

Les Régies de Quartier et les Régies de Territoire

**Bilan Intermédiaire du Pôle Développement Durable
Un enjeu commun pour les habitants des milieux populaires**

Sommaire

I. Introduction.....	p.2
II. Etat des lieux des activités Développement Durable au sein des Régies de Quartier.....	p.4
III. Plan d'actions : Septembre –Décembre 2010.....	p.13
IV. Pistes de financements et de partenariats.....	p.15
V. Perspectives pour 2011.....	p. 23

I. Introduction : Le CNLRQ et le Développement Durable

A) Présentation du Comité National de Liaison des Régies de Quartier

Le Comité National de Liaison des Régies de Quartier est un réseau d'acteurs regroupant 140 associations labellisées sur l'ensemble du territoire national. Son organisation démocratique et déconcentrée lui permet d'assurer une triple mission d'animation, de représentation et de développement. Son fonctionnement est basé sur le mode de l'échange, de la connaissance mutuelle, du partage des compétences, du transfert des savoir-faire et, plus généralement, de la réciprocité. Il est membre du Conseil National de l'Insertion par l'Activité Economique (CNIAE), membre fondateur du Mouvement pour une Economie Solidaire (MES), Membre fondateur de l'Association Européenne Des Régies de Quartier (AERDQ), OING ayant statut participatif au sein du Conseil de l'Europe. Son projet – *démultiplier et conforter la dynamique de citoyenneté active orchestrée par les Régies sur les territoires* – en fait un acteur atypique à mi-chemin entre Insertion par l'Activité Economique, Education Populaire et acteur de l'Economie Solidaire. Il se définit comme un dispositif partenarial et territorialisé de lutte contre les exclusions.

B) Le CNLRQ et le Développement Durable

Le Comité National de Liaison des Régies de Quartier souhaite explorer le champ du Développement Durable en développant des activités émergentes et de nouveaux emplois au service des habitants et des structures fédérant son réseau. C'est dans ce cadre que le CNLRQ a décidé de créer, en février 2011, un nouveau pôle « Développement Durable ».

Le Développement Durable est un concept créé en 1971 par l'association privée « Le Club de Rome » dans son rapport « Halte à la croissance » qui critiquait la surexploitation des ressources naturelles liée à la croissance économique non contrôlée. La Conférence des Nations Unies sur l'environnement humain en 1972 à Stockholm va marquer le début de l'utilisation du concept basé sur trois piliers : l'économie, l'environnement et le social. Le Développement Durable apparaît alors comme un outil qui doit permettre d'apporter des réponses aux questions telles que : Comment concilier progrès économique et social sans mettre en péril l'équilibre naturel de la planète ? Comment répartir les richesses entre les pays riches et ceux moins développés ? Comment faire en sorte de léguer une terre en bonne santé à nos enfants ?

Le projet des Régies de Quartier s'inscrit pleinement, au niveau local, dans ces réflexions. En effet, la mission de recréer du lien social grâce à l'insertion des populations les plus précaires par l'activité économique et la protection de l'environnement est une démarche « Développement Durable ».

L'axe de la précarité énergétique :

La précarité énergétique représente un **levier pour développer des actions locales des Régies de Quartier qui entrent dans le cadre du Développement Durable.**

On note que plus de la moitié des Régies de Quartier (69 %) mènent déjà des activités de DD et que dans 80 % des cas, les Régies sont à l'initiative de ce type de projets.

La lutte contre la précarité énergétique cible 13 % des ménages français qui représentent 25% de la population percevant les revenus les plus faibles. **Les Régies de Quartier ont un accès et une connaissance de terrain privilégiés envers ce type de population et sont ainsi un acteur incontournable des projets de lutte contre la précarité énergétique.**

De plus, la lutte contre la précarité énergétique s'inscrit dans les préoccupations environnementales majeures des Régies de Quartier à savoir :

1. l'environnement, le cadre de vie : la lutte contre la précarité énergétique doit permettre une amélioration des conditions de vie des habitants à faibles revenus, logés dans des « passoires thermiques ». Ce chantier participe également à un enjeu plus global de lutte contre le changement climatique

2. les énergies renouvelables : les solutions alternatives que représentent les énergies renouvelables vont dans le sens à la fois d'une baisse de la consommation énergétique des ménages ainsi que du coût de la facture en énergie. L'augmentation de l'utilisation d'énergies renouvelables s'inscrit dans les objectifs communautaires de 20% d'énergies renouvelables dans la consommation d'énergie globale en 2020

