOLIHA de l'Est parisien et des membres de l'équipe d'encadrement du Conseil départemental.

Etant donné le renouvellement important des équipes d'ambassadeurs, ces parcours ont été réalisés chaque année sur les 3 années de fonctionnement de la Plateforme de Rénovation Energétique pour Tous.

De façon à faciliter la participation des ambassadeurs à ce parcours tout en leur permettant de mener à bien leurs missions, celui-ci a été décomposé en 9 modules d'une demi-journée chacun :

- Module 1: les enjeux de l'énergie et du climat et l'impact pour les ménages
  - Impact de l'augmentation des consommations d'énergie sur le climat
  - Augmentation du coût des énergies
  - Les conséquences pour les ménages
  - La précarité énergétique
- Module 2 : Les ordres de grandeurs
  - Les unités, les sources, les différents usages, comment analyser les niveaux de consommations selon les usages, les principaux ordres de grandeurs des différents postes de consommations dans le logement.
- Module 3 : les gestes simples pour réduire la facture
  - La répartition des consommations dans le logement
  - L'approche méthodologique pour réduire les consommations d'énergie
  - L'analyse des factures et le relevé des compteurs
  - Les écogestes
- Module 4 : les éléments de repérage des situations de surconsommation
  - La régulation du chauffage et de l'eau chaude sanitaire
  - Les éléments de repérage en visite à domicile (selon le bâti, les équipements, les comportements...)
  - Retours d'expériences sur les visites à domicile
- Module 5 : l'accompagnement au changement de comportement
  - Les principes de la résistance au changement
  - La conduite du changement auprès des ménages
  - Exercices de mise en situation
- Module 6 : mises en situation filmées
  - Simulations filmées d'entretiens et de visites à domicile
  - Echanges sur les pratiques (volets technique, comportemental, social...)
- Module 7 : Les aides financières de la PRET (AMO et FSATME)
- Module 8 : Les aides financières pour la réalisation de travaux d'économie d'énergie
- Module 9 : exemples concrets sur les systèmes de chauffage et de fourniture d'ECS dans le logement

Ces modules ont été conçus spécifiquement pour les missions des ambassadeurs de l'énergie et adaptés au niveau de formation et de compétence des ambassadeurs. Mais pour répondre au mieux aux besoins des ambassadeurs, différents ateliers thématiques ont également été réalisés tout au long de leurs contrats. Les thématiques de ces ateliers étaient variées mais toujours en lien avec leur métier : la communication ; le déroulé général d'un accompagnement ; les factures d'énergie et d'eau ; le calcul des consommations... Notamment, suite à des retours sur certaines situations difficiles rencontrées par les ambassadeurs, un atelier juridique sur le partage des responsabilités entre bailleur et locataire ou encore un atelier sur « comment agir lors de situations à risque » ont été mis en place. Au total, une dizaine d'ateliers d'une demi-journée chacun ont été réalisés à destination de l'équipe des ambassadeurs.

## **6. Auto-formation**

De manière à les engager vers une plus grande autonomie, l'auto-formation a également été mise en avant auprès des ambassadeurs. Ainsi les ambassadeurs ont été encouragés à réaliser des recherches individuelles sur des sujets spécifiques à de plusieurs reprises et il leur a été fourni de nombreuses sources où trouver des outils, informations techniques, veille juridique... De nombreux temps d'échanges ont également été mis en place pour permettre la remontée de questionnements et l'échange sur les bonnes pratiques. Notamment, une réunion collective était réalisée chaque semaine pour l'ensemble des ambassadeurs au sein des locaux du Conseil départemental et une réunion hebdomadaire était également organisée ville par ville avec les ingénieurs conseils référents.

Ces temps étaient souvent l'occasion de faire remonter des problématiques et de réfléchir collectivement à des solutions pertinentes.

#### **7. Accompagnement lors de visites ou lors de stands de sensibilisation**

L'activité des ambassadeurs était essentiellement orientée vers les ménages et les difficultés inhérentes à cette activité sont de réussir à gagner la confiance des ménages (à les rassurer) et à pouvoir répondre à chaque situation individuelle (chaque visite étant unique). C'est pourquoi, dans les premiers temps, les visites au domicile des ménages et la tenue de stands ont systématiquement été réalisées avec des ingénieurs conseils. Ces derniers commençaient par montrer l'exemple en réalisant eux-mêmes les premières missions puis se positionnaient en support pour accompagner les ambassadeurs et les conseiller sur leur posture, leur discours ou sur des aspects techniques. Cela permettait de rassurer les ambassadeurs qui se sentaient soutenus lors de leurs différentes missions; cela permettait également de rassurer les ménages qui bénéficiaient d'un accompagnement pointu; cela permettait enfin de suivre l'évolution de la montée en compétence des ambassadeurs. Concernant les visites à domicile, en fonction de l'implication des ambassadeurs, les accompagnements ont parfois dû se poursuivre pendant une année complète suivant leur prise de poste.

#### **8. Temps d'immersion dans les structures partenaires**

Chaque ambassadeur a également pu bénéficier d'un temps d'immersion au sein des structures partenaires. En effet, les missions des ambassadeurs impliquant la mise en relation des professionnels (action sociale, conseil énergie, inspection de salubrité...), il était nécessaire pour eux de bien comprendre comment fonctionnaient ces différentes structures. Ainsi, des semaines d'immersion ont été mises en place au sein des équipes du CAUE 94 et de son Agence de l'énergie, de SOLIHA de l'Est parisien ainsi que des Espaces Départementaux des Solidarités situés dans les villes partenaires de l'expérimentation. Ces temps étaient l'occasion de découvrir la palette d'intervention de ces différents acteurs ainsi que leurs méthodes et outils de travail.



## Plan de Formation des ambassadeurs de l'énergie au 15 juin 2015

Intitulé	Objectifs	Volets concernés	Durée	Calendrier	Coût (TTC)	Financement	animateur
<b>CONNAISSANCE DU METIER</b>							
Formation : Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages	Acquérir des techniques de communication adaptées pour entrer en relation avec un ménage à son domicile et lui apporter des conseils sur la maîtrise de l'énergie. Apprendre à évaluer la situation socio-économique du ménage, son mode de vie et ses pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de la famille. Savoir identifier les principaux postes de consommations d'eau et d'énergie dans un logement en recueillant des informations et en utilisant des appareils de mesure. Savoir installer des équipements permettant de réaliser des économies d'eau et d'énergie. Savoir utiliser le logiciel de visite : recueil et saisie de données, calcul des économies potentielles et compte-rendu	Technique, Social et Communication	2 X 4 jours	session 1 : mardi 14/04 au vendredi 17/04 session 2 : mardi 12/05 au mardi 19/05	-	ANAH	Croix Rouge IDEMU
Formation de la délégation de l'ANAH	Connaître le dispositif Habiter Mieux, fiche de liaison, etc. Savoir orienter les ménages vers les bons interlocuteurs PRIS	Technique	2 X 1/2 journée	de 9h30 à 12h : mercredi 10/06 et 17/06	-	ANAH	ANAH
<b>CULTURE GENERALE, CONNAISSANCE DU MILIEU PROFESSIONNEL</b>							
Culture territoriale	savoir bien se repérer et identifier l'employeur : connaître l'environnement territorial, éléments de droit public, les statuts de la fonction publique territoriale	technique	4 jours	21 au 27 mai	-	CD94	CNFPT
Culture DD au sein du CG 94	acquérir les connaissances de base sur le projet développement durable de la collectivité CG94	technique	3 jours + 1 VISITE DE SITE	6-7-8/10 ou 25-26-27/11	-	CD94 DDD	CD94
Culture associative	savoir bien se repérer et identifier les partenaires associatifs, les spécificités des territoires d'intervention : connaître l'environnement associatif, droit privé,...	technique	2 jours	mardi 23 juin après-midi	-	CD94	CD94 Proj'Aid
dispositifs financiers et d'aides du CD94	Connaître les aides spécifiques du Conseil général dans le cadre des Aides au logement, FSH, etc, aides extra légales,	Technique et Social	1/2 journée	jeudi 11 juin 14h	-	CD94	CD94 : DHAB et DASO
Immersion PACT et EIE	Immersion auprès d'un opérateur de l'ANAH, rencontre des ergothérapeutes du PACT EP, sensibilisation public "fragile", logement "habitat indigne", les besoins en matière d'adaptation du logement	Technique, santé et social	3 à 5 jours	par sous-groupes, courant Avril, Mai et Juin 2015	-	-	PACT et EIE
découverte du terrain	Rencontrer les partenaires des territoires via les EDS -PMI, CCAS, service d'hygiène des villes, centre de santé municipaux, associations locales, ARS etc. Découverte du territoire d'intervention du point de vue des structures institutionnelles	Santé et Social	3 à 5 jours	calendrier échelonné entre mai et juin 2015	-	-	CD94
connaissance des dispositifs ANRU	connaître les dispositifs ANRU et les actions spécifiques qui y sont liés sur les trois territoires de la PRÉT. Bien identifier les territoires qui ne bénéficient pas de ce dispositif pour y concentrer l'action de la PRÉT	technique	1/2 journée	à programmer	-	CD94	service Politique de la ville
livret individuel de formation	mettre en valeur son parcours de formation, valoriser les acquis et les compétences, se projeter dans la vie professionnelle	technique	1/2 journée	Lundi 15 juin	-	CD94	DRH, service formation
statut et règles de fonctionnement de la collectivité	présentation des référents DRH, connaître les règles de fonctionnement : congés, arrêts, etc...	technique	1/2 journée	Lundi 29 juin	-	CD94	DRH service mobilité
découverte des centres de documentation du CD 94	identifier les centres de documentation spécialisés du CD 94 ( centres de doc. de l'Echat et de Valenton) et savoir les utiliser	technique	1/2 journée	à fixer	-	CD 94	responsable centre de doc.
<b>CONNAISSANCES TECHNIQUES SPECIFIQUES LIEES AU METIER</b>							
Formation à l'outil informatique	formation au maniement des fichiers sous ACCESS pour le recueil des données lors des VAD	technique	2 jours (?)	Dès livraison du logiciel spécifique	-	CD94	DSI
Formation précarité énergétique et qualité de l'air intérieur	formation au repérage des problématiques de pollution et qualité de l'air intérieur : identifier les conséquences de la précarité énergétique sur la qualité de l'air intérieur et les effets sur la santé des occupants d'un logement exposé à la PE	santé et social	1 jour	03 juin	-	ANAH	APPA
Formation technique : plomberie, voire bricolage	sensibilisation à la plomberie et aux petits travaux : acquérir les gestes de base pour changer un réducteur mousseur, repérer une fuite d'eau et plus encore en fonction des besoins	technique	1/2 journée	jeudi 7 mai	-	CD94	DB
formation technique : Habilitation électrique BS	Préparation initiale à l'habilitation électrique pour du personnel non électricien effectuant des opérations simples et des manœuvres d'ordre électrique	Technique	2 jours	4-5-6 mai	-	CD94	CNFPT
Formation secouriste sauveteur du travail	acquérir les gestes indispensables pour intervenir en cas d'urgence lors d'une visite au domicile d'un ménage	technique		à fixer	-	CD94	CNFPT
<b>FORMATIONS GENERALES</b>							
Formation remise à niveau écrits professionnels	Pour les ambassadeurs concernés, remettre à niveau les connaissances, acquérir les fondamentaux des écrits professionnels	technique	à partir de septembre 2015	Tout au long de la 1ère année d'activité	-	CD94	DRH, service formation
remise à niveau Excel	Pour les ambassadeurs concernés, remettre à niveau les connaissances, acquérir les fondamentaux indispensables pour l'utilisation des questionnaires d'enquête	technique		selon les besoins	-	CD94	Service formation DSI
<b>FORMATIONS AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION</b>							
Formation, supervision : posture lors d'une VAD, entretiens à domicile,	savoir gérer une visite à domicile, offrir un lieu de parole pour les APERE, pour apprendre à appréhender une situation sans jugement de valeur et gérer les populations fragiles et les situations "difficiles"	social + communication	3 jours base puis 1 jour par mois	septembre 2015 à décembre 2015	à chiffrer	ANAH	CNFPT
Formation aux entretiens spécifiques menées auprès de personnes âgées et/ou handicapées, sans jugement	agir avec professionnalisme et compétence auprès des personnes âgées et/ou handicapées, sans jugement	social + communication	2- 4 jours (à valider)	à fixer	à chiffrer	CD94	DSPAPH et MDPH
Formation techniques d'animation des groupes	acquérir les fondamentaux de l'animation de groupes pour la mise en œuvre de réponses et d'activités collectives en commun.	social + communication		sept-15		CD94	DASO (P. Reverdy)

# CONVENTION DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE / REGION ILE-DE-FRANCE POUR LA MISE EN PLACE DU FONDS SOCIAL D'AIDE AUX TRAVAUX DE MAITRISE DE L'ENERGIE

Convention entre le Conseil départemental du Val-de-Marne et le Conseil Régional Ile-de-France relative à la mise en œuvre d'un Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie - FSATME  
2015 – 2017

## Signataires

Vu la délibération-cadre du Conseil Régional n° CR 46-12 du 22 Novembre 2012, introduisant la nouvelle politique Energie-Climat du Conseil Régional, dont un important volet de Lutte contre la Précarité Energétique (mesures 1, 2, 3 et 16),

Vu la délibération du Conseil départemental du Val-de-Marne du 27 janvier 2014, n°2014-4-5.2.1, adoptant le Plan Climat Energie Territorial et incluant le Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Energétique qui en est un des cinq enjeux,

Vu la délibération du Conseil départemental du Val-de-Marne du 09 février 2015, n°2015-2-50, portant sur la mise en œuvre de la plateforme pour la rénovation énergétique pour tous ainsi que du Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie départemental,

Il est convenu entre

La Région Ile-de-France,  
dont le siège est situé au 33, rue Barbet de Jouy – 75007 PARIS  
représentée par son Président, Monsieur Jean-Paul HUCHON  
en vertu de la délibération CR 46-12 du 22 Novembre 2012  
ci-après dénommée " la Région ",

d'une part,

Le Conseil départemental du Val-de-Marne,  
dont le siège est situé à l'Hôtel du Département, avenue du Général de Gaulle, 94000 Créteil  
représenté par son Président Christian Favier,  
en vertu de la délibération 2015-2-50 de la commission permanente du Conseil départemental du 9 février 2015  
ci-après dénommé « le Département »

d'autre part,

Ce qui suit :

## Préambule

La précarité énergétique a fait l'objet d'une définition dans le cadre de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010 : « Est en 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 notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

Cette définition permet de ne pas prendre uniquement en compte les ménages endettés, mais également les personnes n'étant pas sujettes à impayés d'énergie auprès des fournisseurs, du fait d'un comportement d'auto-restriction en termes de consommation d'énergie.

Au niveau de la Région Ile-de-France, il peut-être estimé que 350 000<sup>48</sup> ménages sont en situation de précarité énergétique. Au vu du contexte d'évolution des prix des énergies et du rythme actuel de réhabilitation des logements, ce chiffre sera en toute vraisemblance en hausse continue.

<sup>48</sup> Source : Insee, enquête logement 2006, chiffre national décliné au pro rata de la part de la population francilienne

Le Département du Val-de-Marne mobilise annuellement son Fonds Solidarité Habitat d'ores et déjà à hauteur 8, 878 millions d'Euros, au bénéfice de 4160 ménages Val-de-marnais, auxquels s'ajoutent les 21 000 aides accordées dans le cadre du Fonds d'aide à l'énergie au profit des habitants du Département.

Les actions de lutte contre la précarité énergétique peuvent être réparties en trois niveaux d'intervention complémentaires :

- Macro : amélioration de la performance énergétique structurelle du bâti dans le cadre d'une rénovation globale,
- Méso : amélioration de la performance des équipements (chauffage, eau chaude sanitaire, ventilation), couplée à des réparations connexes (carreaux de fenêtres, calfeutrage, afin de supprimer les déperditions évidentes),
- Micro : sensibilisation et accompagnement au changement de comportement des ménages, appropriation de la facturation des fournisseurs d'énergie.

Le Département s'inscrit pleinement jusqu'à présent dans les niveaux macro et micro, à travers son engagement dans le programme « Habiter Mieux » (signature du Contrat Local d'Engagement le 30/07/2012 et son avenant le 18/11/2013) d'une part et d'autre part le FSL-E et le soutien à des structures associatives impliquées dans l'accompagnement et/ou l'énergie (*soutien aux espaces info Energie du territoire : Agence de l'Energie du Val-de-Marne/CAUE, PACT de l'Est parisien, la bouilloire, MVE, SLIME accordé le 20/03/2015*).

La création du Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie départemental (FSATME) complète, dans le cadre du dispositif de plateforme pour la rénovation énergétique pour tous, la PRET, le panel de réponses avec le niveau intermédiaire, celui des interventions techniques légères, couplées à un accompagnement sociotechnique des ménages bénéficiaires. L'animation et la coordination du dispositif sont primordiales.

L'intervention du Conseil Départemental au titre du FSATME est indépendante budgétairement et administrativement des aides déjà existantes en matière de précarité énergétique : Aides aux impayés d'énergie et d'eau, Subvention complémentaire au programme Habiter Mieux...

Le rôle de chef de file des actions de lutte contre la précarité énergétique est ici reconnu au Conseil départemental du Val-de-Marne, dont le Conseil Régional d'Ile-de-France vient conforter les engagements. Le pilotage du FSATME est par conséquent dévolu au Conseil départemental du Val-de-Marne.

Le Conseil Régional d'Ile-de-France est par ailleurs engagé dans la lutte contre la précarité énergétique à travers notamment ses politiques Logement (soutien aux opérateurs agréés Anah) et Energie-Climat (aides individuelles complémentaires aux aides de l'Anah, soutien financier aux Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie).

Le Département et la Région s'engagent de manière partenariale, au titre de la politique énergie-climat adoptée par délibération de l'Assemblée délibérante n° CR 46-12 du 23 novembre 2012, pour la mise en œuvre de la mesure 2 : abonder les FSATME développés par les Départements. **Le Département a la charge de gérer ou de s'assurer de la bonne mise en œuvre de l'instruction et du versement des aides régionales.**

L'attribution par la Région d'une subvention et son versement se font dans le respect des conditions suivantes, ainsi que des règles fixées par son règlement budgétaire et financier approuvé par délibération du Conseil régional n° CR 33-10 du 17 juin 2010.

#### **ARTICLE 1 - Objet de la présente convention**

La présente convention vise à préciser les conditions d'attribution de la subvention régionale, ainsi que les engagements réciproques des parties relatives au financement de l'opération décrite à l'article 2 de la présente convention.

#### **ARTICLE 2 - Détermination du montant de la subvention régionale**

Le montant de chaque subvention régionale est apprécié au regard des autres financements publics présentés par le bénéficiaire dans le budget prévisionnel conformément au règlement d'attribution adopté par la délibération CR 46-12 du 23 novembre 2012.

Description (aide globale et non aide individualisée)	Investissement HT	Subvention régionale	
		Barème	Montant
Subvention FSATME	250 000€	32.4%	250 000€
Financement de l'activité de la PRET pour 1106 ménages par an (prorata du budget global de la PRET)	520 588€	67.5%	
TOTAL :	770 588€	100%	

Voir annexe jointe : Budget de la plateforme PRET

La Région intervient en complémentarité avec le Département :

Le budget Région, imputé sur le budget « investissement », recouvre le poste « travaux » correspondant au matériel, matériaux et aux coûts de main d'œuvre inhérents à sa pose, autrement dit au geste technique.

Le Département aura lui à intervenir financièrement en considérant l'ensemble de ses subventions, qu'elles soient au titre du fonctionnement ou de l'investissement, à l'exclusion des frais de personnels propres à la collectivité, qui ne seront pas considérés.

Un ciblage sur les coûts inhérents à l'animation du dispositif est attendu, et précisé en annexe à la présente convention.

### ARTICLE 3 - Périmètres du dispositif

Le FSATME vise un accompagnement sociotechnique des ménages en situation de précarité énergétique du parc privé. Il a pour objectif de :

- Participer, en articulation avec le SLIME, au repérage et à la mobilisation des ménages en situation de précarité énergétique, en optimisant les initiatives existantes,
- Réaliser un audit de la situation des ménages selon une double optique sociale et technique, se traduisant souvent par la visite d'un binôme, lorsque la nature des travaux le demande,
- Accompagner les travaux de rénovation du logement (réalisation et/ou réception), visant une amélioration des conditions de gestion du confort thermique par les ménages,
- Sensibiliser les ménages aux comportements économes.

Des interventions de réduction des consommations d'eau pourront être soutenues et entrer dans le périmètre des dépenses éligibles si elles sont conjointes avec des actions de maîtrise des consommations énergétiques.

La mise en œuvre du FSATME se traduit par la mobilisation de deux types de postes budgétaires :

- Ingénierie : animation, audit technique, suivi de la réalisation des travaux et des consommations,
- Aides aux travaux : primes et subventions sur le matériel d'isolation, les équipements de chauffe et les interventions techniques (pose).

Le public cible sauf exception débattue en commission d'attribution des aides, est constitué des ménages précaires du parc privé, dont les revenus sont sous le plafond de ressources catégorie « ménages dits modestes » déterminé par l'ANAH, qu'ils soient propriétaires occupants, locataires ou propriétaires bailleurs. Dans ce dernier cas, c'est bien la faiblesse des revenus du propriétaire bailleur qui conditionne l'accès aux aides du FSATME, pour un à deux logements en cours de location.