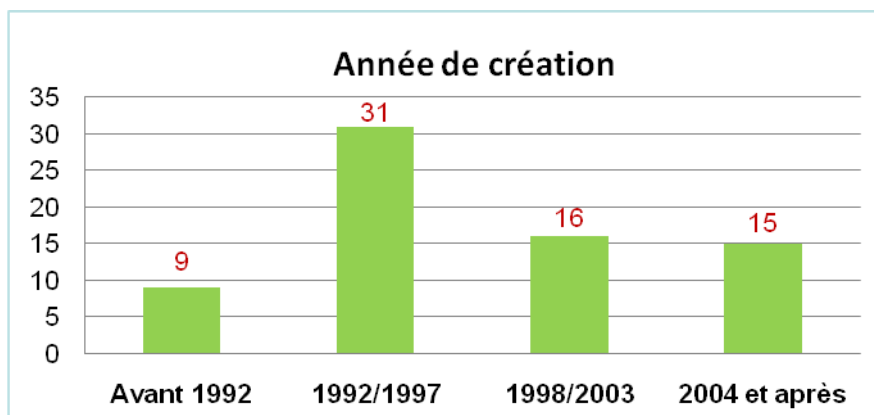
3. l'éducation et la sensibilisation : informer, sensibiliser les habitants des quartiers à la problématique de la précarité énergétique permettra de changer progressivement les comportements et d'adopter des démarches préventives. De plus, les outils techniques et financiers ne sont pas adaptés à la population des Régies de Quartier qui doit d'abord s'approprier les enjeux que représentent le développement durable et la lutte contre la précarité énergétique.

II. Etat des lieux des expériences et des pratiques de Développement Durable au sein des Régies de Quartier

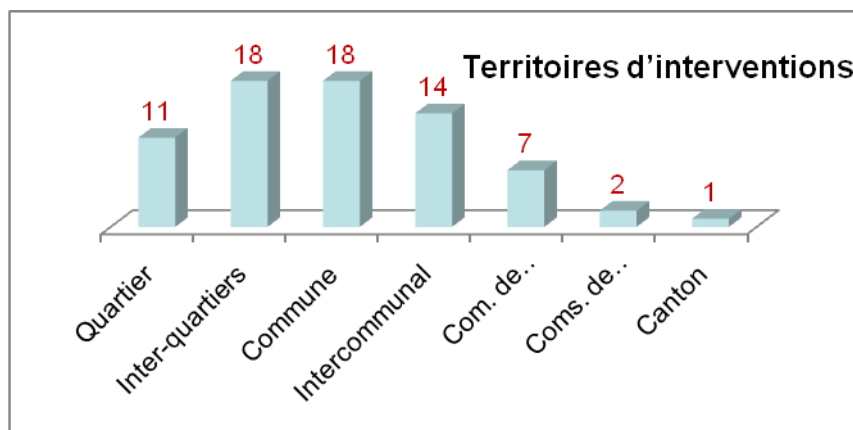
Cet état des lieux se base sur les réponses des Régies de Quartier (71 réponses de Régies) à un questionnaire présentant un maximum de questions fermées.

1. Présentation des Régies ayant répondu au questionnaire

La structure et les lignes forces des Régies de Quartier et de Territoire ayant répondu au questionnaire « Développement Durable » sont similaires à la moyenne nationale des Régies.



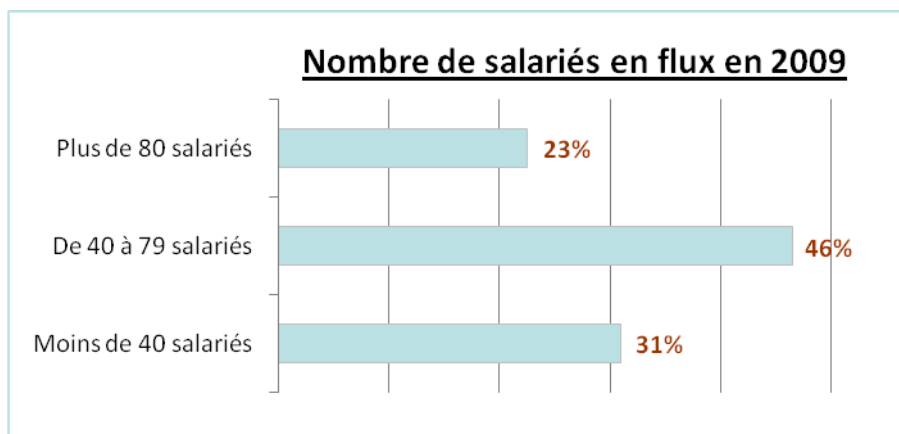
- ❖ 43,7 % créées entre 1992/1997
- ❖ 21,1 % créées après 2004