Le Conseil départemental prévoit d'accompagner 500 ménages par année de conventionnement pour un montant d'aide individuelle plafonnée à 500€ par ménage, soit un total de 250 000€ par année.

(Voir règlement intérieur de la plateforme PRET du Val-de-Marne)

Périmètre des travaux couverts : la mobilisation des aides du FSATME n'est pas cumulable avec une prise en charge dans le cas du programme « Habiter Mieux ». La partie des ménages éligibles pourra être réorientée par les opérateurs logement ou les Conseillers Info Energie, dans la mesure où le projet des ménages ne respecte pas le seuil de 25 % de gain énergétique, exigé pour être bénéficiaire du programme « Habiter Mieux ».

Les travaux en eux-mêmes pourront être réalisés par l'opérateur, l'organisme, l'institution ou l'association qui aura en charge l'animation du dispositif et/ou par des entreprises dont les prestations devront correspondre aux préconisations formulées par l'opérateur, l'organisme, l'institution ou l'association.

La liste, non exhaustive, des travaux entrant dans les dépenses éligibles établies par la Région Ile-de-France, est versée en annexe à la présente convention. La logique est celle de petits travaux, qualifiés « d'urgence » pour la plupart, mais de façon non exclusive. Si d'autres travaux que ceux de la liste sont envisagés, l'aval technique du service Air, Energie,

Bruit de la Direction de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Energie de la Région Ile-de-France sera sollicité en amont de la tenue des comités techniques (instruction). La liste des travaux éligibles est également précisée dans le règlement intérieur de la plateforme PRET joint en annexe de la présente convention.

#### **ARTICLE 4 - Echancier prévisionnel de réalisation**

Pour l'opération retenue, l'échancier prévisionnel de réalisation figure dans l'annexe dénommée « fiche projet » de la présente convention.

#### **ARTICLE 5 - Engagements des partenaires**

Le Département s'engage à :

- Mener les opérations jusqu'à leur terme et conformément aux modalités inscrites dans la présente convention, après validation en Commission Permanente du Conseil Régional,
- Assurer le complément de financement lié à la mise en œuvre opérationnelle de la plateforme PRET et en assurer le fonctionnement,
- Inscrire sur son budget d'investissement et de fonctionnement les crédits nécessaires pour assurer la bonne réalisation des opérations,
- Mettre en place un comité de pilotage composé *a minima*:
  - du Département du Val-de-Marne
  - de la Région
  - tout autre organisme financeur (Fondations, fournisseurs d'énergie...), ou pertinent sur l'animation (ARENE,...)
- Réunir ce comité au moins une fois par an,
- Conserver pendant 10 ans les documents administratifs, comptables et toutes pièces justificatives liés au projet financé par la Région, y compris la présente convention qui ne fera l'objet d'aucune reproduction, sauf circonstances exceptionnelles.
- Organiser le repérage et l'accompagnement des ménages, en fonction de leur inscription dans un accompagnement social préexistant ou non.
- Organiser la prise en charge de l'accompagnement aux travaux, en passant le cas échéant un marché, ainsi que l'instruction des dossiers de demandes d'aide.
- Fournir systématiquement à la Région toute convention et règlements d'intervention liés à la mise en œuvre du FSATME suite à leur signature.
- Assurer le pilotage du dispositif, ainsi que le suivi-animation territoriale inhérents.

#### **ARTICLE 6 - Engagements de la Région Ile-de-France :**

La Région Ile-de-France décide de soutenir le Conseil départemental du Val-de-Marne pour la réalisation de l'opération suivante dont le descriptif complet figure dans l'annexe dénommée « fiche projet » de la présente convention.

Dans cet objectif, elle accorde au Département une subvention sur la base du tableau financier prévu à l'article 2.

Le plan de financement prévisionnel du dispositif opérationnel précisant les montants HT et TTC, est détaillé dans l'annexe dénommée « fiche projet » de la présente convention.

Plus particulièrement, la Région s'engage à :

- Intervenir dans l'abondement du fonds avec le Département du Val-de-Marne, à hauteur de 500 € euros maximum par ménage et de 250 000 € maximum par an pour le dispositif, sur le poste matériaux et travaux d'installation selon le régime d'intervention arrêté par le Département dans le cas présent. La participation du Département pourra porter sur l'ingénierie de la plateforme PRET, et être d'un montant supérieur à la subvention régionale.

- La gestion des éventuels Certificats d'Economie d'Energie résultant des travaux effectués est laissée à la charge de la Collectivité initiatrice du dispositif, c'est-à-dire du Département. La Région renonce au produit de leur valorisation, qui devra tant que possible être affecté au bénéfice direct des ménages accompagnés.

#### **ARTICLE 7 - Suivi et Evaluation**

Le comité de pilotage, présidé par Daniel BREUILLER, vice-président du Conseil départemental, chargé du Développement Durable et de la transition énergétique, sera composé des membres listés dans la convention cadre PRET en annexe de la présente convention.

Son rôle sera de définir les orientations stratégiques du dispositif opérationnel de la plateforme PRET et il aura pour objectifs de veiller à leur respect ou à les réviser on cas de perte de pertinence.

Il se réunira selon le rythme d'une séance annuelle.

La liste des membres du comité technique est présenté en annexe dans la convention cadre de la plateforme PRET

▪

Son rôle sera de veiller à la fluidité de la mise en place du dispositif partenarial, dans le cadre des orientations définies par le comité de pilotage.

Il se réunira selon le rythme de deux séances annuelles.

Les modalités d'instruction des demandes des ménages sont précisées dans le règlement intérieur de la plateforme PRET. La région sera associée à l'élaboration des conditions d'attribution du fonds et en tant que membre invité des commissions d'orientation des ménages.

Le comité de suivi et d'évaluation organise, en co-construction avec les partenaires de la plateforme PRET, les modalités de suivi et d'évaluation globale de la PRET et de son impact sur les consommations d'énergie et d'eau des ménages.

Ainsi seront effectués :

- Le suivi de l'activité des Ambassadeurs de l'Energie et de l'instruction des dossiers de subventionnement ; par le biais d'une base de données dont les extractions anonymées seront tenues à disposition des partenaires.
- L'évaluation de l'impact des dispositifs spécifiques de la plateforme (SLIME, FSATME, CLE, AMO pour les ménages modestes) sur les consommations énergétiques des ménages. Concernant le FSATME, un travail partenarial spécifique sera réalisé avec la Région.
- L'évaluation globale de la plateforme ; sur la base d'indicateurs pertinents (nombre de ménages touchés par territoire, taux de succès dans la réalisation des travaux, économie d'énergie réalisée...) afin de valoriser l'expérimentation réalisée par le Conseil Départemental du Val-de-Marne. Cette évaluation sera réalisée dans le but d'offrir aux partenaires et autres collectivités une synthèse objective des forces et faiblesses du dispositif mis en place, de ses axes d'amélioration et de sa reproductibilité.

#### **ARTICLE 8 - Durée de la convention**

La présente convention prend effet à compter de la date d'attribution par l'assemblée régionale de la subvention à savoir la date de Commission permanente d'attribution.

Elle prend fin lors du versement du solde de la subvention régionale ou à défaut en cas d'application des règles de caducité de la subvention figurant à l'article 10.1 de la présente convention.

#### **ARTICLE 9 - Eligibilité des dépenses**

Aucun commencement des opérations ne doit en outre avoir été effectué avant la décision d'attribution, sauf dérogation explicite accordée par l'assemblée délibérante.

**Le plafond des dépenses éligibles est de 250 000 €.**

#### **ARTICLE 10 - Durée de validité et modalités de versement de la subvention régionale**

##### **10.1. Délais de validité de la subvention**

Le Département bénéficiaire dispose d'un délai de 3 ans à compter de la date de décision d'attribution de la subvention pour présenter une première demande de versement.

Ce délai peut être exceptionnellement prolongé d'un an maximum par décision du Président, si le Département bénéficiaire établit, avant l'expiration du délai de trois ans mentionné ci-avant, que les retards dans le démarrage de lu dispositif opérationnel et/ ou des travaux chez les particuliers, induits, ne lui sont pas imputables.

A compter de la première demande de versement, le Département bénéficiaire dispose d'un délai de 4 ans pour présenter la demande de solde. Passé ce délai, la subvention ou son reliquat est caduque ou annulé.

## **10.2. Modalités de versement**

Il est à noter qu'aucun versement ne pourra intervenir avant réception de la convention et/ou autre document contractuel liant le Département à l'opérateur – animateur du dispositif, a fortiori également avant la réception de celle liant la Région Ile-de-France au Département : la fourniture de ces documents dûment signés est obligatoire.

Le versement de la subvention régionale est effectué dans le respect des dispositions suivantes :

Chaque versement de subvention est effectué sur demande du bénéficiaire et est accompagné d'un état des dépenses ; La demande précise notamment les références, dates et montants des factures, marchés ou actes payés au titre de l'opération, le nom du fournisseur et la nature exacte des prestations réalisées.

La subvention est versée en trois fois :

- Un 1<sup>er</sup> acompte qui ne peut pas dépasser 50% de la subvention
- Un deuxième acompte, le montant du premier et deuxième acompte ne doit pas dépasser 80% de la subvention
- Une demande de solde

Les demandes de versement de subvention de la Région Ile-de-France interviennent sur demande écrite du Département auprès de la Région Ile-de-France.

La demande est accompagnée d'une pièce justificative du comptable public spécifiant le montant versé au titre de la subvention du Département aux particuliers et attestant de son versement effectif, couplée à un tableur récapitulatif les différents éléments centraux de chaque dossier (financiers et techniques).

Concernant la demande de solde, la subvention ne peut être versée en totalité qu'après justification par le Département de l'achèvement et du paiement complet de l'ensemble des opérations de travaux individuels inscrites dans le dispositif.

Le versement du solde est subordonné à la production d'un certificat d'achèvement de l'opération subventionnée, signé du représentant légal du Département.

Le versement du solde, est conditionné par un état récapitulatif des dépenses signé par le représentant légal du Département et par le comptable public qui certifie la prise en compte dans ses écritures ainsi que leur règlement.

Le comptable assignataire est le Receveur Général des Finances de Paris, Trésorier-Payeur-Général pour la Région Ile-de-France.

## **10.3. Révision du montant subventionné**

Le montant subventionné ne pourra être revu qu'à condition de voir la révision présentée et soumise au vote d'une Commission Permanente du Conseil Régional.

### **ARTICLE 11 - Suivi du contrat**

Le Département informe la Région de la date du commencement et de celle de la fin d'exécution du dispositif opérationnel afin de dresser le bilan des actions et travaux réalisés.

Le comité de pilotage mis en place par le Département, dont la composition est décrite à l'article 7, doit se réunir au moins une fois afin d'être tenu informé de l'état d'avancement du dispositif opérationnel et des difficultés rencontrées lors de sa mise en œuvre.

### **ARTICLE 12 - Restitution de la subvention**

En cas d'inexécution par le Département de ces obligations contractuelles ou d'une utilisation des fonds non conforme à leur objet, la subvention sera restituée. Dans ce cas, il sera procédé à la résiliation de la présente convention dans les conditions prévues à l'article 14 ci-dessous.

En outre, la Région se réserve le droit d'exiger le remboursement de tout ou partie de la somme versée, au regard de la qualité des prestations d'animation du dispositif effectuées.

La restitution de la subvention régionale peut être exigée en cas de divergence manifeste entre la nature des réalisations et celle de l'opération inscrite à la convention.

### **ARTICLE 13 - Modification de la convention**

Toute modification de la présente convention fait l'objet d'un avenant, soumis à l'approbation de la Commission Permanente du Conseil Régional d'Ile-de-France d'une part, et de l'Assemblée délibérante du Département d'autre part.

#### **ARTICLE 14 - Résiliation de la convention**

La Région ou le Département peut prononcer la résiliation de la présente convention pour motif d'intérêt général, cette résiliation prenant effet au terme d'un délai, qui ne peut être inférieur à quinze jours, indiqué par la décision notifiée par courrier envoyé en recommandé avec demande d'avis de réception postal par la Région ou le Département.

La Région peut en outre prononcer la résiliation de l'aide régionale en cas d'inexécution d'une ou plusieurs de ses obligations par le Département. Dans ce cas la Région adresse au Département une mise en demeure de remplir les obligations inexécutées dans un délai fixé. Si, au terme de ce délai, les obligations mentionnées dans la mise en demeure restent en tout ou partie inexécutées, la Région adresse au Département la décision de résiliation. Cette décision prend effet à la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception notifiant la décision, sauf s'il en est disposé autrement par cette décision.

Dans tous les cas, les parties sont tenues d'exécuter les obligations résultant de la présente convention jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. A cette date, il est procédé par la Région à un arrêté définitif des comptes et, s'il y a lieu, à reversement, total ou partiel, de la subvention. La résiliation prononcée en application du présent article n'ouvre droit à aucune indemnisation du bénéficiaire par la Région.

#### **ARTICLE 15 - Information - communication**

Le Conseil départemental du Val-de-Marne s'engage à mentionner la participation financière du Conseil Régional Ile-de-France dans toutes les actions d'information et de promotion des opérations (études et travaux), objet de la présente convention.

Cela se traduit notamment par la présence systématique du logo de la Région Ile-de-France, sur l'ensemble des documents de communication et de présentation relatifs au dispositif.

Les notifications de l'accord de versement de la subvention devront notamment faire mention explicitement de la participation régionale, a fortiori le montant si l'usage est tel pour les notifications et inclure le logo de l'institution régionale.

#### **ANNEXES**

- **Texte de(s) la délibération(s) (cadre) du Département**
- **Règlement d'intervention de la Région Ile-de-France**
- **Budget de la plateforme PRET**
- **Règlement intérieur de la plateforme PRET**



## Règlement d'intervention :

<b>Soutien régional à la mise en place d'un Fond Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie</b>
---

### Article 1 : les bénéficiaires

Le présent dispositif cible les Départements franciliens, confortés comme pilotes des actions de lutte contre la précarité énergétique. La mise en œuvre et le pilotage de ces Fonds par les Départements conditionnent l'abondement financier de la Région Ile-de-France.

Les Départements pourront conventionner avec d'autres territoires infra-départementaux, pouvant abonder financièrement le fonds et/ou participer à son pilotage, mais resteront l'interlocuteur privilégié de la Région.

Une distinction entre bénéficiaires et bénéficiaires « finaux » permet d'établir que les dispositifs qui seront mis en place le seront pour venir en aide aux ménages franciliens les plus exposés aux risques de situations de précarité énergétique.

### Article 2 : actions éligibles et aides correspondantes

L'action éligible est la mise en place d'un Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Energie, couplée à un accompagnement des ménages et à une animation du dispositif qui nécessitent une ingénierie dédiée.

Le fonds a pour objectif le déclenchement effectif de la mise en œuvre de travaux, que l'on peut qualifier d'urgence, visant l'amélioration des conditions de confort thermique des habitants.

L'aide régionale cible le poste « travaux », seul éligible à sa mobilisation. Ce poste recouvre l'achat de matériaux, matériels, équipements ainsi que le coût du geste technique nécessaire à leur installation.

L'aide régionale, modulée en fonction du coût effectif des travaux et de leur importance, pourra au maximum atteindre 500 € par ménage, et 250 000 € par an et par Département, au maximum là encore. La déclinaison départementale devra être sur la base d'un accord préalable commun avec la Région.

### Article 3 : conditions techniques complémentaires

#### Animation obligatoire du dispositif

La délivrance des subventions ne peut se faire sans accompagnement des ménages. Le principe du Fonds est d'être mobilisable par la médiation d'une structure dont l'objectif sera d'objectiver la situation matérielle du ménage grâce à l'établissement d'un diagnostic technique et social partagé. Les diagnostics et instances préexistants au niveau départemental ou infra-départemental seront mobilisés.

La structure gestionnaire aura pour rôle de formaliser quels sont les meilleurs travaux à engager pour optimiser les répercussions positives des subventions sur le quotidien des ménages ainsi que le niveau technique requis pour leur bonne exécution.

#### Cibles : logements et publics

Les logements du parc privé devront être dans un état de salubrité satisfaisante et ne pas connaître de problèmes structurels liés à l'humidité. Les réseaux électriques du logement ne devront pas donner de signes de dysfonctionnements ou de dégradation apparents.

#### **Propriétaires occupants et bailleurs (dans la mesure où ils sont retenus par le Département)**

Ils doivent être au maximum sous le plafond de ressources de la catégorie « modestes » des critères de l'Anah.

#### **Locataires**

La médiation entre locataires et propriétaires bailleurs sera systématiquement recherchée. Les locataires sollicitant un accompagnement du dispositif seront aidés dans la formulation des demandes d'amélioration de l'état de leur logement et de son confort thermique, aussi bien auprès des agences de gestion que des propriétaires bailleurs

#### Travaux et équipements

Les travaux seront priorisés en fonction de la composition du ménage, des défaillances constatées et devra articuler :

- Traitement des parois froides (remplacement de carreaux de fenêtres, étanchéité, pose de rideaux occultants, plaque de polycarbonate)
- Source de chaleur par rayonnement (dépose/ pose / entretien / check canalisations et sécurité le cas échéant).
- Ballon ECS de dimension adéquate (dépose/pose/entretien/remplacement de joint/ isolation, check canalisations)

- Régulation et aération

Dans le cas du locatif privé, il sera clairement établi la part des travaux relevant du locataire et celle relevant du propriétaire bailleur.

Le fonds pourra être mobilisé pour l'acquisition d'équipements visant des économies d'énergie

Une attention particulière sera portée à la mobilisation des structures de l'insertion par l'activité économique dans le cadre de la réponse à la consultation qui sera lancée par les Départements.

#### **Tableau récapitulatif de la gradation envisageable pour les travaux proposés aux ménages**

<b>Type de projet</b>	<b>« Prime à la casse » et traitement des ouvrants</b> > remplacement d'un équipement de chauffe (un convecteur par un rayonnant ou un bain d'huile) > calfeutrage ou pose de rideaux / polycarbonate > réglages divers	<b>Intermédiaire</b>  Les postes précédents plus :  > sécurité électrique > remplacement d'un ballon ECS > remplacement des contacteurs > VMC	<b>« Gain de 10 % »</b>  Les postes précédents plus :  > isolation des pièces de vie > remplacement d'une fenêtre
<b>Coût des travaux + pose hors ingénierie</b>	400 à 500 €	1200 à 1 600 €	Max 2 000 €
<b>Diagnostic initial</b>	Déclaratif, possibilité de le coupler à des photos (ouvrants, compteur, fils électriques...)	Obligatoire Production d'une guidance de mise en œuvre	Obligatoire Production de plans de mise en œuvre
<b>Intervenants possibles pour les travaux, proposés dans le cas d'un appui sur les structures d'insertion par l'économique (non exclusif)</b>	Option « mise en autonomie / ateliers de bricolage » Associations dédiées, Grande Distribution	Association Intermédiaire  (technicité moyenne)	Entreprise d'insertion  (technicité forte)

*Ce tableau peut évoluer à la marge, notamment pour prendre en compte des cas de figure concrets non anticipés et est donc versé à titre indicatif. Un aval technique de la Région Ile-de-France est nécessaire sur ce point.*

#### **Le FSATME, levier de soutien au développement de l'insertion par l'économique**

La Région Ile-de-France intervient dans le soutien aux structures d'insertion par l'économique, ce aux différents stades des parcours d'insertion des personnes. Les structures idoines sont donc les associations intermédiaires et les entreprises d'insertion, mobilisables en fonction du degré de technicité attendu pour l'intervention technique. Elles seront mobilisées dans la mesure où le Département retient l'option d'une intervention « intermédiaire » ou « gain de 10% ».

#### **Article 4: inscription du Département dans le dispositif**

Le Département, pour s'inscrire pleinement dans la logique du soutien régional présenté dans le cadre de la présente convention, devra renvoyer celle-ci signée après co-construction. Cet envoi devra être complété des pièces complémentaires explicatives des grandes orientations et choix stratégiques retenus pour la mise en opérationnalité effective du dispositif envisagé.

#### **Article 5 : composition du dossier de demande de subvention**

Le dossier de demande de subvention devra comprendre les pièces suivantes :

- Une fiche administrative dûment complétée
- Un RIB
- Un courrier de saisine de la Région.

A noter que l'abondement régional ne pourra être effectif qu'à réception des conventions signées entre le Département et les structures et organismes ayant la charge de la mise en œuvre effective de l'accompagnement des ménages et/ou d'un document d'orientation dans le cas d'une mise en œuvre directement par le Département lui-même.

Ces pièces constitueront les éléments utiles à la mise en place des objectifs stipulés dans la fiche explicative et synthétique fournie au moment de l'instruction.

**Article 6 : procédure d'instruction des demandes**

Les pièces sont à envoyer au service Air, Energie, Bruit, à l'adresse suivante :

Unité Aménagement Durable  
Direction de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Energie  
Service Air, Energie, Bruit  
35, boulevard des Invalides  
75007 PARIS

En parallèle, les scan et versions numériques des documents sont à envoyer à l'adresse suivante :

[guillaume.joly@iledefrance.fr](mailto:guillaume.joly@iledefrance.fr)

<p>A noter que la même procédure sera à respecter lors de l'envoi des éléments complémentaires nécessaires au déclenchement du versement de l'abondement régional, une fois ceux-ci constitués et dûment signés</p>
---

# FICHE DE LIAISON A DESTINATION DES PROFESSIONNELS RECEVANT DU PUBLIC

Ambassadeur référent : \_\_\_\_\_



Fiche de liaison  
Plateforme de la Rénovation Energétique  
pour Tous



## Informations sur le donneur d'alerte

Structure / Service	
Nom & Prénom	
Qualité	
Mail	
Téléphone	

## Informations sur le ménage

NOM		
PRENOM		
CIVILITE	Madame	Monsieur
DATE DE NAISSANCE		
ADRESSE		
<input type="checkbox"/> PARC LOCATIF SOCIAL :	BAILLEUR : .....	
<input type="checkbox"/> PARC LOCATIF PRIVE :	<input type="checkbox"/> LOCATAIRE	<input type="checkbox"/> PROPRIETAIRE OCCUPANT
TELEPHONE		

J'accepte que ces informations soient transmises à la Plateforme de la Rénovation Energétique pour Tous afin de bénéficier d'un accompagnement spécifique de la part d'un Ambassadeur de l'Energie.

Signature et date :

Fiche à transmettre par mail à [ambassadeurs.energie@valdemarne.fr](mailto:ambassadeurs.energie@valdemarne.fr)

Plateforme pour la Rénovation Energétique pour Tous : 01 43 99 71 11

Dans le respect de la loi L 78.71 du 6 janvier 1978, nous tenons à vous informer que la réponse à ces questions est facultative et que vous disposez d'un droit d'accès et de rectification auprès du Conseil Départemental du Val-de-Marne.

Cette fiche est strictement confidentielle, n'a aucun caractère commercial et ne présente aucun engagement de votre part.

# EXEMPLES DE RAPPORTS DE VISITE DE DIAGNOSTIC ET DE SUIVI ANONYMES



## RAPPORT DE VISITE

Nom de l'occupant : M. A B  
Adresse de l'occupant : 20 rue L  
Code Postal : 94400  
Ville : Vitry-sur-Seine

Date d'émission du rapport : 11/09/2018  
Date de la visite : 08/07/2016  
Chargé(s) de visite :  
Joignable au :

### LES OCCUPANTS

#### L'occupation du logement

Statut d'occupation : Locataire du parc privé  
Nombre d'occupants : 3

#### Accès aux aides financières

Eligible ACS/CMU : ACS et CMU  
Statut n'ouvrant pas droit aux aides de l'ANAH

### LE LOGEMENT

#### Caractéristiques du bâti

Surface du logement : 28m<sup>2</sup>  
Nombre de pièces : 1  
Année de construction :

Le logement présente un défaut d'isolation

### LES CONSOMMATIONS

#### Les énergies

Energie de chauffage : Gaz naturel  
Energie pour la production d'eau chaude : Gaz naturel  
Energie utilisée pour la cuisson : Gaz naturel  
Présence d'un chauffage d'appoint : Non

Index relevés - Electricité : 78115    Gaz naturel : 3344    Eau : 1266

Remarques : Eau : Consommation non renseignée  
Electricité : Consommation évaluée très en dessous de la moyenne par rapport aux usages déclarés  
Gaz naturel : Consommation non renseignée

#### Vos consommations

Attention ces valeurs sont des évaluations

Electricité : 1040 KWh par an en moyenne  
Gaz naturel : Consommation non renseignée  
Consommation d'eau non renseignée

### LES PRECONISATIONS : POUR REALISER DES ECONOMIES

#### En priorité

- Ne pas couper complètement le chauffage lors des absences
- Aérer le logement 5 à 10 minutes par jour
- Faire un relevé de compteur régulier
- Mettre en place une régulation du chauffage
- Nettoyez la moisissure avec du vinaigre blanc

#### Pour aller plus loin : Dispositifs d'accompagnement

Vous pouvez bénéficier d'une aide de 500€ pour l'achat d'équipements d'économie d'énergie.

Les ambassadeurs de l'énergie vous recontacteront après une saison de chauffe pour évaluer vos économies d'énergie

### Pour diminuer vos consommations d'énergie

- Chauffage
  - Installer un hygromètre
  - Dégager les radiateurs pour permettre à la chaleur de se propager
  - Installer un thermostat d'ambiance
  - Abaisser la température intérieure pour éviter de surchauffer
  - Abaisser la température intérieure lors des absences
- Gestion des factures et des abonnements
  - Conserver l'intégralité des factures d'énergie et d'eau pendant 5 ans
- Eclairage
  - Installer des lampes fluocompactes ou LED
- Electroménager
  - Installer un thermomètre pour vérifier la température du réfrigérateur
  - Adapter la température du réfrigérateur à 5°C
  - Adapter la température du congélateur à -18°C
  - Dégivrer régulièrement le réfrigérateur et/ou le congélateur
  - Eteindre les veilles des appareils électroniques
  - Adapter la température du lave-linge à 30°C
  - Installer des multiprises à interrupteurs pour limiter les veilles

### Pour diminuer vos consommations d'eau

- Installer une douchette économique
- Couper l'eau lors du brossage des dents / du rasage
- Couper l'eau lors de la vaisselle (ou utiliser des bacs)
- Réduire le temps passé sous la douche à 5 minutes
- Couper l'eau de la douche lors du savonnage
- Installer des réducteurs de débit sur les robinets à débit important

### Commentaires complémentaires

Si vous souhaitez consulter un médiateur de l'ADIL , vous pouvez les joindre au 01 43 91 15 50.  
Vous pouvez également faire un lien avec votre assistante sociale pour voir les aides que vous pouvez bénéficier et avoir des conseils pour la gestion de votre budget.



## RAPPORT DE VISITE

Nom de l'occupant :	Date d'émission du rapport : 11/09/2018
Adresse de l'occupant :	Date de la visite : 29/06/2017
Code Postal : 94190	Chargé(s) de visite :
Ville : VILLENEUVE-SAINT-GEORGES	Joignable au :

### LES OCCUPANTS

#### L'occupation du logement

Statut d'occupation : Locataire du parc privé  
 Nombre d'occupants : 4

### LE LOGEMENT

#### Caractéristiques du bâti

Surface du logement : 64m<sup>2</sup>  
 Nombre de pièces : 4  
 Année de construction :

### LES CONSOMMATIONS

#### Les énergies

Energie de chauffage : Electricité  
 Energie pour la production d'eau chaude : Electricité  
 Energie utilisée pour la cuisson : Electricité  
 Présence d'un chauffage d'appoint : Non

#### Vos relevés

Electricité h. pleines : 97020  
 Electricité h. creuses : 87870  
 Eau : Compteur collectif

#### Vos consommations annuelles

Attention ces valeurs sont des évaluations

Au 29/06/2017  
 Electricité : 18459 KWh par an en moyenne  
 Pas d'énergie complémentaire individuelle  
 Consommation d'eau non renseignée

Au 26/07/2018  
 Electricité : 17919 KWh par an en moyenne  
 Pas d'énergie complémentaire individuelle  
 Comptage de l'eau collectif

### Evolution de vos consommations

Electricité : Diminution de 540 Kwh par an soit environ 86 €

#### Economie totale estimée

**86 € par an**

Eau : Impossible d'évaluer vos économies

## LES PRECONISATIONS : POUR REALISER DES ECONOMIES

- Faire un relevé de compteur régulier

### Commentaires complémentaires

Vous avez réalisé des économies sur votre facture d'électricité continuez ainsi .



# VISUELS DES OUTILS D'ANIMATION « ROLL-UP » ET MAGNETS

Pour faire des économies, **des gestes à faire** au départ...

- > **TEMPÉRATURES CONSEILLÉES**
- 16°
- 19°
- > **NE PAS BOUCHER LES ORIFICES DE VENTILATION**
- 18°
- +4°
- > **RÉGLER LA BONNE TEMPÉRATURE**
- > **CONSULTER L'ÉTIQUETTE ÉNERGIE (A+++ LE PLUS ÉCONOME, D PEU ÉCONOME)**

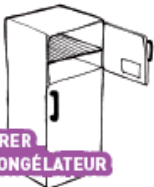
Pour faire des économies, **des gestes à faire** tous les jours...

- > **METTRE LES PLATS REFROIDIS ET COUVERTS AU RÉFRIGÉRATEUR**
- 5 MIN.
- > **AÉRER LES PIÈCES RADIATEURS FERMÉS**
- > **DÉBRANCHER LES CHARGEURS**
- > **PROFITER DE LA LUMIÈRE NATURELLE**
- > **ÉTEINDRE LA LUMIÈRE DANS LES PIÈCES INOCCUPÉES**
- > **ÉTEINDRE LES APPAREILS PLUTÔT QUE LES LAISSER EN VEILLE**
- > **PRÉFÉRER LES MULTIPRISES AVEC INTERRUPTEUR PLUTÔT QUE LA FONCTION VEILLE**



Pour faire des économies,  
**des gestes à faire**  
occasionnellement...

> DÉGIVRER LE CONGÉLATEUR



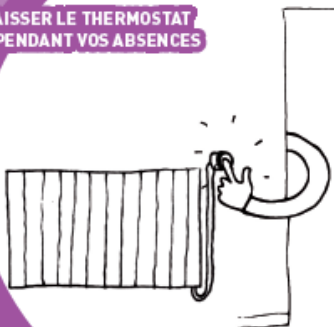
> UNE AMPOULE BASSE CONSOMMATION OU UNE LED DURENT PLUS LONGTEMPS ET CONSOMMENT MOINS D'ÉLECTRICITÉ



> DÉPOUSSIÉRER LA GRILLE ARRIÈRE DU RÉFRIGÉRATEUR



> BAISSER LE THERMOSTAT PENDANT VOS ABSENCES



## Économies réalisables par mois\*

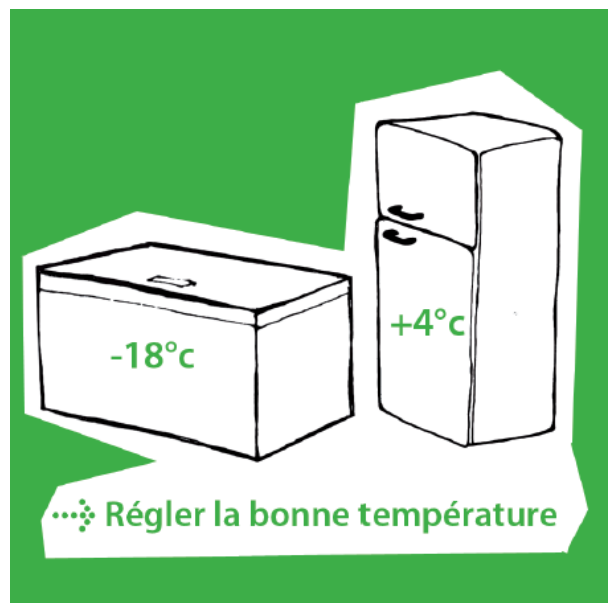
pour votre budget et pour la planète

Un chauffage bien réglé	15 €
Des appareils électroménagers choisis grâce à l'étiquette énergie : 2,50 €/mois par appareil <small>(soit 10 €/mois pour un réfrigérateur, un congélateur, un lave-linge et un lave-vaisselle)</small>	10 €
Un réfrigérateur + un congélateur réglés aux températures conseillées	2 €
Des appareils qui ne sont pas laissés en veille	2,50 €
La lumière éteinte dans les pièces inoccupées	2,50 €
Le choix de lampes basse consommation ou de LED : 1,30 €/mois par lampe <small>(soit 8 €/mois pour 6 lampes)</small>	8 €
Un congélateur dégivré régulièrement	1 €
Un pommeau de douche économique <small>(si votre consommation d'eau chaude est individualisée)</small>	5 € par personne

**Au total, plus de... 45 €**

\*Coûts moyens variables en fonction du prix du kWh (référence 2015 : 0,14 euros), de la puissance de l'appareil, de la période et de la fréquence d'utilisation.





# AFFICHE ET PLAQUETTE DE COMMUNICATION PRESENTANT LES AMBASSADEURS DE L'ENERGIE

DES  
AMBASSADEURS  
DE L'ÉNERGIE  
POUR VOUS AIDER  
À L'ÉCONOMISER



Diagnostic à domicile,  
conseils personnalisés,  
accompagnement pour agir,  
s'équiper, réaliser petits  
ou grands travaux.

**UN SERVICE PUBLIC GRATUIT**  
01 43 99 71 11  
[valdemarne.fr/energie](http://valdemarne.fr/energie)  
[ambassadeurs.energie@valdemarne.fr](mailto:ambassadeurs.energie@valdemarne.fr)

 **LES  
AMBASSADEURS  
DE L'ÉNERGIE**



# UNE ACTION UTILE POUR VOUS ET POUR L'AVENIR



Pouvoir économiser  
l'énergie et participer à la  
préservation de la planète  
devrait être un droit.

Afin que chacun puisse jouer  
son rôle, quelle que soit sa situation, le  
Département innove et lance un nouveau  
service public de proximité : les  
Ambassadeurs de l'énergie. Je souhaite que  
cette jeune équipe vous accompagne dans  
vos démarches, vous les simplifie pour  
améliorer le confort de votre logement et  
réduire vos factures d'énergie.

Nous sommes aujourd'hui face à  
un défi écologique qui aggrave les  
inégalités sociales. Avec ce service,  
chacun peut devenir acteur de la  
transition énergétique, lutter contre  
la précarité énergétique et limiter  
le dérèglement climatique.

**Christian FAVIER**  
Sénateur,  
Président du Conseil départemental  
du Val-de-Marne

## POUR POSER VOS QUESTIONS OU PRENDRE RENDEZ-VOUS

Les ambassadeurs de l'énergie sont  
à votre disposition par téléphone :  
01 43 99 71 11

par mail :  
[ambassadeurs-energie@valdemarne.fr](mailto:ambassadeurs-energie@valdemarne.fr)



DATE DE RENDEZ-VOUS /  
CONTACT DE VOTRE AMBASSEUR :

---

---

---

---

---

---

---

---

### Les partenaires :



DES  
AMBASSEURS  
DE L'ÉNERGIE  
POUR VOUS AIDER À  
L'ÉCONOMISER







# DES AMBASSADEURS VOUS SIMPLIFIENT LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

## DEMANDER UN DIAGNOSTIC À DOMICILE

- Un ambassadeur peut se rendre chez vous pour :
- ✂ étudier avec vous votre logement, vos factures de gaz ou d'électricité, vos besoins ;
  - ✂ identifier les économies d'énergie possibles ;
  - ✂ vous orienter vers les solutions adaptées à votre famille et votre budget.

## POURQUOI RENCONTRER UN AMBASSADEUR DE L'ÉNERGIE ?

- ✂ Des factures d'électricités ou de gaz élevés
- ✂ Des difficultés à vous chauffer l'hiver
- ✂ Des travaux que vous souhaitez faire sur vos fenêtres, votre isolation, votre système de chauffage
- ✂ Des traces d'humidité sur vos murs
- ✂ Ou sauver la planète...

A chacun sa raison et aussi son projet. **Pour faire des économies d'énergie, il existe plusieurs façons :** changer certains gestes quotidiens, installer de petits équipements, remplacer son électroménager, engager de petits ou de grands travaux...

Les ambassadeurs peuvent vous aider à trouver des solutions et à définir ce que vous pouvez faire dans votre logement.

**CHACUN PEUT ÉCONOMISER L'ÉNERGIE.**

## LES AVANTAGES ?

### UN CONTACT UNIQUE ET PERSONNALISÉ.

Vous rencontrez un ambassadeur, une personne avec un nom, un visage et **une ligne directe**, qui va vous accompagner dans votre projet.

### DES CONSEILS NEUTRES.

Les ambassadeurs de l'énergie sont un **service public** : ils n'ont rien à vendre.

Leur seul objectif est de vous aider à faire des économies d'énergie pour préserver la planète et améliorer votre confort.

### UN LIEN ENTRE LES DIFFÉRENTES SOLUTIONS.

De nombreux dispositifs et organismes existent pour permettre de faire des économies d'énergie, mais pas toujours simple de savoir lequel nous concerne.

**Votre ambassadeur travaille avec eux**, il les connaît et il facilitera le lien avec eux pour vous permettre de trouver la solution à votre situation.

## QUEL COÛT ?

**Aucun.** Leur déplacement, leur diagnostic, leurs conseils : toute leur intervention est gratuite, financée par le Département.

## QUI PEUT FAIRE APPEL À CE SERVICE ?

Vous, votre voisin, **tout le monde**. Propriétaires comme locataires, quelles que soient vos ressources.

### LA SEULE CONDITION :

habiter Champigny-sur-Marne, Vitry-sur-Seine ou Villeneuve-Saint-Georges.

*Pourquoi cette condition ?*

*Les ambassadeurs de l'énergie sont un service nouveau, encore à l'étude.*

*Il est, pour l'instant, uniquement mis en place dans quelques communes.*

*S'il répond à un besoin dans votre ville, il sera demain développé dans d'autres.*

*Afin d'évaluer son utilité,*

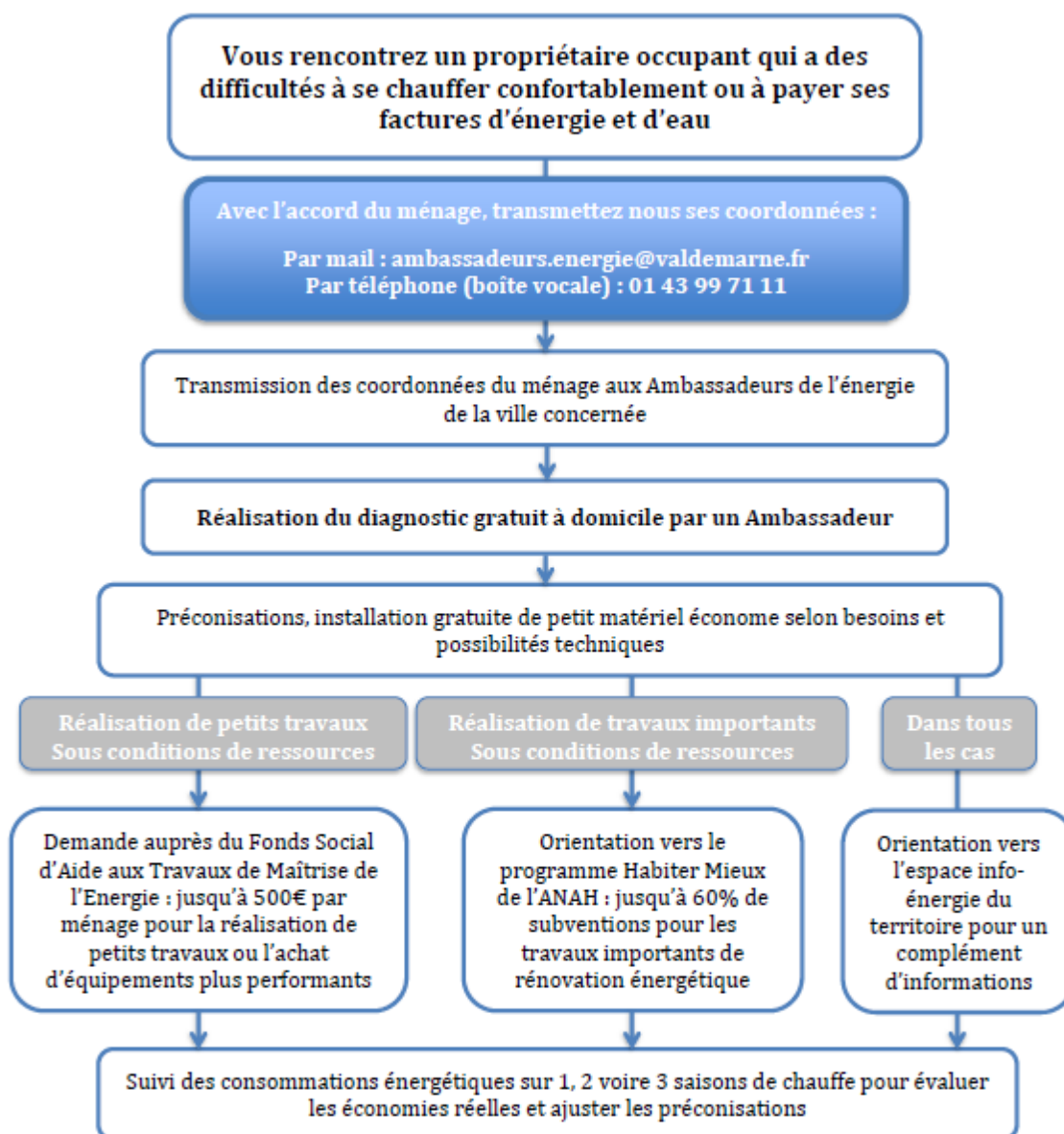
*une étude de satisfaction sera menée.*



# FICHES D'INFORMATION SUR LE DISPOSITIF A DESTINATION DES PROFESSIONNELS RECEVANT DU PUBLIC



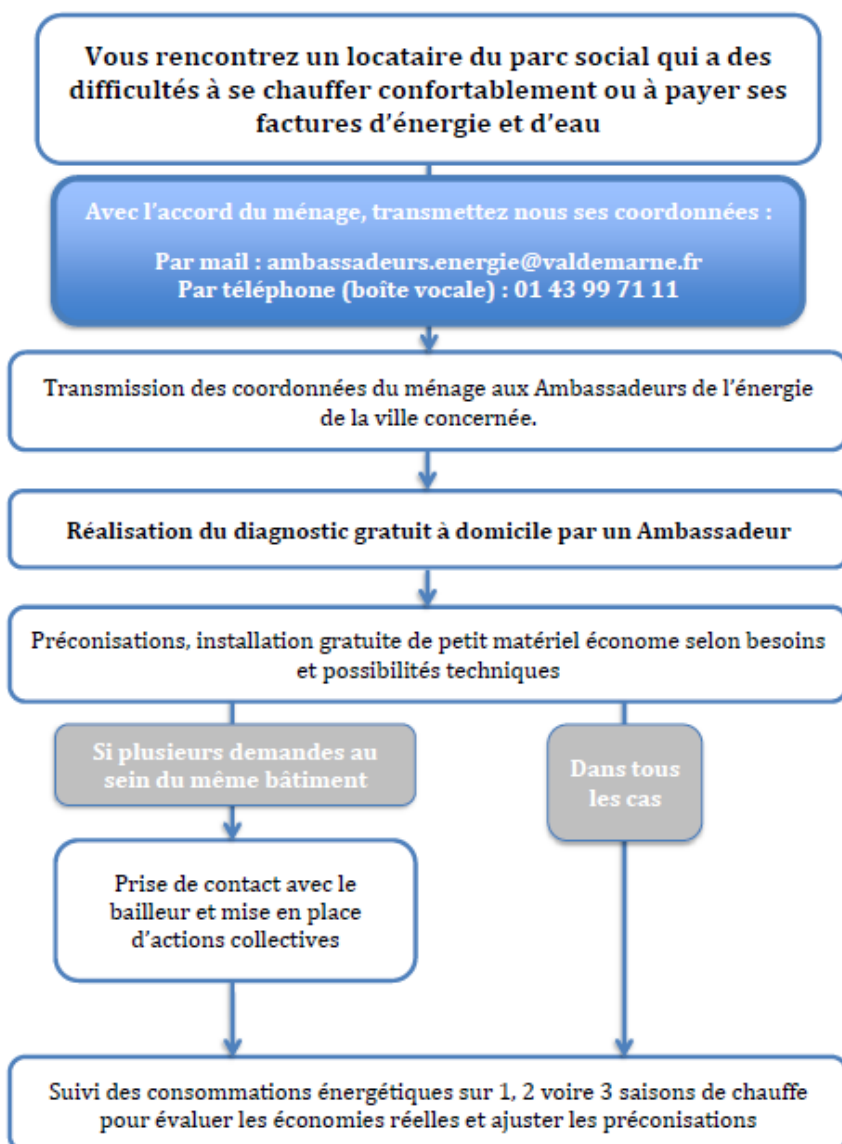
**Plateforme de la Rénovation Energétique pour Tous**  
**Les Ambassadeurs de l'Energie**