- ❖ 25,4 % interviennent sur plusieurs quartiers
- ❖ 12,7 % interviennent sur des Com. de Communes

Les Régies comptent 59 salariés en flux en moyenne en 2009, soit un effectif moyen de 33,5 ETP

- ❖ 50,7 % des Régies présentent un effectif inférieur à 30 ETP
- ❖ 39,4 % entre 30 et 60 ETP



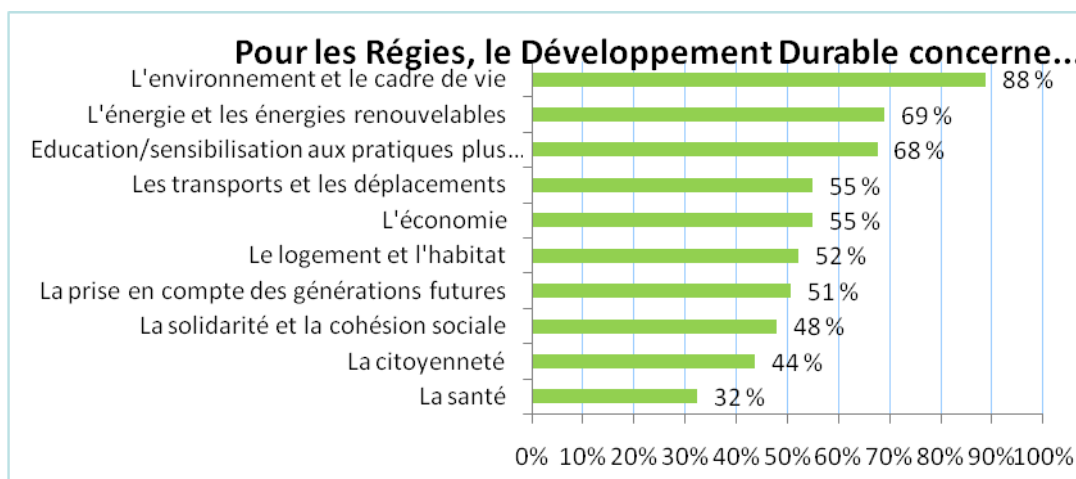
Les Régies présentent un budget moyen en 2009 de 910 000 Euros

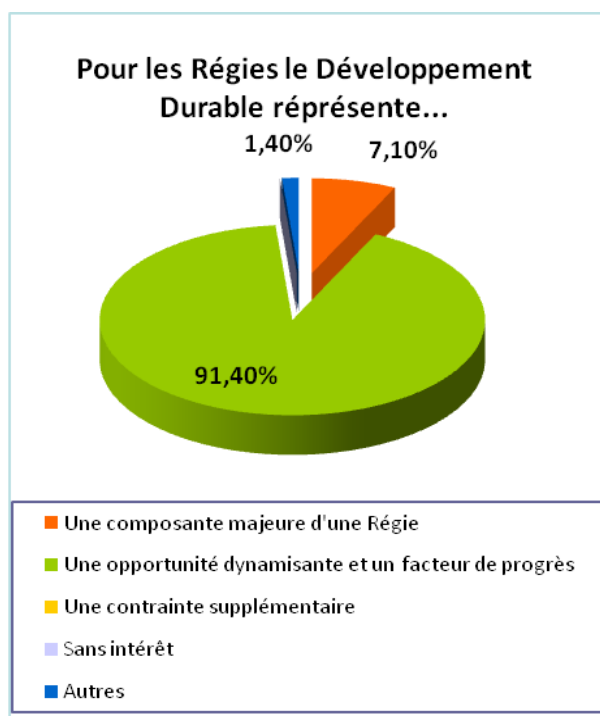
- ❖ 25,4 % des Régies présentent un budget inférieur à 500 K€
- ❖ 38 % un budget entre 500 et 1 000 K€
- ❖ 36,6 % un budget supérieur à 1 000 K€