## Vos contacts

**Numéro central de la Plateforme pour la Rénovation Energétique pour Tous :** 01 43 99 71 11

Contact mail pour envoi des fiches de liaison ou des coordonnées des ménages :  
[ambassadeurs.energie@valdemarne.fr](mailto:ambassadeurs.energie@valdemarne.fr)



#### Vos contacts

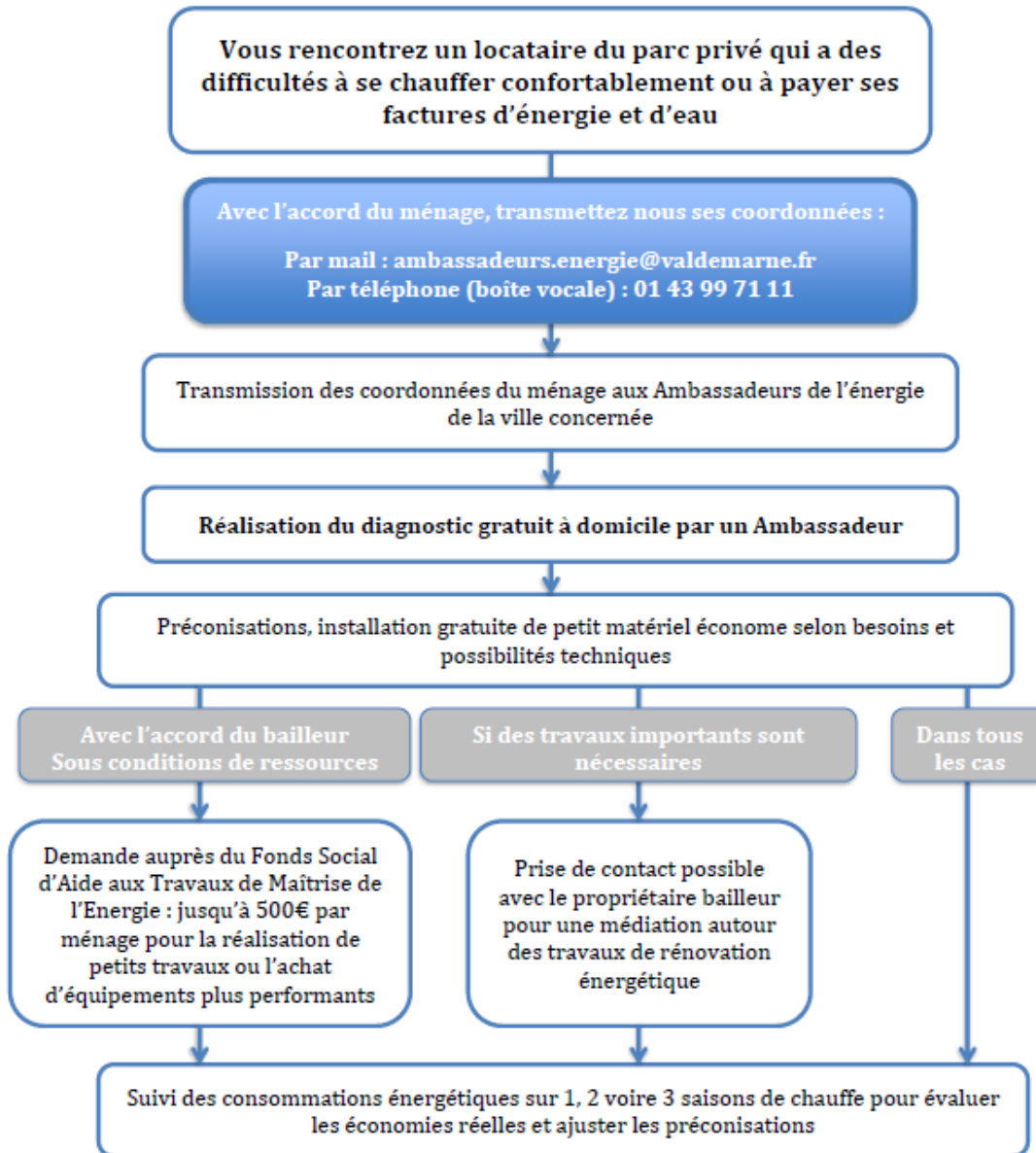
**Numéro central de la Plateforme pour la Rénovation Energétique pour Tous : 01 43 99 71 11**

**Tous :**

Contact mail pour envoi des fiches de liaison ou des coordonnées des ménages :

[ambassadeurs.energie@valdemarne.fr](mailto:ambassadeurs.energie@valdemarne.fr)





#### Vos contacts

Numéro central de la Plateforme pour la Rénovation Energétique pour Tous : 01 43 99 71 11  
Contact mail pour envoi des fiches de liaison ou des coordonnées des ménages : [ambassadeurs.energie@valdemarne.fr](mailto:ambassadeurs.energie@valdemarne.fr)

# ETUDE AUPRES DES MENAGES SUR LA QUALITE DU SERVICE REÇU ET LES BENEFICES PERÇUS

POLE AUTONOMIE FINANCES ET ADMINISTRATION

Direction de l'Evaluation, des Méthodes et de l'Organisation

Equipe Evaluation

## LA PLATEFORME DE RENOVATION ENERGETIQUE POUR TOUS

DES  
AMBASSADEURS  
DE L'ÉNERGIE  
POUR VOUS AIDER À  
L'ÉCONOMISER



ETUDE AUPRES DES MENAGES SUR LA QUALITE DU SERVICE REÇU ET LES BENEFICES PERÇUS

Septembre 2018

# INTRODUCTION

## CONTEXTE

La Plateforme pour la Rénovation Énergétique Pour tous (PRET) est l'une des principales actions du Plan Départemental de Lutte contre la Précarité Énergétique (PDLPE), adopté par Département du Val-de-Marne le 27 janvier 2014, dans le cadre de son Plan Climat Énergie (PCET).

Ce dispositif a été mis en place, à **titre expérimental, de 2015 à 2018**, dans 3 communes du Val-de-Marne (**Vitry-sur-Seine, Champigny-sur-Marne et Villeneuve-Saint-Georges**) présentant des taux importants d'exposition des habitants à la précarité énergétique.

Construit sur la base d'un **large partenariat**, il propose aux ménages, quel que soit leur statut d'occupation (propriétaires occupants ou locataires), **un accompagnement afin de réduire leur consommation d'énergie et d'eau**. Ce dispositif va du repérage jusqu'à l'évaluation des économies réalisées et a également pour vocation de **faciliter les passerelles avec les autres services d'accompagnement** (conseillers Info Énergie, travailleurs sociaux, services d'hygiène, CCAS, EDS, ADIL...).

Concrètement, le dispositif, axé sur plusieurs visites à domicile réalisées par des « ambassadeurs de l'énergie »<sup>49</sup>, a été pensé selon 3 principales étapes :

- Première étape : **un diagnostic sociotechnique du logement et des comportements du ménage** à l'issue duquel sont préconisés des conseils en matière d'économie d'énergie ;
- Deuxième étape : **la restitution du rapport de diagnostic et l'installation de petits matériels** (ampoule à basse consommation, mousseur etc.) qui s'accompagnent éventuellement de l'orientation vers des dispositifs d'accompagnement financier ou technique pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique (aide financière FSATME, programme « habiter mieux » de l'ANAH, accompagnement de l'agence de l'énergie).  
⇒ Ces 2 premières étapes correspondent au dispositif **SLIME (Services locaux d'intervention pour la maîtrise de l'énergie)**
- Troisième étape : **un bilan un an après la première visite** afin de faire le point et de constater les économies réalisées. (Cf. schéma parcours -annexe A)

### Les objectifs de la PRET

- ⇒ Permettre au Département de se positionner comme un acteur majeur de la lutte contre la précarité énergétique ;
- ⇒ Accompagner les ménages vers la réduction de leurs consommations d'énergie et d'eau à travers une meilleure appropriation de leurs équipements de chauffage et de production d'eau chaude, ainsi qu'un changement de leurs pratiques ;
- ⇒ Simplifier le parcours de l'utilisateur dans l'accès aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

<sup>49</sup> 12 ambassadeurs de l'énergie, recrutés en contrat d'avenir par le Département.

Avec les réformes territoriales de 2014 et 2015 (loi Notre, loi MAPAM et loi TECV), qui ont redistribué les compétences entre collectivités en matière d'énergie, le Département reste chef de file de la lutte contre la précarité énergétique, mais **la mise en œuvre de plateformes de rénovation énergétique relève désormais de l'action de la Région et des EPCI. Ainsi, la continuité de la mise en œuvre de la PRET dépendra de sa reprise (ou non) par les EPT et/ou les communes volontaires du territoire, sous des formes restant à construire.**

#### Chiffres clés pour la période septembre 2015- août 2018

- 1263 ménages repérés
- 641 ménages rencontrés pour le diagnostic sociotechnique, soit près de 51% des ménages repérés
- 500 ont bénéficié de la visite de restitution soit 78% des ménages rencontrés
- 100 ont reçu la visite de bilan un an après, soit 20% des ménages rencontrés

## OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

**Dès la conception de la PRET, une démarche d'évaluation a été envisagée et anticipée.**

Quatre angles d'analyse ont été ciblés : les bénéfices de l'action pour les ménages, le coût du dispositif, le parcours professionnel des ambassadeurs et la dynamique partenariale. Cette démarche d'évaluation est d'autant plus pertinente dans le contexte institutionnel mentionné car elle pourra constituer **une sorte de « boîte à outils » et aider ainsi les EPT ou les communes à se positionner.**

La présente étude relève du premier angle d'analyse concernant « les bénéfices de l'action pour les ménages ».

Au-delà des éléments quantitatifs recueillis sur les économies d'énergie réalisées, elle vise à recueillir **le ressenti des usagers sur le service rendu et les effets produits**. Il s'agit d'identifier les effets des conseils et solutions données, l'évolution de la situation des ménages de leurs points de vue et non du point de vue des acteurs en charge de les accompagner.

#### Les questionnements de l'étude

- Quels sont les freins et leviers de l'adhésion/implication des ménages suivis par la PRET (motivations, perceptions initiales etc.) ?
- Comment ont-ils vécu cette expérience (satisfaction, insatisfaction)?
- Quels sont les effets perçus de la PRET (confort, économies financières, changements de comportement etc.) ?

**La méthodologie mobilisée pour cette étude est qualitative.**

Dans un premier temps, des entretiens de cadrage ont été réalisés auprès des personnes en charge du pilotage du dispositif à la Délégation du Développement Durable au CD94 et de 4 ambassadeurs de l'Energie, afin de bien comprendre les enjeux et de préparer au mieux le terrain d'enquête.

Les points de vue d'un échantillon de 25 personnes résidant à Vitry et ayant bénéficié du dispositif SLIME dans sa globalité (au moins 2 étapes) ont été recueillis en mobilisant deux techniques d'enquête :

- 11 personnes ont été interrogées lors d'un « focus group<sup>50</sup> » animé le 12 avril 2018 de 18H à 20H30 salle Lucien Français à Vitry (pour les remercier de leur participation, un « panier bio » d'une valeur de 37 € leur a été distribué).
- 14 personnes ont été sollicitées dans le cadre d'entretiens courts menés par téléphone entre le 18 avril et le 18 mai 2018.

La méthode du focus group, en tant que réunion collective a présenté l'intérêt de favoriser le partage d'expérience et l'enrichissement mutuel des réponses. De premières tendances fortes ainsi que des avis divergents ont pu être identifiés. En complément, les entretiens téléphoniques ont permis de vérifier les hypothèses émises suite à ce premier recueil de points de vue et d'approfondir certains aspects. cf. guide d'animation et guide d'entretien en annexe (annexes B et C)

### Présentation de l'échantillon, des critères de sélection et des réserves méthodologiques associées

Caractéristiques	Nombre
<i>Sexe</i>	9 hommes/16 femmes
<i>Statut d'occupation du logement</i>	9 propriétaires occupant/8 locataires du parc social et 8 du parc privé
<i>Bénéficiaires FASTME</i>	4
<i>En lien avec l'ANAH sur habiter mieux</i>	3
<i>Bénéficiaire de la VAD de bilan</i>	4
<b>Total</b>	<b>= 25 personnes</b>

La ville de Vitry a été retenue pour son nombre important de ménages ayant bénéficié de la PRET mais également car les usagers de Champigny avaient déjà été sollicités dans le cadre d'une démarche similaire.

Il semblait également préférable de solliciter les ménages « un minimum investis » dans le dispositif c'est-à-dire ayant participé aux 2 premières étapes afin d'optimiser et homogénéiser les questionnements.

Le parti-pris d'analyser le point de vue des ménages ayant participé aux 2 premières étapes du dispositif, excluant de fait les ménages n'ayant pas donné suite au premier rendez-vous (désistement, abandon) apporte un biais dans l'analyse. Il est important de garder à l'esprit que le regard est donc porté sur une partie du public de la PRET et n'est pas « représentatif » de l'ensemble de ce public.

Enfin les personnes très fortement vulnérables, rencontrant des problèmes importants d'insalubrité dans leur logement ont été exclues de l'étude, et ce pour des raisons évidentes liées à l'urgence de leur situation.

<sup>50</sup> En sciences sociales, le focus group est une technique d'enquête qualitative qui consiste en une discussion animée avec un petit groupe d'individus sur un sujet ciblé. A la différence des réunions de travail, le focus group vise à collecter des perceptions, des attitudes et à « faire parler » les participants. L'objectif n'est pas la recherche d'un consensus mais au contraire, de favoriser la diversité des points de vue. Il s'agit d'une discussion ouverte, qui se structure autour de thèmes préalablement définis et qui s'appuie sur des techniques d'animation spécifiques, dans une logique de créativité.

La présentation des résultats suit de manière « chronologique » le parcours des usagers à travers :

- Le recours à la PRET (le passage à l'action)
- L'appréciation du service reçu (l'expérience vécue)
- L'après-PRET (les bénéfices tirés)

Les verbatim extraits des entretiens et du focus group illustrant l'analyse sont les stricts propos des personnes interrogées.

Pour rappel, en vertu du principe d'anonymat des démarches d'enquête, le nom des personnes interrogées n'est jamais mentionné.

# LE RECOURS A LA PRET

**Qui sont les usagers de la PRET ? Pour quelles raisons sollicitent-ils ce dispositif ? Quelles sont leurs attentes initiales ?**

Au préalable, il convient de rappeler que le recours à la PRET peut se faire soit de manière directe, suite à une opération de communication grand public (animation, campagne boitage, article dans un magazine municipal), soit par l'intermédiaire d'un partenaire (services sociaux EDS, CCAS...) qui oriente son public.

## UN PUBLIC A PLUSIEURS VISAGES ET AUX MOTIVATIONS DIFFERENCIEES

...

### Le profil sociologique des ménages ayant bénéficié d'un diagnostic technique : quelques chiffres

- En terme de situation par rapport au logement : 44% des locataires du parc social, 30% des locataires du parc privé, 25% sont des propriétaires occupants
- 67% de familles avec enfants dont la moitié monoparentale
- 17% de ménages dont le référent est âgé de plus de 60 ans
- Médiane des revenus pour un ménage de taille moyenne de 3,1 personnes s'élève à 14 685€
- 91% des ménages concernés par un diagnostic à domicile-tous statuts d'occupation confondus- sont sous les plafonds de ressources « modestes » de l'ANAH
- Près de la moitié des ménages a été orientée (majoritairement par le CCAS)

Même si une tendance majoritaire a été dégagée, les entretiens réalisés auprès du public de la PRET permettent de dessiner plusieurs profils d'usagers aux motivations variées.

### **Le profil largement majoritaire : un public précaire généralement orienté vers la PRET suite à des difficultés pour régler ses factures d'énergie**

Ces usagers sont issus de catégories sociales **très modestes voire précaires**. Ils sont locataires du parc privé ou social et ont **généralement été orientés vers la PRET par des services sociaux** (CCAS, EDS, associations). **Cette orientation fait la plupart du temps suite au constat de charges d'énergie trop élevées** (taux d'effort trop important) **couplé à des difficultés à les régler** (cf. impayés d'énergie dans certains cas). Pour rappel, 55% des ménages déclarent avoir des difficultés à payer leurs factures d'énergie et 33% en situation d'impayés d'énergie.

Parmi le public de la PRET, ce profil est largement majoritaire.

« Qu'est ce qui ne va pas chez moi ? y a quelque chose quand je vois les factures que je paye ! »

« C'est mon AS qui m'a conseillée ces visites. J'étais venue la voir avec mes factures. Parce que j'habite dans une maison ancienne et que mes factures d'électricité étaient très élevées. Je ne gagne pas beaucoup donc c'est difficile. »

Les propos recueillis auprès de ce profil révèlent le plus souvent des trajectoires de vie fragmentées : accidents de la vie (divorce/séparation, maladie...), situations de travail instables. Pour beaucoup, le quotidien est dépeint comme difficile, rythmé par les préoccupations financières. Une fois toutes les factures (loyer et énergie) payées, le reste à vivre est jugé insuffisant.

« Ce n'est pas facile vous savez, mon mari a un handicap et ne peut plus travailler, il est aujourd'hui en demi-traitement. Les loyers sont chers, même pour un 40 mètre carré et il faut payer les factures à la fin du mois... Il faut s'attendre à tout dans la vie, c'est compliqué ! »

Les ménages issus de ce profil décrivent aussi généralement des conditions de logement inconfortables (sensation de froid, bâti dégradé, humidité, exigüité etc.). Pour autant, à l'origine, **ce ne sont pas les conditions de logement en tant que telles qui déclenchent le « passage à l'action »** (solicitation de la PRET ou d'un de ses partenaires) ou qui sont perçus comme « un problème », **mais les dépenses d'énergie.**

En définitive, c'est ultérieurement, à l'occasion des visites et du diagnostic que sont identifiés et/ou objectivés des problèmes liés au bâti (isolation, humidité etc.) ou à la présence d'équipements défectueux ou énergivores (radiateurs notamment). D'ailleurs, pour certains ménages, la visite du logement par les ambassadeurs donne lieu à un **signalement aux services d'hygiène de leur ville.**

**Très peu sensibilisés aux questions d'économie d'énergie**, ces usagers expriment en priorité **des besoins élémentaires et immédiats**. Pour eux, « économie d'énergie » rime avant tout avec « **payer moins cher** » et « économies financières ». Il est alors attendu de la PRET des solutions concrètes pour faire baisser les factures.