2. Le Développement Durable : Perceptions et opportunités

Pour les Régies, 3 éléments prioritaires définissent le Développement Durable :

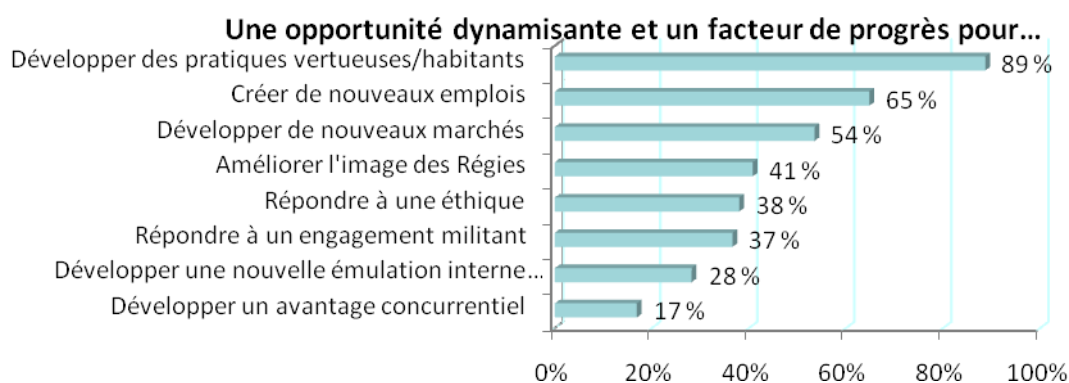
- ✓ L'environnement et le cadre de vie (88 % des réponses)
- ✓ L'énergie / Les énergies renouvelables (69 %)
- ✓ Education/Sensibilisation aux pratiques plus responsables en direction des habitants (68 %)





- Pour **91,40 % des Régies**, le Développement Durable est une **opportunité dynamisante** et un **facteur de progrès** pour :
 - Développer des pratiques vertueuses en direction des habitants
 - Créer de nouveaux emplois
 - Développer de nouveaux marchés

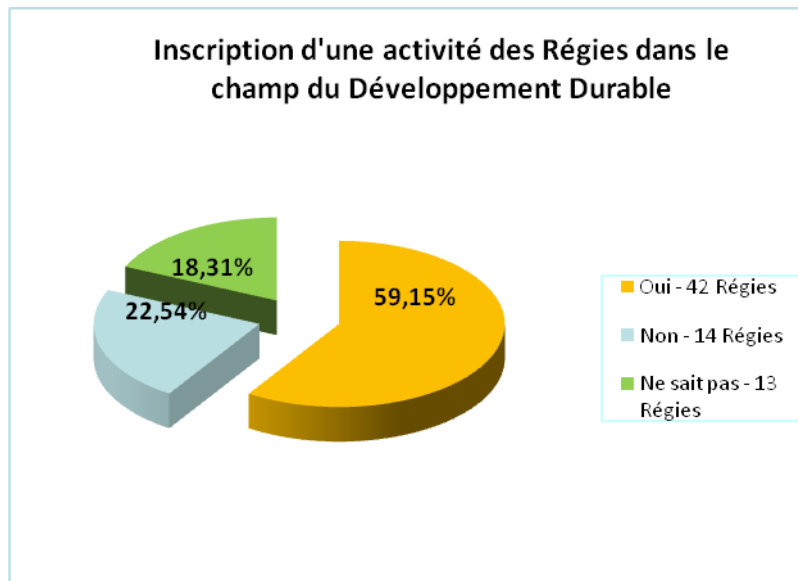
Ce positionnement est étroitement relié au projet des Régies.