Par ailleurs, il n'est pas rare que parmi ce profil, certains ne soient pas en mesure d'expliquer ce qui les a motivés à solliciter la PRET. **Ils n'ont pas véritablement d'attentes** et déclarent alors avoir suivi « la prescription » faite par le service social et ne sont pas toujours au clair avec les contours du service rendu. Par exemple, des confusions sont opérées avec le dispositif d'impayés d'énergie. A ce titre, des personnes s'attendent à recevoir une aide financière directe pour régler leur facture et se montrent déçues lorsqu'elles réalisent que ce ne sera pas le cas.

### **Un profil intermédiaire : un public modeste avec des attentes plus ou moins précises (état des lieux, aides concernant des travaux, curiosité, amélioration du confort ...)**

Ce profil rassemble **des ménages plutôt modestes**, avec des ressources financières limitées, qui peuvent être propriétaires ou locataires de leur logement. On remarque en termes de composition familiale, la présence importante de femmes seules avec enfant(s) à charge.

Ces ménages sont souvent **attentifs à leurs dépenses et par conséquent adoptent déjà certains comportements économes en matière d'énergie.**

« J'avais déjà acheté un thermostat d'ambiance, je chauffais raisonnablement ma maison, j'essayais de mettre à 19 degrés »



« Oui, je faisais déjà attention à l'eau. Par exemple au temps passé sous la douche, je fais la vaisselle à l'eau froide. Sur l'électricité aussi j'avais des prises spéciales qui s'éteignent toutes seules la nuit. »

A la différence du premier profil, ces ménages ont plutôt entendu parlé du dispositif par le biais du magazine municipal ou en recherchant des informations sur Internet et ont contacté eux-mêmes la PRET.

Les motivations de recours à la PRET sont plurielles. **Il peut s'agir de demande d'informations concernant des travaux de rénovation énergétique (ANAH) ou de problèmes liés au logement (humidité, isolation etc.)**

« Je me sentais dépassée par mes problèmes dans le logement, surtout la ventilation, j'avais besoin de conseils. »

La PRET représente pour beaucoup une opportunité du fait de son caractère gratuit ou de sa mise en place à titre expérimental dans sa commune de résidence. C'est aussi l'occasion de tester ce service.

« J'ai voulu tenter le coup car c'était expérimental, ça concernait ma commune donc ça valait le coup ! »

Enfin, à la différence du premier profil, **les attentes sont parfois très larges, moins ciblées**. Il est question pour certains de « faire le point » sur ses comportements et son logement : vérifier que l'on effectue les bons gestes au quotidien et que l'on consomme raisonnablement, ou encore bénéficier de conseils ou d'un avis général sur son logement avec souvent des attentes en termes d'amélioration du confort.

« Vu mes problèmes de logement et le fait que je suis très soucieuse de faire des économies, ça m'a beaucoup intéressée. J'avais envie d'avoir un avis extérieur par rapport à tout ça, savoir comment faire mieux. »

Sur ce dernier point, il convient de préciser que **l'entrée dans un nouveau logement constitue un facteur de recours à la PRET**. En effet, un certain nombre de nouveaux propriétaires souhaitent, suite à leur achat, réaliser un premier diagnostic énergétique de leur logement. C'est aussi l'occasion de poser des questions, de s'informer sur des aspects ou équipements de ce nouvel habitat ainsi que sur les aides existantes.

« J'ai acheté cet appartement il y a 3 ans, fin juin et quand je me suis installée, j'avais des petits problèmes de compréhension : sur la chaudière à gaz notamment car je n'étais pas habituée. J'ai appris qu'il y avait une permanence à la mairie qui s'occupait des questions d'énergie le jeudi donc j'y suis allée. On a discuté et puis il m'a parlé des ambassadeurs de l'Energie, et puis voilà ils sont venus me voir. »

« J'étais en pleine réflexion sur cette maison, je venais d'emménager, ça faisait 1 mois au 2 que j'étais là. J'avais besoin d'y voir plus clair. »

En définitive, **les motivations de ce profil sont principalement d'ordre financier, sans pour autant que soient négligés les effets sur l'environnement**.

« Il est toujours bon de faire des économies d'énergie, que ce soit pour la planète ou financièrement... Je fais comme je peux financièrement, il y a plein de solutions qui coûtent chères : double vitrage. Je fais en fonction de ce que je peux. »

« Je souhaitais faire un bilan par rapport à la maison. Avoir des conseils, connaître les éco-gestes pour faire plus d'économies et car je suis soucieuse de la planète. »

## Un profil minoritaire : un public plutôt favorisé dont les motivations sont essentiellement environnementales

Ce dernier profil est **spécifique et reste très marginal**. Il est constitué de **ménages plutôt favorisés, très souvent propriétaires de leur logement**. Comme pour le précédent profil, le recours est spontané. Sa spécificité tient au fait que les ménages soulignent avant tout la nécessité de faire des économies d'énergie pour « préserver la planète ».

*« Je pense que plus on mûrit, plus on prend conscience que les ressources ne sont pas inépuisables et qu'un beau jour on va se retrouver face à des problèmes. Ceux qui maîtrisent leur énergie, ce sont ceux qui ont une sensibilité plus exacerbée, sont plus proches de ce genre de problèmes. Les gens qui sont attentifs aiment la nature, les animaux, leurs voisins et qui pensent à l'avenir de la planète etc. »*

Ces ménages se décrivent comme des personnes **soucieuses de l'environnement et déjà sensibilisées aux questions de maîtrise d'énergie**. Ils évoquent également certains éco-gestes appliqués au quotidien : attention portée à l'extinction des lumières, chauffage à 19 degrés en journée, extinction des appareils électriques, utilisation d'ampoules à basse consommation...

*« Je suis soucieuse moi de ne pas consommer trop d'énergie, je ne suis pas comme beaucoup de gens qui veulent multiplier les petits moteurs, les petits machins, je suis pas du tout sur ce terrain-là en plus j'ai eu une mère écologiste avant que ce soit à la mode ! Quand je quitte une pièce, je ferme l'électricité, les lampes, voilà des choses comme ça, j'essaie d'être prudente du point de vue de la consommation. »*

*« Moi on va dire que je suis quand même assez sensibilisé sur ces questions. [...] je pense qu'il y a peu de gens qui sont sensibilisés aux économies d'énergie, à l'écologie ... C'est pas comme en Allemagne où c'est devenu une culture intrinsèque. Il y a encore du chemin à faire en France ! »*

Ces ménages expliquent avoir recours à la PRET « par conviction », dans la continuité de leur « engagement » pour l'environnement. Ils sont souvent dès le départ dans une logique d'adhésion par rapport à ce service (sur son principe). Si la réduction des dépenses financières n'est pas absente de leurs discours, elle est présentée comme secondaire.

*« Je les ai contactés pour savoir si j'avais des pertes de chaleur, de l'humidité. Je me suis dit de moi-même que je n'en avais pas mais je me suis dit c'est le moment de voir si je vais des économies par rapport à la nature, c'est surtout ça. Moi j'ai dit je ne suis pas sûre que j'ai besoin de quelque chose mais comme on est en pleine COP21 et que j'aimerais apporter ma pierre à l'édifice. Et il m'a dit oui, oui on peut toujours regarder. »*



Il existe une forme de « **clivage sociale** » entre le dernier et les deux premiers profils. Ce clivage était particulièrement visible lors de la réunion collective organisée dans le cadre de l'étude (focus group). D'un côté, 2 ou 3 personnes issues de catégories sociales plutôt favorisées, particulièrement à l'aise pour intervenir ont fortement occupé la parole, avec des discours tournant principalement autour de l'écologie, l'avenir des ressources de la planète, la COP 21 etc. D'un autre côté, des personnes en difficultés, plus nombreuses sont restées plutôt en retrait, et souvent éloignés de ce type de considérations (davantage sur le quotidien, le vécu personnel).

## **... QUI NE PORTE PAS LE MEME REGARD SUR LE DISPOSITIF**

L'hétérogénéité du public et de ses motivations interroge et renvoie à des questions de communication autour du dispositif. **Quel est le message perçu par les usagers, concernant le public cible de la PRET et plus largement, ses objectifs ?**

Les réponses apportées à la question « à votre avis pour qui et pourquoi le Département a-t-il mis en place ce service ? », montre en effet des différences de perception.

### Un dispositif pour tous ou pour les personnes en situation de précarité ?

**Pour certains, la PRET s'adresse à tous** car « il n'y a pas lieu de faire le distinguo entre différents types de public s'agissant d'une énergie que tout le monde consomme. »

« Je ne pense pas que l'accent ait été mis plus sur un public particulier »

Néanmoins, pour la plupart, c'est le discours inverse qui est tenu, à travers l'image d'un dispositif visant prioritairement les ménages modestes, « les plus précaires ».

« C'est pour aider des personnes comme moi, en difficulté, qui ne gagnent pas beaucoup d'argent. Je ne pense pas que c'est pour tout le monde ».

Lors du focus group, il est intéressant de préciser que cette question a fait plutôt consensus, la totalité des participants assurant que la PRET s'adressait à un public large sans ciblage particulier. Ces représentations sont à remettre dans le contexte d'un échange collectif, au cours duquel il peut être difficile de « pointer du doigt », de stigmatiser une catégorie de personnes sur des critères de vulnérabilité, d'autant lorsque cela peut par la même occasion « discréditer » le recours à ce service par des personnes plus à l'aise financièrement. A l'inverse, lors des entretiens individuels menés par téléphone, les personnes ont été plus nombreuses à évoquer un dispositif ciblé pour les personnes en difficulté.

A noter qu'en aparté, une des participantes du focus group, issue d'un milieu social plutôt favorisé et portant haut et fort un discours écologiste, est venue manifester à l'équipe en charge de l'animation de la réunion, son étonnement quant au profil sociologique du public présent « je n'avais pas conscience que ce dispositif s'adressait à ce type de personne [sous-entendu, très modeste socialement], je suis un peu mal à l'aise. J'ai évité de parler du fait que je souhaiterais installer des panneaux solaires »

Ainsi, il existe, au vu des discours des usagers, **une forme d'ambiguïté autour du public-cible de la PRET** : s'adressent-ils prioritairement à un public fragile socialement ou plus largement à des ménages en situation de précarité énergétique, ou encore à tout public sensibilisé de près ou de loin aux questions environnementales etc. ?

### Un dispositif à vocation sociale ou environnementale ?

La plupart des personnes interrogées sur les objectifs et finalités du dispositif (et par là même, du Conseil départemental), n'a pas été en mesure de s'exprimer.

Pour celles ayant répondu, on retrouve, en toute logique, le même « clivage » qu'exposé précédemment, en cohérence avec les profils décrits et les motivations de recours à la PRET.

D'un côté, il s'agit d'aider les personnes les plus vulnérables.

Cette évocation a d'ailleurs été l'occasion pour certains de saluer la politique du Département qui

va de pair avec l'image d'une collectivité dynamique et volontariste, qui met en place de nombreuses aides pour les habitants les plus en difficultés.

*« Je trouve que la politique du conseil départemental, c'est bien, l'idée c'est d'aider les gens qui ont des ressources limitées, des situations un peu précaires et de donner des leçons sur comment s'en sortir, car c'est pas simple. Dire comment faire dans son logement au niveau de son énergie c'est super ! C'est encourageant et je trouve que le Conseil départemental fait pas mal de choses : MDPH ... Espérons qu'il y aura d'autres idées car c'est pas facile pour la population en ce moment avec la crise, tout le monde a peur... Les gens ont peur car ils n'y arrivent pas à la fin du mois, ils n'ont pas beaucoup de moyens, il y a les factures qui tombent et qu'on ne peut pas payer, il faut payer le fournisseur, le loyer... c'est pénible, il y a le côté psychologique et tout ça ! On est bien heureux d'avoir des personnes qui pensent à nous. »*

*« Je suis d'accord avec madame, ils font énormément parce que tous les Départements ne font pas ce que fait le Val-de-Marne !»*

De l'autre côté, une minorité issue de catégories plus favorisées, évoque prioritairement des finalités environnementales.

*D'après ce qu'ils m'ont dit que j'ai tout de suite compris comme ça c'est qu'il devenait important de se soucier des économies d'énergie, voilà ! Moi je suis géographe vous savez, je me sentais particulièrement intéressée.*

Il existe en revanche plutôt un consensus autour de **l'importance de la sensibilisation de la population sur ces questions** et ce, quelles que soit les finalités perçues.

Lors du focus group, beaucoup ont insisté sur la nécessité de sensibiliser/éduquer les jeunes générations à ces problématiques de maîtrise de l'énergie ; **le fait d'adopter des comportements économes étant finalement associé à une certaine maturité.**

*« Il faut donner l'exemple à nos enfants pour le futur ! »*

*« C'est une histoire de sensibilité, d'éducation reçue ... nous avons-nous même quand on est venu dans la vie active nous avons pris conscience qu'il faut faire des économies car c'est une histoire de porte-monnaie et de nature. Vers un certain âge, vers 40 ans, on commence à prendre conscience de la nature qu'il faut la protéger, nous protéger pour laisser à nos enfants... »*



**Le public de la PRET n'est pas totalement homogène socialement, occasionnant ainsi des attentes et besoins variés. Si la grande majorité, sont des ménages précaires, on retrouve également des profils intermédiaires modestes et occasionnellement des catégories plus favorisées. Ainsi, pour certains, le dispositif représente en quelque sorte la continuité d'un accompagnement social, pour d'autres, un dispositif qui contribue au respect et à la préservation de l'environnement.**

**En définitive, sa réussite tient au fait qu'il parvient à sensibiliser des profils différents sur un sujet pourtant clivant socialement et ce, quel que soit l'entrée choisie (sociale ou environnementale).**

# LES CONTOURS ET L'APPRECIATION DU SERVICE REÇU

Au vue de la diversité des profils, attentes et motivations de recours à la PRET, **comment est organisée la réponse ? Quelles sont les points de satisfaction des usagers et à l'inverse, les limites identifiées ?**

Pour rappel, dans un premier temps, un diagnostic sociotechnique du logement est réalisé par un ambassadeur, puis un kit de petits matériels est offert et installé dans le cadre d'une 2<sup>ème</sup> visite à domicile. Enfin, un an après la première visite, un bilan est proposé afin de faire le point et de constater les économies réalisées. Dans l'intervalle les ménages peuvent être orientés vers d'autres dispositifs ou acteurs (FSATME, ANAH, espaces info-énergie).

## UN SERVICE PERSONNALISE ET APPROFONDI

### Des réponses plurielles et adaptées à chaque situation

Il n'existe pas à proprement parler de parcours-type au sein de la PRET mais une multitude de parcours. Si au départ, 3 visites à domicile correspondant au 3 étapes du dispositif <sup>51</sup> sont prévues, la réalité décrite par les personnes interrogées est bien plus diverse.

En effet, **certaines situations nécessitent davantage de visites** pour apporter des solutions satisfaisantes : demande d'aide financière pour l'achat d'un équipement, travaux de rénovation énergétique envisagés, identification d'une problématique spécifique etc.

*« Ils sont venus plusieurs fois me voir, pour m'aider, 5 fois en tout, pour le radiateur, l'électricité, m'aider avec le bailleur, me donner des ampoules, des choses pour la douche. Ils sont passés et m'ont conseillée. D'abord la dame était toute seule après elle est revenue avec un ingénieur qui m'a donné des très bons conseils pour acheter les radiateurs. »*

*« Il manquait de matériel lors de la première visite donc il a fallu que l'apprenti revienne plusieurs fois pour les bas de porte. »*

*« A la 2ème visite un énergéticien du CAUE est venu pour faire un diagnostic plus poussé sur la moisissure et le frigo. C'était intéressant. »*

<sup>51</sup> Diagnostic, installation de petit matériel, bilan

Les entretiens réalisés auprès des ambassadeurs montrent en effet toute **la palette d'interventions existantes et la diversité des réponses apportées**. Ainsi, la première visite, par exemple, ne se résume pas à un simple diagnostic, et peut donner lieu à l'explication du détail des factures, à un appel du bailleur pour mieux comprendre le montant des charges, au contact du fournisseur d'énergie pour mettre en place un échancier, modifier une puissance ou un type d'abonnement (option heures creuses notamment) etc.

En outre, les ambassadeurs se déplacent parfois chez le ménage uniquement pour récupérer des pièces justificatives dans le cadre d'un dossier de demandes d'aides ou pour aider à rallumer le chauffage en période hivernale. Ils peuvent aussi occasionnellement être amenés à dépasser le cadre de leur intervention, par exemple en traduisant certains courriers administratifs, lorsque le ménage maîtrise mal la langue française.

Ainsi, **l'action menée auprès des ménages est large et le contenu des visites adapté à chaque situation ou du moins finalement, peu standardisé**. Elle dépend également de la personnalité de chaque ambassadeur.

### **Temps passé et visites à domicile : une plongée dans « l'intimité » des ménages**

**Le principe de visite à domicile est perçu de manière très positive** par la majorité des ménages, et même vu comme nécessaire.

*« Tout était très clair et bien expliqué, le fait qu'ils allaient venir chez moi ne me posait aucun problème. Au contraire, c'est ce que je cherchais. Dès les premières discussions au marché, ils ont mis un climat de confiance. »*

Précisons toutefois pour nuancer ce propos, que les ambassadeurs rencontrent quelquefois des difficultés à organiser les visites auprès de femmes, lorsque leur conjoint ne se trouve pas à domicile.

Ces visites à domicile permettent ainsi une observation concrète de la manière dont les ménages vivent. Elles reposent sur un tour du logement ainsi que sur de nombreux échanges avec les ménages sur leur gestion des dépenses d'énergie, leurs modes de consommations et habitudes quotidiennes. Ces échanges les amènent ainsi à **dévoiler une partie de « leur intimité »**.

Cet aspect a été souligné à plusieurs reprises par les ménages interrogés, de même que la relation de connivence qui peut parfois se créer avec l'ambassadeur si les visites se multiplient.

*« Ce sont des gens à qui on a dévoilé, une petite partie de notre quotidien, les difficultés, les problèmes qu'on a. c'était un vrai moment d'échanges »*

*« Ils cherchent à savoir beaucoup de choses pour nous aider, donc ils nous ont demandé les factures, c'est vrai qu'on se dévoile un peu, on montre un peu notre intimité. Ils restent longtemps, une fois qu'ils sont là, ils sont vraiment là pour vous aider. Ce n'est pas de gens qui viennent car ils cherchent une paye, vous voyez »*

**Les ménages ont également été sensibles au temps qu'il leur a été consacré** et par là même aux efforts fournis par les ambassadeurs pour comprendre leurs situations. Si la moyenne se situe autour de 1h30, certaines visites ont duré plus de 3 heures. Ce temps passé est très majoritairement perçu comme **une marque de considération et une preuve de sérieux**, et non comme une contrainte.

« Ils étaient très pointilleux. On sentait qu'il voulait vraiment aboutir que ce n'était pas coucou on regarde et puis on s'en va. Ce sont vraiment des gens sérieux. »

« Ils sont venus à 4, ils sont restés au moins 4 heures car j'avais un problème de thermostat avec ma chaudière. »

« Y avait du sérieux car on m'a demandé les factures d'électricité, on m'a demandé pas mal d'infos que j'ai pu donner, j'avoue que c'était pas mal, on a pris le temps de visiter les pièces, il y a eu beaucoup de patience, on a répondu à toutes mes questions. »



En définitive, le service rendu par la PRET s'inscrit à rebours des représentations habituelles, souvent très critiques qu'ont les personnes des services administratifs et de la logique de guichet : absence de confidentialité, manque de personnalisation (logique de catégorisation) interactions limitées dans le temps qui ne permettent pas toujours d'appréhender finement les situations etc.

## UNE SATISFACTION QUI PREDOMINE...

De manière générale, la PRET jouit d'une bonne image auprès des ménages. Ces derniers se sont déclarés majoritairement satisfaits de la prestation reçue. La réponse dans la « dentelle » telle que décrite précédemment, participe indéniablement de cette satisfaction.

Cette satisfaction peut apparaître cependant plus « mesurée » pour certains. En effet, il a parfois été difficile lors des entretiens pour certains de se souvenir du service rendu (confusion) ou d'approfondir les points de satisfaction hormis via l'usage d'expressions très larges de type « c'est bien ».

Même si rares sont les usagers mécontents du service reçu, il nous a semblé toutefois intéressant d'analyser les ressorts de cette insatisfaction dans la partie suivante consacrée aux apports du dispositif.

### Ecoute et technicité des ambassadeurs : la clef de vôûte du dispositif

Symbolisé par les visites à domicile, le dispositif repose principalement sur les ambassadeurs de l'énergie. Pour les ménages interrogés, ces derniers incarnent le dispositif, constituant leurs seuls interlocuteurs directs.

Ce sont finalement les relations avec les ambassadeurs qui vont conditionner le degré de satisfaction générale. En effet, à la question très large, « quels sont selon vous les points positifs de ce service ? », les personnes interrogées se prononcent spontanément sur leur relation avec les ambassadeurs et non sur le service en tant que tel/de manière globale. Il convient de préciser que sur les 25 personnes interrogées, aucune n'a fait mention d'une insatisfaction vis-à-vis des ambassadeurs.

Le nuage de mots ci-après illustre cette idée et restitue les termes employés par les ménages pour qualifier leur relation avec les ambassadeurs. Plus les mots sont de taille importante, plus ils ont été cités.