3. Les Régies et le Développement Durable

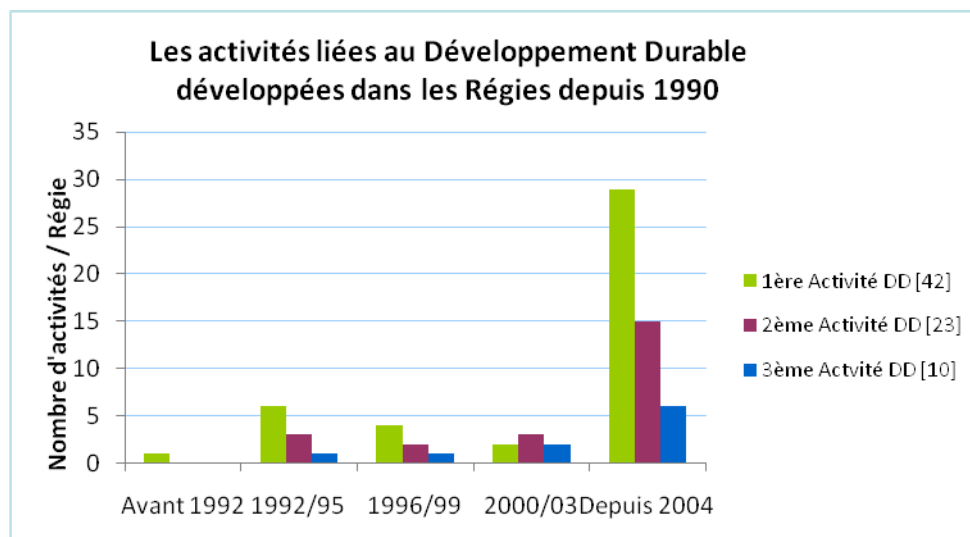
Les Régies ont été interrogées sur les activités ayant trait au Développement Durable qu'elles développent :

- ✓ Dénomination et description, Nb de salariés, C.A., Subventions, partenariats...
- ✓ 3 activités possibles à référencer
 - ❖ 1 activité liée au Développement Durable : 42 Régies (69 % des Régies)
 - ❖ 2 activités liées au Développement Durable : 23 Régies (32% des Régies)
 - ❖ 3 activités liées au Développement Durable : 10 Régies (14% des Régies)



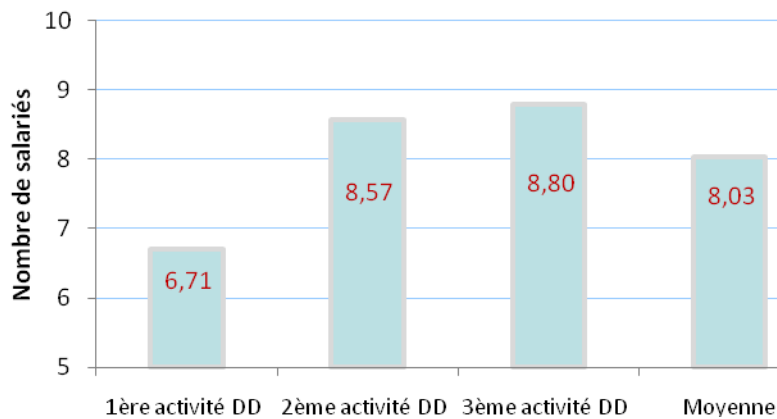
Chiffres clé

- Nombre total d'activités = 75
- Nombre d'emplois = 602
- Budget moyen = 107 219 €
- Part Subventions/CA = 35,2%



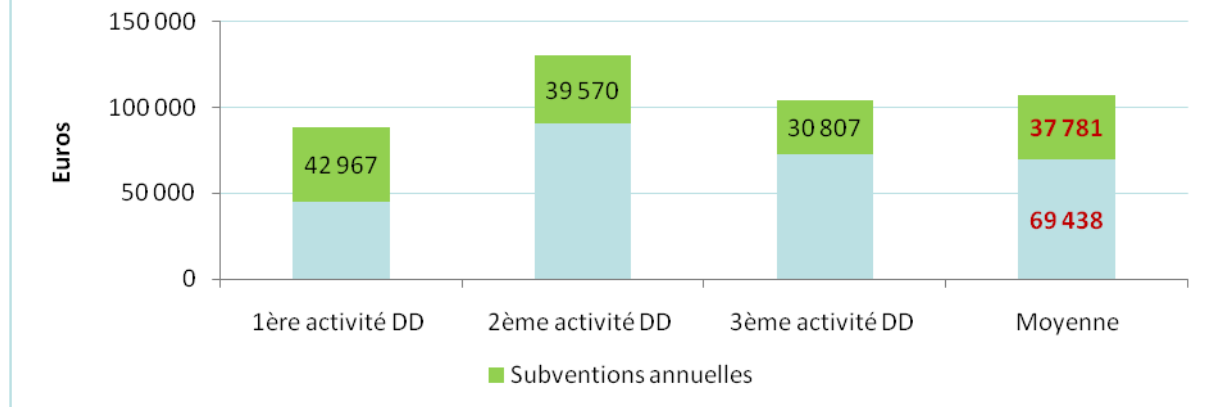
L'activité la plus ancienne date de 1990 est s'intitule : « **Recyclage de déchets verts** ». Depuis, **67% des activités ayant trait au Développement Durable ont été créées par les Régies après 2004.**