Ainsi, parmi les points de satisfaction cités on retiendra en premier lieu **les qualités d'écoute des ambassadeurs**, qui ont été mentionnés à maintes reprises par les ménages. Ces derniers évoquent également leur « **disponibilité** » et « **leur investissement** ».

La mise en évidence des qualités d'écoute des ambassadeurs est intéressante dans le cadre d'un dispositif de sensibilisation, destiné à délivrer de conseils, qui requiert également, et peut-être même avant tout, une écoute de la part des ménages. Cette capacité d'écoute des ambassadeurs s'inscrit dans la continuité des visites à domicile et de l'importance du temps consacré aux échanges.

Les ambassadeurs interrogés dans le cadre de l'enquête ont également confirmé l'importance de ce rôle d'écoute, d'autant plus auprès des personnes isolées ou fragiles (personnes âgées ou en situation de handicap notamment). En effet, les visites à domicile sont parfois l'occasion pour certaines personnes de rompre la solitude et de raconter les difficultés rencontrées au quotidien.

Parmi les autres points de satisfaction mentionnés par les ménages, on relève également les qualités de pédagogie et la clarté des explications. Les ambassadeurs sont ainsi perçus comme compétents et professionnels.

« *J'ai tout de suite compris qu'on avait affaire à des gens qui savaient de quoi ils parlaient* »

« *Ce sont vraiment des gens sérieux.* »

« *J'ai trouvé que les personnes qui étaient là étaient tout à fait charmantes et capables d'expliquer, de faire comprendre ce pourquoi elles étaient là.* »

« *Il y a beaucoup de clarté, beaucoup d'explications, même ils essaient d'aller un peu plus loin, et voir d'où vient le malaise, ils sont beaucoup investis pour aider la personne.* »

### La reconnaissance du sérieux du service rendu

Au-delà de la relation avec les ambassadeurs, les ménages sont satisfaits **des conseils donnés, qui sont jugés pertinents, personnalisés et adaptés**. Cela participe d'autant plus à donner l'image d'une démarche sérieuse.

« *Les conseils très adaptés à ma situation, à un appartement atypique. Tous les conseils étaient bons, bien ajustés, personnalisés !* »

Les conseils semblent délivrés de manière à encourager de nouvelles pratiques sans injonction ou leçons à donner.

Enfin, nombreux sont ceux ayant mentionné le fait qu'un ingénieur se soit déplacé à leur domicile pour explorer certains aspects, essentiellement dans le cadre de travaux. **La figure de l'ingénieur, renforce là encore le sentiment de considération et le sérieux de la démarche.**



## Des « accélérateurs » de satisfaction : le FATSME et la gratuité du service

Le FSATME, cette aide financière d'un montant de 500 € maximum, octroyée sous condition de revenus, permettant de financer de petits équipements (radiateur, ballon d'eau chaude, réfrigérateur etc.) a été très appréciée des ménages concernés (soit 41 ménages).

« Ce qui m'a particulièrement marqué c'est l'aide de 500€ proposée pour changer mes radiateurs, je me m'y attendais pas et c'est énorme ! »

Néanmoins ont été évoqués par certains ménages les difficultés rencontrées pour avancer le montant des dépenses. Ce problème a été réglé à mi-parcours du dispositif suite à la mise en place d'un système d'avance.

« Très bien, ça m'a permis d'acheter de nouveaux radiateurs. Mais ce qui était dur pour moi c'est que j'ai dû payer moi-même 500€, et comme je ne gagne pas beaucoup, j'ai dû faire des sacrifices, demander de l'aide, à mon copain et mes enfants. Mais c'était vraiment important de les changer donc je l'ai fait. »

Enfin, la gratuité du dispositif et le petit matériel offert ont souvent été source d'étonnement et ce, d'autant plus au regard de la qualité du service rendu et du temps consacré par les ambassadeurs.

« Je me suis dit un moment « c'est pas possible, ça doit être une arnaque ! c'est trop beau pour être vrai ! proposer tout ça gratuitement »

« C'est rare de proposer un tel service, gratuit ! »

« Ce que j'ai aimé c'est que c'est un service gratuit déjà, qu'en plus il y a les petits cadeaux ! »

## **... MALGRE DES MARGES D'AMELIORATION/POINTS FAIBLES**

Si les avis sur le service rendu sont majoritairement positifs, il n'en demeure pas moins des insuffisances ou des limites, pointées par les usagers. Néanmoins, il est important de souligner que **ces insuffisances n'affectent généralement pas la satisfaction générale**. Au final, les « rétributions » sont jugées supérieures aux « désagréments » subis.

## Des délais d'attente trop longs entre les visites

**Le premier point d'insatisfaction concerne la question des délais de rendez-vous.** Nombreux sont les ménages interrogés ayant fait remarqué cet inconvénient. En effet, les délais sont généralement **jugés trop longs, que ce soit pour obtenir un premier rendez-vous, ou entre les deux premières visites.**

### **Quelques chiffres sur les délais d'attente**

- 75% des ménages ont bénéficié d'un diagnostic dans les 7 semaines suivant leur première prise de contact avec la PRET ou avec la structure partenaire, le temps médian d'attente pour un diagnostic est de 22 jours
- Seulement 52% des ménages ont bénéficié de la restitution dans les 2 mois qui ont suivi le diagnostic et 75% dans les 4 mois ; le temps médian d'attente entre les 2 visites est de 56 jours

Certains ménages ont dû **recontacter l'ambassadeur pour accélérer la prise de rendez-vous**. Ils précisent avoir parfois rappelé à plusieurs reprises avant d'avoir obtenu un interlocuteur.

« *Moi j'en avais marre de pas avoir de nouvelles, j'ai appelé et je suis tombée sur un répondeur qui me disait : je ne fais plus partie des ambassadeurs* »

« *Ça ne vient pas forcément des ambassadeurs mais je n'ai pas compris, j'ai eu une première visite et après un grand vide et c'est moi qui les ai recontactés. L'un des personnes avec qui j'étais en contact a quitté le Département* »

« *Moi aussi, j'ai appelé 2 ou 3 fois, je suis tombé sur la messagerie et après j'ai rappelé* »

Dans quelques cas la longueur des délais impacte l'image du service et notamment son sérieux. Pour autant, en règle générale la gratuité de la prestation permet aux ménages de relativiser et favorise une certaine indulgence.

« *Le contact, très difficile. J'ai dû les relancer plusieurs fois par téléphone, j'ai laissé plusieurs messages sur le répondeur, mais la personne était soit en vacances, soit malade, soit sur le terrain, impossible de l'avoir. Ce n'était pas professionnel. Si j'ai autant insisté, c'est vraiment parce que j'étais motivée pour avoir ces visites ! mais c'est gratuit donc ça va.* »

Précisons que les ménages concernés ont apprécié avoir reçu des explications de la part du service et ainsi mieux comprendre les causes et difficultés associées à la tenue des délais entre les visites : turn-over des ambassadeurs, suppression des emplois aidés etc.

« *Moi c'est pareil mais j'ai eu l'explication après : c'était des emplois aidés et avec la loi qui est passée ces personnes ont été remobilisées sur autre chose. Quelqu'un m'a contacté pour se présenter et remplacer la personne précédente quelques temps après* »

### **Une visite de bilan difficile à organiser ?**

La visite de bilan un an après vise à « faire le point » sur les gestes réalisés et l'utilisation du matériel offert, de recueillir les perceptions des ménages sur des changements éventuels, puis en dernier lieu d'objectiver via les relevés de compteurs les économies réalisées (eau/électricité/gaz).

Dans les faits, seulement 20% des ménages ont reçu cette visite. Il semblerait, que cette visite ait été **difficile à organiser par les ambassadeurs**, confrontés à un nombre de **refus important**. Les personnes contactées arguaient en général un manque de temps, ou d'intérêt etc. Parmi elles, se trouvent probablement les ménages conscients de ne pas avoir changé leurs habitudes depuis le passage des ambassadeurs. De toute évidence, le degré d'adhésion à la démarche conditionne l'organisation de ce bilan.

Dans le cadre de l'enquête, seuls, quelques usagers, dans des situations particulières, déclarent ne pas en voir l'intérêt : déménagement prévu, nouvel emménagement au moment du diagnostic et donc pas d'éléments de comparaison pour évaluer les économies réalisées, installation de nouveaux équipements dans l'intervalle....

« *Non je n'ai pas eu de visite mais ce sera difficile d'estimer les économies réalisées car je viens d'emménager et je n'ai pas eu d'hiver pour comparer. Et puis, ça me semble un peu compliqué, car j'ai changé mes radiateurs aussitôt.* »

Pour autant **la majorité des personnes interrogées affirme la trouver importante sur le principe et être intéressée pour en bénéficier**.

« Si ça ne se fait pas, il n'y a pas d'intérêt, c'est là qu'on peut montrer concrètement qu'est-ce qu'on y gagne ! »

« Sur le principe, oui, je pense que c'est une bonne chose d'avoir un bilan 1 an après, ça permet de voir ce qui marche ou pas, s'il y a des économies de faites. »

« Je ne savais qu'il y avait la possibilité d'avoir une 3ème visite. On ne m'en a pas parlé. Ça m'intéresse ! ce serait une bonne chose de faire un point après 1 an. »

Par ailleurs, une part non négligeable des ménages interrogés méconnaîtrait l'existence de cette visite ou du moins, ne se souvient pas en avoir entendu parlé lors des précédentes visites. D'autres sont par ailleurs en attente d'être contactés à ce sujet.

Enfin notons que les personnes ayant reçu cette visite se sont déclarées satisfaites de son contenu, notamment lorsque celle-ci permet de rendre visible les économies réalisées.

« Ils m'ont recontacté il n'y a pas longtemps, voilà par rapport au bilan, au matériel qu'on a utilisé, les conseils qu'ils m'ont donnés. Entre temps, il y avait les travaux qui ont été faits chez moi. C'est un ingénieur qui est venu, il travaille à la mairie je crois, on a épluché toutes les factures, on a fait des calculs. Là j'ai fait des économies, je crois 900 kilowatts, une centaine d'euros par an. »



**Les enjeux autour la visite de bilan sont essentiels. En effet, il est important de s'adresser à ceux qui ont opérés des changements dans leur comportement, aussi infimes soient-ils, pour les informer du fait que quelqu'un s'en est rendu compte et que cela a des conséquences. Une absence de retour est préjudiciable car elle peut remettre en question les messages sur l'importance du geste acquis et décourager les efforts entrepris. Pour ceux, en revanche qui refusent la visite sous prétexte qu'ils n'ont pas modifié leur comportement, il est nécessaire d'envisager un discours adapté à la situation.**

### **Des prestations ponctuelles plutôt qu'un accompagnement sur la durée** **?**

Même si les visites réalisées sont approfondies et personnalisées, la PRET n'est pas perçue comme un véritable « accompagnement » sur la durée.

Le dispositif s'apparente plutôt à une succession de prestations ponctuelles, rythmées par les visites à domicile. Il n'existe pas forcément de continuité dans la relation ou le service, d'autant que les délais sont souvent longs et que les ambassadeurs peuvent être difficiles à contacter.

« C'est vrai que j'ai pensé qu'il y aurait peut-être des points réguliers. »

« Le point négatif pour moi c'est le fait qu'il n'y ait pas de suite, que ce soit juste une prestation ponctuelle. »

Par conséquent, certaines personnes peuvent se sentir un peu « perdues » lorsque le dossier est complexe (travaux de rénovation énergétique) et auraient dans ce cas besoin d'un suivi plus resserré, comme le montre le témoignage qui suit.

« J'ai mon dossier ANAH à côté de moi, toujours dans mon bureau et je n'avais pas de réponse. Est-ce que je devais les contacter ou est-ce qu'ils devaient me recontacter ? il faut un papier sur la taxe foncière pour déposer le dossier parce que j'avais du mal à la retrouver. Je ne sais plus comment ça se passe. Le dossier est resté là parce que je n'avais pas la réponse à cette

*question. J'aurais besoin qu'on fasse le bilan et qu'on m'accompagne vers quelque chose d'un peu plus sérieux ! »*

Finalement, une relation est établie entre un usager et un ambassadeur de référence (qui peut être amené à ne plus exercer), et non avec un service. Il semble y avoir un manque de visibilité sur le service d'ensemble. Ce manque de continuité et d'accessibilité du service s'est traduit dans le cadre de l'exercice créatif réalisé lors du focus groupe « Inventer le service idéal ! », et plus particulièrement par l'idée de mise en place d'un Numéro Vert.

Ainsi, à la question « savez-vous à qui vous adresser en cas de questions ou problèmes en lien avec la maîtrise de l'énergie ? », rares sont ceux ayant répondu quelque chose. Une fois l'intervention des ambassadeurs terminée, les ménages se retrouvent souvent sans interlocuteur ou service de référence identifié.

*« Non, c'est vrai que c'est un problème. C'est normal que les ambassadeurs n'interviennent plus, eux ils ont fait leur boulot et c'était très bien. Mais il devrait y avoir d'autres acteurs, un relais suite à ces visites. Il faudrait mettre en place quelque chose de plus global. »*

A certains égards ce constat renvoie plus largement au rôle de mise en relation de la PRET avec d'autres acteurs de l'énergie.

### **Une mise en relation insuffisante avec d'autres acteurs de l'énergie, qui interroge le rôle de plateforme du dispositif**

Au-delà de sensibiliser aux économies d'énergie, la PRET a pour ambition d'orienter, et de faciliter l'accès à d'autres acteurs/dispositifs liés à ces questions.

Pour autant, lors des entretiens, rares sont les personnes qui déclarent avoir été orientées vers d'autres acteurs de l'énergie. En revanche, une part du public a été orientée vers des services sociaux, ou les services d'hygiène de la ville (*48 orientations ont été réalisées vers les services sociaux communaux ou départementaux et 9 signalements de situation ont été fait aux services d'hygiène et de santé*)

Certains ont pu regretter ne pas avoir été informés lors des visites, de l'existence de dispositifs nationaux, découverts par la suite tels que le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (cf. primes, ampoules LED gratuites) ou encore les combles à 1 €. Cette situation concerne tout particulièrement les ménages propriétaires, généralement plus ou moins sensibilisés aux questions énergétiques ; donc mieux informés.

*« On parle de certificat d'énergie, vous avez entendu parler j'imagine. Alors on ne m'en a pas parlé ... C'est dommage ! Donc du coup moi j'ai entrepris les démarches tout seul. Et je donne un autre exemple : les combles à 1 euros, j'étais étonné qu'on ne m'en parle pas alors que quand j'ai eu la visite de l'ingénieur on m'avait parlé des combles et que c'était un coût etc. c'est un peu dommage de faire l'impasse sur cette information-là »*

*« Il manque aussi des ponts avec d'autres acteurs, des plateformes qui peuvent aider pour la rénovation énergétique. Ex : plateforme pour le climat parisien. Le relais avec le CAUE est à travailler. »*

Enfin, les quelques personnes mises en relation avec l'ANAH, n'ont généralement pas été satisfaites : aucune réponse apportée, longueur des délais etc. De manière générale, nous pouvons dire que la PRET n'a pas su faciliter les démarches en lien avec l'ANAH, souvent complexes,

L'ensemble de ces considérations interroge ainsi le rôle de la PRET en tant que plateforme.

### **Un dispositif « moins adapté » pour les nouveaux propriétaires et les ménages déjà sensibilisés**

Pour les ménages intégrant un nouveau logement (propriétaire notamment), le service rendu par la PRET peut paraître souvent partiel. En réalité, la visite de diagnostic est « faussée » en ce sens où il n'est pas possible de présenter les factures ou de faire état d'habitudes de consommation dans le logement. Par conséquent la visite de bilan s'avère peu pertinente étant donné l'absence d'éléments de comparaison.

*« Il y a eu des conseils qui ont été donnés mais la maison à l'époque était encore en chantier on ne pouvait pas avoir accès au logement. Il y a eu juste des conseils qui ont été donnés, donc j'ai pu avoir accès à un kit de réduction d'énergie de la part de l'ambassadeur de l'énergie, ça c'est limité à ça donc c'est tout. »*

Par ailleurs, concernant les ménages déjà sensibilisés aux questions d'énergie (minoritaires), la prestation peut apparaître un peu limitée. Les conseils sont alors jugés « basiques », et le matériel offert parfois lacunaire ou inadapté.

*« Les ambassadeurs de l'énergie ne se substitue pas à une prestation d'un thermicien. Les informations données par les ambassadeurs de l'Energie sont plutôt de l'ordre de l'essentiel, c'est du large quoi, on ne rentre pas dans le détail. »*

*« Il manquait du matériel lors de la première visite donc il a fallu que l'apprenti revienne plusieurs fois pour les bas de porte. Pour les ampoules c'était pas mal mais comme chez moi il y avait pas mal de spots et il n'y avait pas de spots dans les échantillons. »*

*« Après on sent que ce n'était pas très poussé non plus, que ce ne sont pas des professionnels de l'énergie, mais c'est normal, c'est des emplois d'avenir. »*

# LES VISITES DES AMBASSADEURS ET APRES ?

Que s'est-il passé une fois les visites des ambassadeurs terminées ? les ménages ont-ils mis en pratique les préconisations données ? Pour les propriétaires, la PRET a-t-elle un effet levier pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique ? En définitive, quels ont été les apports de la PRET du point de vue des ménages ?

## UNE PLUS GRANDE APPROPRIATION DE CERTAINS CONSEILS ET MATERIELS

Si certains gestes ou petits matériels ont été appropriés par les ménages, d'autres en revanche questionnent ou sont plus rarement mobilisés.

### Les mousseurs et douchettes –économiseurs d'eau : les grands favoris

A la question, « *quels gestes/conseils avez-vous retenu ?* », la plupart des ménages interrogés évoquent spontanément les mousseurs–économiseurs d'eau qui permettent de contrôler le débit de l'eau. Ils se souviennent d'ailleurs parfaitement de la **démonstration très visuelle réalisée par l'ambassadeur** au moment de la visite à domicile.

« *La consommation d'eau telle qu'il la regarde est très intéressante car c'est très concret, très visuel. Il arrive avec un seau et montre à quelle vitesse cela se remplit. C'est hyper concret et ça on ne le voit pas souvent.* »

Le débit d'eau observé étant plus faible, cette mesure est, dans les représentations, automatiquement **perçue comme efficace**, qu'une baisse des factures d'eau ait été observée ou non. De fait, cette mesure est appréciée par les ménages, d'autant que l'installation des économiseurs d'eau ne semble pas occasionner de baisse de confort.

« *Avant je faisais déjà le maximum pour économiser l'eau avec des mousseurs, mais ils m'ont proposé de nouveaux plus performants et en effet j'ai constaté que j'économise plus d'eau.* »

« *Le matériel qu'ils m'ont donné pour la douche que j'utilise ; Ils m'ont montré que si je l'utilisais pas, je pouvais perdre beaucoup d'eau quand j'ouvrais le robinet ; donc c'est très bien, très bonne chose.* »

« *On se rend compte quand même quand on ouvre le robinet que le jet est moins important de ce que c'était avant. On voit la différence. Que ce soit avec la douche ou les petits mousseurs, ça change énormément.* »

## Des débats autour des températures conseillées

Lors des visites à domicile, il est conseillé de régler la température de chauffe à 19 degrés le jour et de la ramener à 16 degrés la nuit.

Pour de nombreuses personnes, cette **température est jugée insuffisante**, notamment la nuit. Ainsi, induisant **une baisse de confort trop importante**, ce conseil semble donc peu suivi par les ménages.

*« Oui moi ça je fais depuis la visite, je dois baisser la température le soir et augmenter pendant la journée. Ils m'ont conseillé avant l'installation du thermostat »*

*« Je ne comprends pas comment ça se fait qu'avant on disait qu'il fallait qu'il fasse 18 la nuit et maintenant que 16 suffit (plusieurs personnes) Ah oui ça fait froid/ je trouve que c'est pas possible / Ah oui 16° c'est trop froid, je ne peux pas dormir ! »*

Enfin, quelques personnes expliquent avoir reçu des informations contradictoires de de leur chauffagiste, qui préconisait d'éviter les variations de température et de conserver une température constante.

*« Moi j'ai un problème avec ça, j'ai un problème parce que tous les ans on a un contrôle de la VMC, de notre chauffe-eau et le gars qui est venu il m'a dit « euh mais faut pas faire ce que vous faites là. » je lui ai dit « mais c'est bien que je baisse la température quand je m'en vais non ? » il m'a dit « : absolument pas ! ce qu'il faut c'est maintenir une température. Parce que si vous partez et que vous mettez la température par exemple à 15, quand vous revenez, pour arriver à avoir vos 17 au 19, ça va réchauffer les murs et ce n'est pas bon » donc j'aimerais bien le confronter avec les ambassadeurs »*

## Des ampoules à basse consommation dont le prix est jugé trop élevé

Certains ont découvert l'existence de ces ampoules (profil précaire majoritaire), d'autres au contraire, en utilisaient déjà avant les visites des ambassadeurs.

*« La réponse est simple, nous on cherche toujours à payer moins cher. Avant on n'était pas informé qu'il y a des ampoules qui permettent de payer moins cher, tout ça. »*

Certes, le caractère économique des ampoules à basse consommation n'est pas contesté. Les ménages **utilisent d'ailleurs celles qui ont été offertes** et installées par les ambassadeurs et **en sont satisfaits**.