Nombre de salariés moyen sur les activités de Développement Durable

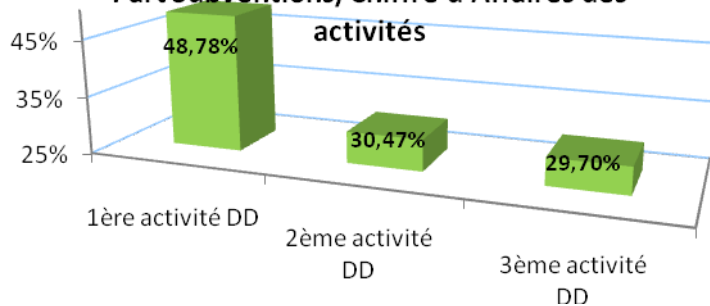


Les activités Développement Durable ouvrent en moyenne **8 emplois salariés par activité** et font également **appel à du bénévolat** (moyenne inférieure à 10 bénévoles par activité).

Chiffre d'affaires et subventions affectés aux activités Développement Durable

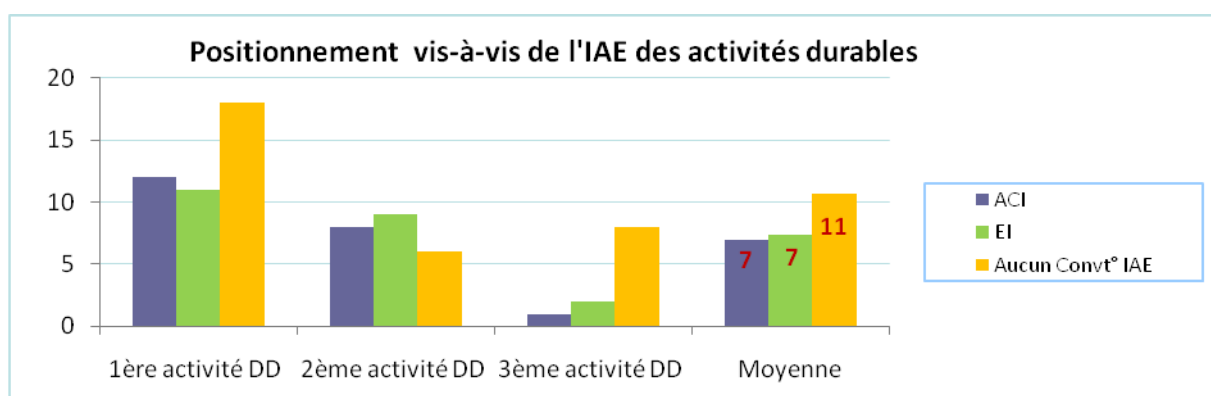


Part Subventions/Chiffre d'Affaires des activités



- **C.A. moyen des activités = 107 219 €**
- **Moyenne Subvention/C.A. = 35,2%**

Près de la moitié des activités (43%) de Développement Durable des Régies se situent hors du champ de l'Insertion par l'Activité Economique.



On note un positionnement net dans le champ de l'Economie Sociale et Solidaire :

➤ Nombreuses activités de médiation sociale et environnementale :

❖ **Projet éco citoyenneté intégré aux activités de lien social**

Sensibiliser les habitants et les enfants (via les écoles du quartier) au tri des déchets et au respect des espaces collectifs

❖ **Opération « Manger Bio »**

Partenariat avec une SIAE pratiquant le maraichage bio : Vente de leurs surplus à prix mini aux habitants du quartier

Organisation de visites du site de production

❖ **Mise en place d'un système de prêt de vaisselle plastique réutilisable**

Mise à disposition de vaisselle plastique (caution modique) pour les manifestations de la ville et les associations du quartier