Toutefois, **cela ne signifie pas pour autant qu'ils vont continuer l'usage de ce type d'ampoule**. En effet, ceux rencontrant des difficultés financières, estiment que **le prix d'achat est trop élevé**. Le ratio coût-avantage (amortissement du prix du fait de la durée de vie des ampoules) ne semble pas suffisamment convaincant. En d'autres termes, les gains en termes d'économies d'énergie ne semblent pas « observables » assez rapidement pour favoriser des changements de comportements dans la durée.

*« J'ai bien aimé les ampoules basse consommation qu'ils ont installées, mais je n'en ai pas acheté d'autres car ça coûte trop cher. »*

*« Moi il m'a dit ça peut rester jusqu'à 5 ans ! Le problème c'est que c'est cher pour en acheter d'autres après. »*

Enfin, quelques rares personnes ont mentionné des difficultés d'installation concernant ces ampoules.



« Oui mais moi je suis toute seule, il faut que j'attende que quelqu'un vienne changer, que je demande à quelqu'un. Parce que ça fait 1 an qu'ils sont passés [les ambassadeurs] et je ne peux pas changer [les ampoules] »

### Aérer les pièces, baisser le chauffage lorsque les fenêtres sont ouvertes, débrancher les chargeurs : de nouvelles pratiques pour certains ménages

Des conseils en apparence simples ont été pour certains ménages une découverte et sont aujourd'hui suivis au quotidien. On retiendra plus particulièrement le fait d'aérer les pièces tous les jours pour éviter l'humidité, mais également le réflexe de baisser le chauffage lorsque les fenêtres sont ouvertes.

« Nous on a pris en considération les conseils parce que voilà moi ma porte ils m'ont dit de mettre autour des joints pour que le froid ne rentre pas et puis aérer le matin et puis fermer et mettre le chauffage à une température ambiante et voilà. »

« Les conseils sur la ventilation que je ne connaissais pas et qui m'aident beaucoup.

« Ils m'ont dit de ne pas ouvrir la fenêtre quand le chauffage est allumé. »

Enfin, plusieurs ménages interrogés affirment avoir pris le réflexe de débrancher les chargeurs de portable ou d'ordinateur depuis les visites de ambassadeurs.

« Oui il faut les débrancher parce que ça consomme »

« Nos enfants aussi on leur dit débranchez les chargeurs, et ça on ne savait pas avant »

## LA PRET, UN DISPOSITIF AUX ROLES DIFFERENCIÉS SELON LES PROFILS ET BESOINS ASSOCIÉS

Ainsi, les conseils et le petit matériel délivrés par les ambassadeurs trouvent plus ou moins d'échos dans la pratique. De même la PRET joue, à divers degrés, des rôles différenciés selon les profils.

### Un rôle d'apprentissage et de prise de conscience

En tout premier lieu, la PRET a permis aux ménages intéressés « **d'apprendre des choses qu'ils ne connaissaient pas** ». La nature et le volume de nouvelles informations varient selon les profils. Pour certains les nouvelles connaissances sont particulièrement nombreuses ; pour d'autres, notamment les profils déjà sensibilisés, seules quelques informations ont été glanées çà et là et sont venues compléter un savoir déjà existant.

Les informations/gestes appris s'avèrent pluriels : conseils sur la ventilation ou l'isolation, utilisation des mousseurs-économiseurs d'eau, nécessité d'aérer les pièces régulièrement, analyse des consommations d'énergie, possibilité de mensualisation des factures etc.

L'accès à ces informations et le diagnostic du logement permettent de « **mieux comprendre ce qui ne va pas** » et dans certains cas de favoriser « **une prise de conscience** », une forme de



« **déclic** », qui se traduit par un passage à l'action : adoption d'un nouveau comportement, initiation d'une démarche auprès du propriétaire ...

« En fait les ambassadeurs c'est un déclic, quelque part c'est « chercher la fuite c'est où, y'a des factures énormes donc nous on se disait ça vient d'où, après les démarches avec leur aide aussi. Ça nous a apporté beaucoup d'aide. Et là on a découvert plein de trucs qui concerne soit l'économie, soit l'environnement, plein de trucs sincèrement »

« Ils m'ont aussi changé les distributeurs d'eau des robinets, ils m'ont vissée de petits trucs pour que l'eau ne coule pas trop vite, ça m'a vraiment, je ne m'en étais pas préoccupé jusqu'à présent et là c'est quelque chose qui a attiré mon attention. Ça m'a rendu attentive à ces questions-là. Ils ont stimulé mes capacités d'observation et de réflexion sur ces questions-là, c'est le but de leur intervention je trouve ! c'est très bien. »

D'après les discours recueillis, le « déclic » porte plus fréquemment sur la nécessité de ne pas gaspiller l'eau (à travers notamment la diminution de la fréquence des bains ou la limitation de la durée de la douche).

Enfin, le diagnostic permet dans de nombreux cas, de **montrer que le problème ne relève pas de la personne ou de son mode de consommation mais bien souvent de ses conditions de logement (ou d'un équipement énergivore)**. Cela contribue ainsi à déculpabiliser le ménage et à l'orienter vers la véritable source du problème.

### **Un rôle d'alerte vis-vis des services sociaux et de soutien par rapport aux démarches à effectuer auprès des bailleurs pour les plus précaires**

La PRET joue un rôle également **d'alerte vis-à-vis des services sociaux** lorsque les personnes rencontrent des difficultés sociales notables et ne sont pas suivies par ailleurs, ou encore **vis-à-vis des services d'hygiène dans les cas d'insalubrité**. Des visites conjointes peuvent être organisées avec ces différents partenaires et prendre en charge plus efficacement ces situations d'urgence. Si parmi l'échantillon de personnes interrogées, rares sont celles correspondant à ces cas de figure, les ambassadeurs ont raconté avoir régulièrement été confrontés à ce type de situations.

Par ailleurs, lorsque les ménages sont locataires de leur logement, il est fréquent que les ambassadeurs les **incitent à contacter leur propriétaire-bailleur au sujet de demande de travaux ou de changement d'équipement** (thermostat, ballon d'eau chaude, chauffage). Il s'agit de « **donner le courage d'entamer des démarches** » et non de jouer directement un rôle de médiation avec le propriétaire-bailleur. En d'autres termes, les ambassadeurs délivrent les informations sur le problème identifié et conseillent sur la marche à suivre.

« Moi j'étais obligé de voir le service d'hygiène parce que l'ambassadeur quand il est venu, il a constaté qu'il y avait beaucoup de travaux à faire dans l'appartement. J'ai écrit un courrier avec un accusé de réception à la propriétaire avec les copies de services d'hygiène et les constats des ambassadeurs. Et après je l'ai menacé : s'il ne fait pas de travaux, parce que c'est un risque pour ma santé, je paye pas de loyer. Et il a fait les travaux, toutes les démarches, il a changé les fenêtres... Et les ambassadeurs m'ont beaucoup aidé pour ça ! »

### **Un rôle d'incitation à changer certains équipements mais plus rarement une passerelle vers des travaux de rénovation**

Si l'achat de nouveaux petits équipement est rendu possible par le FASTME et donne satisfaction aux ménages concernés, **le constat est plus nuancé concernant la passerelle vers travaux de rénovation par le biais de l'ANAH** (pour rappel, au total 22 ménages ont été orientés vers le programme Habiter Mieux de l'ANAH dont 2 seulement sont allés jusqu'au bout de la démarche et ont réalisé des travaux).

D'une part les critères d'éligibilité sont stricts et excluent une partie du public ; d'autre part **le reste à charge est souvent trop important pour les ménages concernés et constitue un véritable frein**. Enfin, les quelques usagers de l'échantillon d'enquête concernés par cette possibilité ont également mentionné les délais de réponse trop important ainsi que le manque d'articulation, de mise en lien de la PRET avec l'ANAH.

### Un rôle « réconfortant » pour les plus sensibilisés

Pour les ménages les plus sensibilisés, la PRET permet de **rassurer sur les pratiques existantes**, et/ou de réaliser un diagnostic du logement à un instant T.

*« Ils font des calculs parce qu'en fait nous on était plutôt des « bon élèves », alors ils ont dit c'est vraiment bien, on leur expliquait ce qu'on faisait et ce qu'on ne faisait pas, ils nous ont dit c'est très très bien ! on voulait faire mieux mais ils nous ont dit que nous ce n'était pas possible. »*

### Entre économies d'énergie et amélioration du confort, des perceptions hétérogènes...

L'objectivation des économies réalisées par l'ensemble des ménages est rendue très difficile, du fait que les visites de bilan n'aient pas systématiquement été réalisées. (56% des ménages ayant bénéficié d'une visite de suivi ont réalisé des économies d'énergie de manière globale. Ils ont bénéficié d'une baisse de 25% de leur consommation individuelle, soit une baisse de moyenne de 2880 kWh par ménage).

Quelques ménages ont pu toutefois constater concrètement une baisse de leur facture d'énergie, le plus souvent de la consommation d'eau ou d'électricité (pour ceux ayant acquis de radiateurs grâce au FATSME)

*« Ah oui moi aussi, avant l'eau je payais cher mais maintenant, impeccable ! là ça fait 6 mois j'ai rien payé, zéro ! avant le robinet...parce qu'on a des enfants, ils rentrent au bain, ils font n'importe quoi, on ne peut pas toujours suivre... mais là avec le robinet ils ont bien travaillé. Avant quand on ouvrait le robinet d'eau chaude, les bouteilles se remplissaient tout de suite, 2 bouteilles, 6 litres par exemple ! moi je ne faisais pas attention. Et là depuis qu'ils ont ramené les trucs pour le robinet, là ça fait 6 mois j'ai rien payé pour l'eau en plus »*

*J'ai vu d'énormes différences sur les factures suite à l'installation de mes nouveaux radiateurs. J'ai même eu des félicitations d'EDF. Là je n'ai consommé que 10% par rapport à la consommation de l'année dernière !*

Pour la majorité cependant, la réalisation d'économies d'énergie relève du ressenti. Parmi eux, **la plupart ne sont pas en mesure de dire précisément s'ils consomment moins depuis les visites des ambassadeurs**. D'aucuns sont même plutôt **septiques/interrogatifs**.

*« Sur l'eau c'est difficile parce que notre consommation d'eau est à l'année, je ne sais pas encore si j'ai fait des économies, j'aimerais bien le savoir. »*

*« Moi je ne peux pas faire de constats parce que je suis mensualisé et donc c'est une fois par an qu'ils viennent voir le compteur et ajuster au niveau de la facturation »*

En revanche, plusieurs témoignages vont dans le sens **d'une amélioration du niveau de confort**, suite aux démarches entreprises sur les conseils des ambassadeurs.

« Moi, la première fois qu'ils sont venus, ils m'ont parlé m'ont dit voilà on va voir ce qu'on fait, parce que j'ai beaucoup d'humidité dans le mur, parce que la maison est ancienne, y'a une armoire qui va pas. Ils m'ont dit il faut laisser le mur aéré et il faut faire des travaux parce que mon fils il est allergique de froid, il va tomber malade. Et là je vais voir mon bailleur et on va faire 50/50, je paye moitié, il paye moitié. Et depuis là, je fais ce qu'il m'a dit, j'ai enlevé toute l'armoire et j'ai fait les travaux et j'ai fait les conseils, j'ouvre la fenêtre le matin et le soir. Et depuis là, pour l'instant, j'ai eu aucune humidité, je suis contente. Trop de changement ! »

« Depuis l'installation des nouveaux radiateurs (qui s'allument et s'éteignent automatiquement), je me sens beaucoup mieux chez moi. Cet hiver a été beaucoup plus tranquille. »

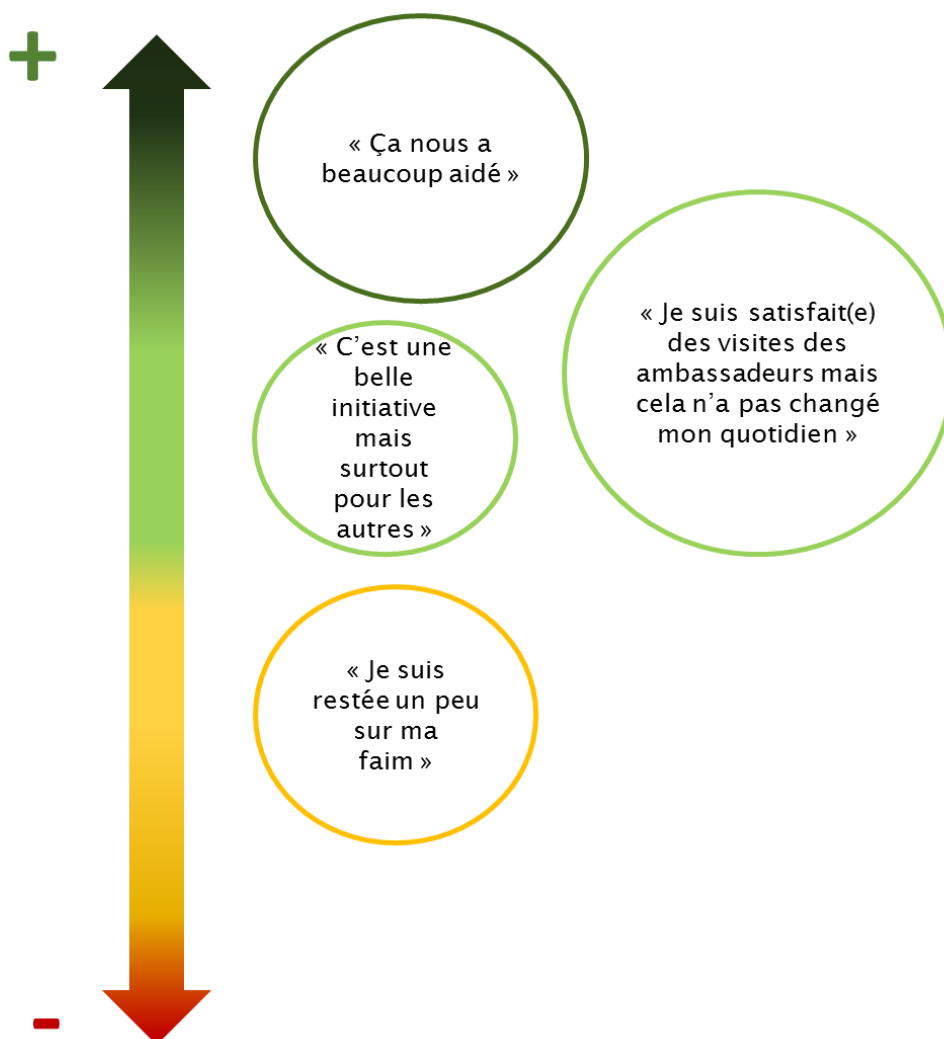
## QUATRE PROFILS D'USAGERS DEFINIS EN FONCTION DES APPORTS PERÇUS

Les principaux éléments d'analyse vus précédemment ont été mis en perspective afin d'évaluer la plus-value du dispositif pour les ménages. A l'aune des discours recueillis lors de l'enquête, **4 profils de ménages ont été constitués** et synthétisés dans le schéma ci-dessous. Les tailles des profils sont proportionnelles au nombre de ménages qui les composent.

Ces 4 catégories sont des **idéaux-types** : leurs traits ont été volontairement accentués afin de rendre l'analyse plus saillante et de disposer d'une vision globale. Certains ménages se situent parfois entre deux profils.

Il est nécessaire de préciser que les **apports perçus dépendent du niveau d'adhésion et d'implication des ménages** mais également de facteurs plus exogènes telles que les **conditions de logements, les relations avec le bailleur** etc.

### PLUS-VALUE DE LA PRET : SYNTHESE DES 4 PROFILS



#### « Ça nous a beaucoup aidé ! »

Pour les ménages correspondant à ce profil, la PRET a concrètement contribué à améliorer leur quotidien. Ils observent une **baisse notable de leurs dépenses d'énergie et/ou des gains importants en termes de confort**. Leur problème initial ayant été résolu, ils se montrent très reconnaissants et **enthousiastes** à l'égard de la PRET.

L'analyse montre que ces ménages ont pour caractéristiques de ne pas avoir simplement bénéficié de conseils en matière de économies d'énergie. En effet, ils ont généralement profité **d'une aide financière pour acheter un équipement** (FASTME) ou **ont été « accompagnés » dans une action auprès de leur propriétaire/bailleur dont l'issue a été favorable** (travaux de rénovation, changement d'équipement).

Ce sont pour la plupart des publics précaires, au départ peu sensibilisés aux questions d'économies d'énergie.

*« J'avais un problème de thermostat avec ma chaudière, ils m'ont donné le courage d'aller jusqu'au bout de la procédure auprès du bailleur et voilà j'ai réussi ! Ah moi je respire avec le thermostat ! je suis restée traumatisée pendant 2 ans, j'ai galéré, j'avais une quittance de 400€ de gaz »*

*« Je suis tellement contente, ça a changé beaucoup de choses pour moi, je conseille maintenant à tout le monde de faire ça, d'aller voir l'AS de Vitry pour avoir cette aide ! »*

### **« C'est une belle initiative mais surtout pour les autres... »**

Ce profil rassemble essentiellement des ménages plutôt favorisés, déjà sensibilisés aux questions d'économies d'énergie.

Si ces ménages se déclarent tout à fait **satisfaits du service rendu** (temps consacré, conseils, relations avec les ambassadeurs), **les apports du dispositif sont cependant limités**. Ils constatent peu de changements par rapport à la situation initiale. In fine, les visites des ambassadeurs permettent de recueillir quelques conseils supplémentaires et/ou de conforter les pratiques existantes.

Il s'agit essentiellement de nouveaux propriétaires qui n'ont pas bénéficié d'une véritable visite de diagnostic (donc pas la possibilité d'objectiver les économies d'énergie) ou dont la demande d'aide auprès de l'ANAH n'a pas abouti etc.

Ainsi pour les ménages correspondant à ce profil, la PRET représente **une initiative intéressante et utile mais davantage pour les autres que pour soi-même**.

*« Tout ça a complété un savoir que je connaissais déjà. C'est une démarche très bonne, un dispositif indispensable, qu'il faut à tout prix conserver, ça permet de sensibiliser les gens et d'aider vraiment les plus précaires. C'est un bon dispositif d'accompagnement. Je ne fais pas partie de la cible prioritaire mais c'était quand même intéressant pour moi »*

*« C'est quand même un service qui était intéressant car ça donne des conseils ... euh bon moi on va dire que je suis quand même assez sensibilisé sur ces questions. Je pense que c'est quand même un système qui doit être pérennisé dans un souci écologique. Pour moi ça m'a permis d'avoir quelques renseignements complémentaires, bon on ne peut pas tout savoir, il y a des choses qu'on peut ignorer. C'est intéressant d'avoir des informations complémentaires, ce n'est pas un service inutile. »*

### **« Je suis satisfait(e) des visites des ambassadeurs, mais cela n'a pas changé mon quotidien »**

Ce profil est **majoritaire parmi l'ensemble des ménages interrogés**. Il rassemble ceux qui se **déclarent satisfaits du service rendu** (attention reçue, relation avec les ambassadeurs), et qui, à

la différence du profil précédent font partie de la cible prioritaire, mais pour qui les **apports du dispositif sont toutefois limités ou tout du moins peu visibles**. En d'autres termes, les visites des ambassadeurs n'ont pas véritablement eu d'effet sur le quotidien.

En général, ils ont intégré certains gestes ou conseils, utilisent les équipements installés, mais n'ont pas constaté de baisse notable de leur facture et d'amélioration de leur confort. D'autres n'ont pas changé leurs habitudes.

*« C'est bien parce que cela apporte des choses que beaucoup de gens ignorent sur les économies en eau, énergies et les aides dont on peut bénéficier. Par contre, je n'ai pas encore fait le bilan chiffré donc difficile à dire c'est sur la « base de la confiance » on va dire ... j'attends des chiffres ! »*

### « Je suis un peu resté(e) sur ma faim »

Ce profil est **très minoritaire** au sein de l'échantillon de répondants. Il est composé de ménages qui se montrent « **légèrement déçus** » par rapport au service rendu.

Leur déception est tout de même modérée car ils déclarent être satisfaits des visites en tant que telles et des conseils et matériel donnés, mais le plus souvent **leurs attentes n'ont pas été comblées**.

Pour certains la PRET a suscité/généré ces mêmes attentes : **financement d'un équipement, de travaux**, et le refus de leur dossier a pu ainsi créer une forme de mécontentement.

Il s'agit, pour beaucoup de propriétaires, pour qui la mise en lien avec l'ANAH a échoué ; par ricochet l'accompagnement de la PRET est jugé insuffisant ou peu efficace.

*« Ben nous non on n'a pas eu de suite parce qu'on attend toujours qu'ils viennent nous changer nos fenêtres. On attend toujours. Ils nous ont envoyé au Conseil général, ils nous ont dit c'est avec eux, ils vont faire les travaux, ils vont vous aider, 50/50. Mais on n'a pas eu de suite encore, on attend toujours. Ni la fenêtre, ni la chaudière, y'a rien ! Moi j'ai plus de 3000€ de fioul. La chaudière est restée plusieurs fois en panne. On a toute la chaudière à refaire. En fait ils (les ambassadeurs) nous ont promis de nous aider pour une chaudière, mais rien ! »*

*« Contrainte et forcée, j'ai dû refaire ma toiture. Les ambassadeurs m'ont aiguillée sur l'ANAH et tout ça mais pareil, bec dans l'eau, « oui oui on vous rappelle, on vous envoie des mails » et on attend une année et demi et puis comme on met des gamelles pour récupérer l'eau, on s'est dit et ben on va faire différemment »*

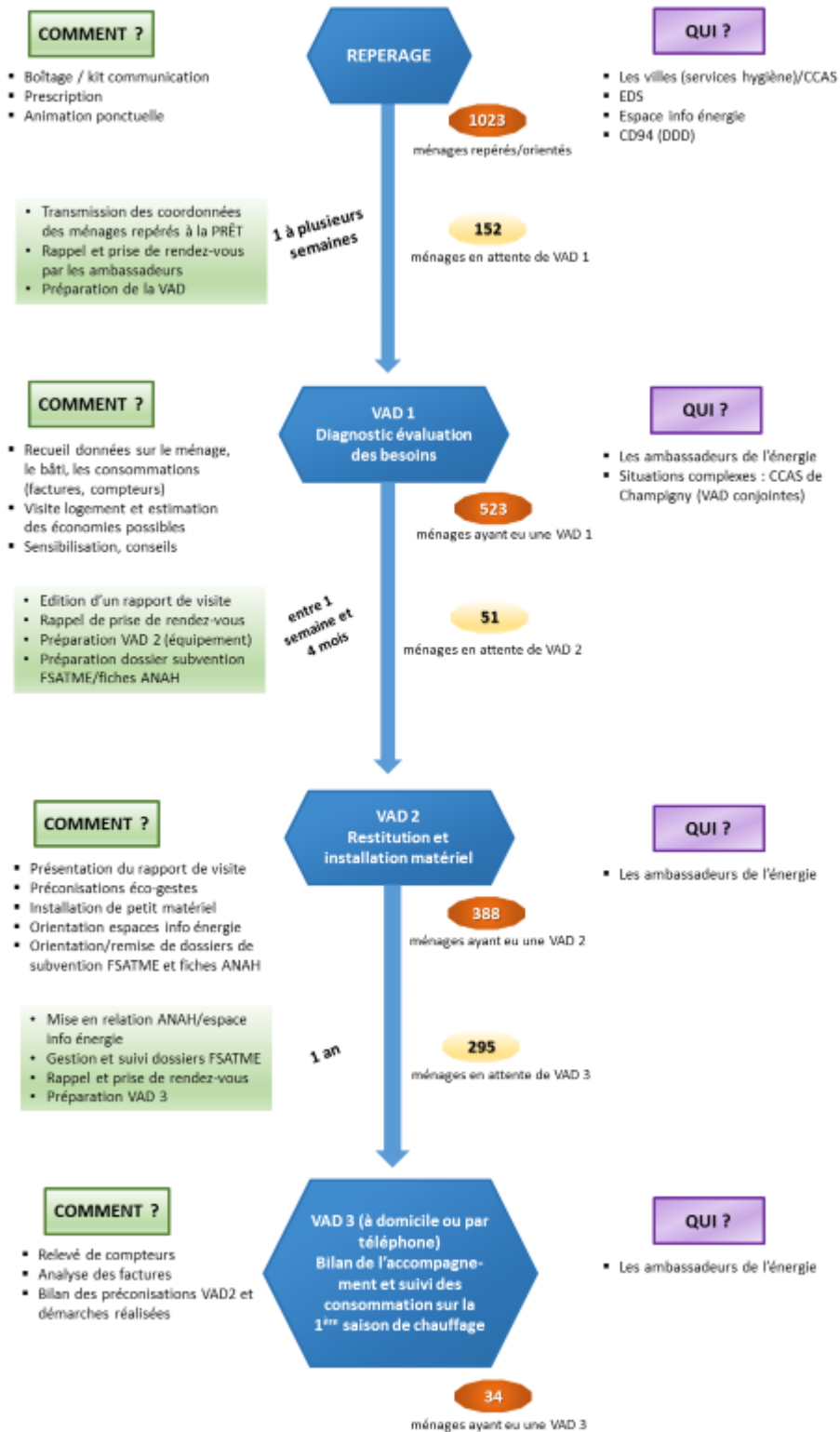
*« Sur le dossier ANAH personne n'a pu me donner de réponse. J'ai appelé et on m'a dit je ne sais pas donc là encore une fois ce n'est pas très satisfaisant ! »*

Enfin, on retrouvera très certainement parmi ce profil, ceux qui n'ont pas réalisé d'économies d'énergie, ou encore ceux qui s'attendaient à avoir une aide financière directe pour régler leurs factures d'énergie etc.

## ENJEUX IDENTIFIES

- Nécessaire attention à la communication et au message porté
- Pour toucher un public fragile, l'importance du rôle joué par les partenaires/et les structures sociales: orientation nécessaire, voire essentielle pour les publics les plus précaires, les « moins autonomes », qui ont le plus besoin d'accompagnement
- Intervention à domicile et non à distance primordiale : aide à s'impliquer, se souvenir
- Organisation à revoir sur 1 ambassadeur par secteur/ménages et manque de visibilité et d'accessibilité du service dans son ensemble
- Quelle prestation pour les propriétaires qui viennent d'emménager ?
- Rôle de plateforme, améliorer la coordination pour une réponse plus fluide (et notamment avec l'ANAH)
- Systématiser la visite de bilan, dont les modalités d'organisation sont peut-être à adapter selon les profils

## Schéma du parcours des usagers de la PRET





## Etude auprès des ménages de la PRET FOCUS GROUP Guide d'animation

Date de rédaction	06/04/2018
Version	V5

### Introduction (18h15-18h30)

---

Contexte et objectifs de la démarche

Tour de table des participants

### 1. Représentations autour de l'économie d'énergie (18h30-18h40)

---

*Avant de parler des visites des ambassadeurs, on va commencer par parler des « économies d'énergie » en général, ce que ça veut dire pour vous, ce que ça vous évoque.*

*Paper Board :  
noter les mots*

- Si je vous dis « **économies d'énergie** », quels sont tous les mots, les images, les idées, les sentiments qui vous viennent à l'esprit ? Vous pensez à quoi ? N'hésitez pas dire tout ce qui vous passe par la tête ! *Noter les mots sans commenter*
- On va maintenant faire appel à votre imagination, si vous deviez faire **le portrait/décrire de la personne qui maîtrise le mieux/bien sa consommation énergétique** dans son logement/qui fait attention à ne pas trop consommer (eau, électricité, gaz).  
C'est quel genre de personne ?
  - Un femme / un homme
  - Son âge
  - Ce qu'il fait dans la vie (métier/activité)
  - Où il habite, type de logement
  - Son caractère
  - Ce qu'il aime, ce qu'il n'aime pas dans la vie

*Paper Board :  
items  
déjà  
inscrits*

*Revenir sur certains mots et faire commenter*

*Est-ce que tout le monde est d'accord ? Est-ce que ça vous parle ?*

### 2. Avant les visites (18h40-18h45)

---

*Après avoir évoqué l'économie d'énergie de façon générale, on va maintenant rentrer dans le vif du sujet et parler plus particulièrement du service des ambassadeurs de l'énergie.*

- Pour commencer, à votre avis **pourquoi le Département du Val-de-Marne** a décidé de mettre en place ce service / **les visites des ambassadeurs** ? Quels étaient les objectifs ?
  - Pour qui a été mis en place ce service selon vous ?

On va maintenant rembobiner la bande, revenir en arrière et faire appel à vos souvenirs : au tout début, avant que les ambassadeurs viennent chez vous, quand vous avez été informés de l'existence de ce service (que ce soit lors d'un évènement, par téléphone, par votre conseiller CAF ou CCAS etc.)

- Au départ, pourquoi avez-vous **accepté de recevoir cette visite** ? Pourquoi avez-vous dit oui au rendez-vous ?
- Est-ce que certains parmi vous avaient **des craintes, des interrogations** sur ces visites ?

### 3. Perceptions des visites des ambassadeurs (18h45-19h10)

---

On va maintenant se concentrer sur les visites des ambassadeurs, la manière dont cela s'est déroulé  
Concrètement comment se déroule ce service en théorie ?

- *Un ambassadeur vous a contacté par téléphone pour prendre rendez-vous avec vous et vous a expliqué comment les choses allaient se dérouler ;*
- *Il a réalisé une 1ère visite à domicile avec la réalisation d'un diagnostic de votre consommation d'énergie à travers l'analyse de vos factures, le relevé de vos compteurs, des mesures (température...) mais aussi un tour du logement et de vos équipements. Des conseils, des solutions vous sont ensuite proposées pour aider à mieux maîtriser les consommations.*
- *Une 2ème visite a ensuite été organisée avec la remise du rapport de la 1ère visite mais aussi l'installation de petits matériels. Eventuellement certaines des visites ont donné lieu à une aide dans vos démarches de travaux, l'orientation vers d'autres services ...*
- *Enfin une 3ème visite a lieu 1 an après pour faire un bilan de la démarche, voir si vous avez effectivement réussi à faire des économies d'énergie*
- *Entre ces visites, vous avez aussi pu avoir des échanges téléphoniques avec les ambassadeurs pour suivre votre dossier, si vous aviez des questions, et pour vous aider dans vos démarches*

- Est-ce que cela **parle à tout le monde** ?
- Si l'on devait donner les **principaux points forts et points faibles** de ce service :
  - Quels sont les points forts /ce que vous avez le plus aimé ? (*Pourquoi ? Vous avez un exemple ? Mais encore ? D'autres choses ? Qu'est ce qui manque ?*)
  - Quels sont les points faibles / ce que vous avez moins aimé ?
  - Et donc qu'est-ce qui vous a le plus marqué ? Qu'est-ce que vous retenez ?
- Est-ce que ces visites/la façon dont cela s'est déroulé correspondaient à ce que vous attendiez / à **ce qu'on vous a présenté au départ** ?
  - Sur les délais, que quelqu'un allait venir chez vous, à quoi ça allait servir, ce qui allait être fait...
- **Pour ce qui est de la visite de bilan un an après, qui est concerné ?** levez la main !  
Pouvez-vous nous raconter comment celle-ci s'est passée ? qu'en avez-vous pensé ?
- Pour les autres : est-ce que vous étiez **au courant** qu'il y avait **cette visite de bilan** ?
- Est-ce que vous êtes **intéressés** par cette visite ? Pensez-vous que ce serait **utile** pour vous ?

Paper  
Board :  
noter les + et  
les -

### 4. Relation avec les ambassadeurs (19h10-19h15)

---

Maintenant on aimerait évoquer plus particulièrement les relations/vos échanges avec les ambassadeurs de l'énergie :

- Est-ce que tout le monde ici a eu un seul ambassadeur pour l'ensemble des visites ? certains en ont-ils vu plusieurs personnes ?
- Si vous deviez donner chacun 1 mot ou 2 pour décrire votre relation/contact avec votre ambassadeur ? quelles sont vos impressions ?

- Et pour finir, après tout ce qu'on s'est dit si vous deviez donner une note de 1 à 10 sur le service des ambassadeurs de l'énergie, au global, sur l'ensemble de la démarche, quelle note mettriez-vous ?

## 5. Apports/changements perçus (19h15-19h45)

*On va maintenant s'intéresser à tout ce qui s'est passé pour vous après les visites, c'est-à-dire depuis que ces visites ont eu lieu, est ce qu'il y a eu des changements pour vous, est ce que vous voyez des différences avant-après que ce soit au niveau des nouveaux gestes que vous faites au quotidien pour maîtriser l'énergie, des économies d'énergie que vous avez pu réaliser, du confort qui s'est amélioré, ou d'autres choses, voir rien du tout, il se peut que ces visites n'ai rien changé pour vous ou très peu et ça aussi on veut l'entendre.*

*On va s'aider pour cela/ discuter de tout ça, de ces panneaux qui présentent des gestes (éco gestes) pour maîtriser sa conso d'énergie et qui font référence aussi à des matériels qui vous ont été donnés (les présenter)*

*Vote sur les kakémono avec post it couleur*

- on va faire un petit jeu, je vais vous demander d'aller coller des post-it sur les éco-gestes ou équipements que vous avez le plus retenu / que vous utilisez ou suivez le plus chez vous depuis les visites des ambassadeurs. Donner un exemple
- Vous pouvez mettre autant de post-it que vous voulez : 1 seul, 10 ou aucun si vous n'êtes pas concerné.

### Pause éventuelle

- Discussion sur **les 3 gestes les plus « votés »** : ceux qui ont mis des post it ici, pourquoi ces gestes ? ce sont des gestes que vous ne connaissiez pas avant ?
- Discussion sur **les 2 gestes les moins « votés »** : là on voit qu'il n'y a aucun post it ? pourquoi ?
- y-a-t-il **d'autres gestes/conseils/équipements** pour maîtriser sa conso énergétique que vous faites chez vous ou qui vous paraissent importants et qui ne figurent pas ici ?
- **au final, suite aux visites des ambassadeurs** et les solutions qui vous ont été proposées, qu'est ce qui a changé pour vous ? Est-ce que vous voyez une différence avant/après ?
  - Qui a constaté qu'il a fait des économies ? qui ne l'a pas constaté ? c'est quoi comme économies ? comment vous l'avez constaté ? c'est important ?
  - Est-ce que votre confort chez vous s'est amélioré ?
  - Ets ce que vous êtes plus sensible aux questions écologiques ?
  - Est ce qu'il y a eu d'autres changements ? par exemple, est ce qu'il y a des personnes/propriétaires qui ont réalisé des travaux / ont décidé de réaliser des travaux ?
  - Est-ce que certains ne voient pas de différences ? rien n'a changé ?

## 6. Zoom sur les autres acteurs/partenaires (19h45-19h50)

- *En dehors des visites des ambassadeurs, avez-vous eu affaire / connaissez-vous **d'autres services/aides** pour maîtriser sa consommation d'énergie ? Lesquels ?*
- *Comment les avez-vous connus ?*
- *Quels sont leur **ressemblance / différences** avec la visite des ambassadeurs ?*
- ***Quelle expérience** avez-vous eu avec ces services ? en êtes-vous satisfaits ? Mieux ou moins bien que les visites des ambassadeurs ?*

## 7. Zoom sur la communication /le dépliant/l'affiche (19h50-20h00)

*On va faire maintenant un petit zoom sur les dépliants et les affiches qui présentent le service visent à faire connaître les visites des ambassadeurs. Affiches qu'on peut voir à la mairie, autres lieux à Vitry, des dépliants qui sont distribués lors d'événementiels + boitage*

Distribuez  
les dépliants  
et afficher  
une affiche

- Qui parmi vous **connait ces dépliants/affiches** / les reçus / lus ?
- Déjà si l'on regarde l'affiche, qu'est ce qui attire l'œil en 1<sup>er</sup> ?
- On vous laisse 5 minutes pour parcourir les dépliants...**qu'est-ce que vous pensez** ? est-ce que ça vous donne envie de recevoir ces visites ? Quelle est l'information la plus importante ? Est-ce qu'il manque quelque chose ?

## 8. Travail créatif / conclusion (20h-20h25)

- Pour conclure, je vais maintenant vous demander de vous mettre **en petits groupes de 2-3 personnes**

Vous avez 15 minutes et 1 mission : vous devez aider les habitants d'une ville à faire des économies d'énergie dans leur logement et donc inventer LE service IDEAL

- *Quel nom lui donnez-vous ?*
- *À qui doit-il s'adresser ?*
- *Comment le faites-vous connaître aux habitants ?*
- *Que proposez comme type de service/ aide ?*
- *Où et comment mettez-vous en œuvre ce service ? Comment s'organise-t-il ? (visite à domicile, par téléphone, en ligne, nombre de contacts, etc.)*

Tout est possible, vous n'avez aucune contrainte, soyez imaginatifs, vous pouvez sortir du cadre actuel et imaginer des idées concrètes mais aussi des idées folles.

Dans chaque groupe, il faut définir un représentant puisque chaque groupe présentera le fruit de son travail à l'ensemble du groupe.

Paper  
board :  
noter les  
propositions

- *Présentation des travaux de chaque groupe et échanges en direct sur le sujet pendant 15-20 min.*
- De toutes ces idées, quelle est **votre préférée** ?
- Au final, quelles sont **les priorités** selon vous ?

### Travail créatif : Plan B

Vous avez 15 minutes et 1 mission : sur la base de tout ce qui vient d'être dit (les + et les - des visites, ce qui marche bien, marche pas...), lister dans ce document (tableau avec 2 colonnes) **ce qu'il faut garder et ce qu'il faut changer** dans les visites des ambassadeurs

Par exemple, est-ce qu'on doit garder ou changer :

- Le nom ?
- le public à qui on s'adresse ?
- le type de service / d'aide ?
- le lieu (à domicile) ? ...
- la communication ?
- .....

## 9. Conclusion & remerciements (20h25-20h30)

- Avez-vous encore des choses à ajouter ? Des remarques ?
- Seriez-vous intéressés pour participer à un groupe de travail organisé par le Département sur la lutte contre la précarité énergétique ?

**Remerciements & remise des dédommagements**



Avez-vous un petit moment pour répondre à quelques questions? Votre avis est très important, pour nous aider à améliorer les visites des ambassadeurs. Cela prendra 30 minutes maximum.

### 1. Présentation

- Pouvez-vous vous présenter rapidement? âge, situation par rapport au logement (problèmes éventuels sur le logement), situation familiale et professionnelle

### 2. Perceptions des visites des ambassadeurs

- Comment avez-vous connu le service des ambassadeurs?
- **Pourquoi avez-vous accepté** de recevoir les visites des ambassadeurs au tout départ? qu'est-ce qui vous a intéressé?
  - Motivations
  - Craintes éventuelles/interrogations
  - Avant la visite des ambassadeurs, aviez déjà des comportements économes/faisiez déjà attention en matière d'énergie et si oui lesquels, niveau de sensibilisation à ces questions etc.
- **Comment ces visites vous ont été présentées**? Leur déroulé / ce qui allait être fait était clair pour vous? surpris par rapport à ce qui vous avait été présenté au tout début... (à rattacher au mode de connaissance)
- **Qu'avez-vous pensé de ces visites? / de l'ensemble du service?**
  - Points forts / ce que vous avez aimé
  - Points faibles / ce que vous avez moins aimé

*Relances: les délais, le principe des visites à domicile, durée de la visite et les relations avec les ambassadeurs*
- **Y'a-t-il un moment qui vous a particulièrement marqué** au cours de ces visites? si vous deviez donner une chose à retenir de ces visites quelle serait-elle?
- Si VAD 3: vous avez reçu une 3ème visite des ambassadeurs, 1 an après. Pouvez-vous me raconter comment celle-ci s'est passée? En voyez-vous un intérêt?
- Si pas VAD 3: avez-vous entendu parler de la 3ème visite des ambassadeurs 1 an après?
  - A quoi sert-elle à votre avis? En voyez-vous un intérêt?
- **En dehors des visites avez eu besoin de contacter le service pour poser des questions, avoir des conseils?**
- **Savez qui est à l'origine de ce service?**
- **Pour ce service a-t-il été créé selon vous? pour quels objectifs? à qui s'adresse-t-il?**

### 3. Apports/changements perçus

- Parmi tous **les conseils/solutions** que vous ont donnés les ambassadeurs, quels sont celles/ceux **que vous retenez le plus**? Qu'est-ce qui vous a été préconisé?
  - Les plus faciles à appliquer / qui marchent le mieux / qui vous ont le plus aidé

- Les plus compliqués / que vous ne mettez pas en place (pourquoi)?
- ¶
- Parmi les équipements/matériel que vous ont donné les ambassadeurs quels sont ceux?
  - ¶
  - Que vous utilisez le plus? qui marchent le mieux?
  - Que vous utilisez le moins? qui marchent le moins?
- ¶
- Relances: achetez-vous désormais des ampoules basses consommation? multiprise, sablier, mousseur...
  - ¶
  - ¶
- Vous avez bénéficié de l'aide financière de 500€?
  - Qu'en pensez-vous?
  - À quoi vous a-t-elle servi?
- ¶
- Propriétaire: avez-vous fait réaliser des travaux / envisager de le faire?
  - Pourquoi? Quelles difficultés? En êtes-vous satisfait?
  - Si le Département vous avez avancé de l'argent pour la réalisation de travaux, cela vous aurait-il aidé?
- ¶
- Locataire? depuis la visite est-ce que votre bailleur/propriétaire a fait réaliser des travaux?
  - ¶
- ¶
- Qu'est-ce qui a changé pour vous depuis les visites des ambassadeurs? Qu'est-ce que cela vous a apporté?
  - Confort
  - Economies
  - Autres:...
- ¶
- ¶
- ¶

#### 4. Zoom sur les autres acteurs/partenaires

- Avez-vous été orientés par les ambassadeurs vers d'autres services/aides? Lesquels?
  - ¶
- Quelle expérience avez-vous eu avec ces services? En êtes-vous satisfait?
  - ¶
- Savez-vous à qui vous adresser en cas de questions?
  - ¶
- Avez-vous d'autres remarques sur la visite des ambassadeurs? des suggestions d'amélioration?
  - ¶





Conseil départemental du Val-de-Marne

Délégation Générale au Développement Durable – Secteur précarité énergétique