4. Les activités développées par les Régies

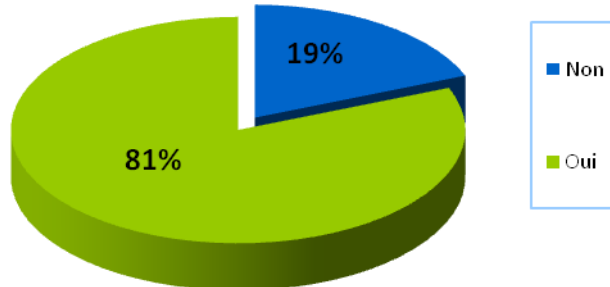
Tri/Valorisation/Recyclage	Traitement/gestion déchets	Espace urbain
<i>Récupération Rénovation de Mobiliers</i> <i>Ressourcerie</i> <i>Récupération de papiers et collecte de cartons</i> <i>D3E</i> <i>Création de sacs à partir de bâches récupérées</i> <i>Tri sélectif</i> <i>Recyclage des déchets verts</i>	<i>Marché propre</i> <i>Gestion/Traitement des déchets chantier constructions neuves</i> <i>Encombrants / Ordures Ménagères</i> <i>Collecte sélective</i> <i>Nettoyage des plages</i> <i>Résorption des décharges sauvages....</i>	<i>Gestion différenciée des espaces verts</i> <i>Nettoyage et entretien en utilisant des produits écologiques et en limitant les déchets</i> <i>Correspondant propreté</i> <i>Désherbage manuel</i> <i>Limitation ou suppression de l'emploi de machines thermiques...</i>
Agriculture	Education/Sensibilisation à l'environnement	Energie
<i>Jardins partagés</i> <i>Jardins de proximité</i> <i>Jardins ouvriers</i> <i>Mise en place de composteurs</i> <i>Maraîchage biologique</i> <i>Apiculture</i>	<i>Ecocitoyenneté</i> <i>Prêt de vaisselle plastique</i> <i>Campagne « Mon quartier propre et agréable à vivre</i> <i>Sensibilisation au tri sélectif et au respect de l'environnement</i> <i>Journées de l'Environnement</i>	<i>Réhabilitation de logements et distribution de kits éco-énergie</i> <i>Sensibilisation aux économies d'énergies</i> <i>Appartement témoin</i> <i>Médiation énergétique</i> <i>Médiation sortante « Sensibilisation Sécurité Gaz Domestique »</i>

Autres activités menées par les Régies de Quartier :

- Des opérations originales : Chantier O'fil de l'eau, Réseaux d'échanges et de savoirs, Campement éco- touristique, Location de mobylettes...
- Des activités de lien social inscrites dans le champ du Développement Durable : Les correspondants de nuits et les médiateurs de quartier développent des actions de lutte contre les nuisances sonores et le bruit
- Les habitants au cœur des activités : Atelier Réparation de meubles = Double gain = Réduction des déchets et augmentation du pouvoir d'achat des ménages

Les Régies de Quartier : une **attitude proactive face à la création d'activités** liées au Développement Durable

Les Régies à l'origine du développement de leurs activités durables ?



5. Expériences engagées dans les Régies sur le champ de la précarité énergétique

Plusieurs Régies ont engagées des actions ou des réflexions sur le champ de la lutte contre la précarité énergétique:

Régie inter Quartiers de Macon

- 1. Distribution de Kit Solidarité Energie en lien avec EDF**
 - ❖ Année 2010
 - ❖ Action initiée et portée par la Régie
 - ❖ 10 familles
 - ❖ Distribution des kits et suivi des consommations sur 1 an
- 2. Distribution de Kit Solidarité Energie en lien avec le bailleur**
 - ❖ Démarrage en janvier 2011
 - ❖ Financement : Bailleur Macon Habitat
 - ❖ 34 appartements
- 3. Mise en place d'un appartement pédagogique d'information et d'animation autour des économies d'énergies domestiques – L'appartement de Luce**
 - ❖ Fin d'année 2010
 - ❖ Financements : Collectivité (locaux), Bailleur (Aménagement), CUCS (Animation)
 - ❖ 5 espaces sur 70 m² : Entrée, Cuisine, Salle de Bains, Salon, Loisirs/Communications

Régie de Quartier de Trélazé

Service de Médiation : Projet de lutte contre la précarité énergétique et de préservation de l'environnement

- ❖ Informer et conseiller les habitants des quartiers d'intervention de la Régie sur les mesures efficaces à mettre en œuvre pour réduire les consommations d'énergie

- ❖ L'action couvre aussi les économies d'eau, le tri sélectif des déchets, la rationalisation des transports en commun, la récupération des eaux usées...
- ❖ Publics : Habitants des Zones Urbaines Sensibles, Personnes Agées, Ménages ayant des difficultés à payer leurs factures énergétiques...
- ❖ 4 Médiateurs Energie Environnement
- ❖ Financements : CUCS, Collectivité, Fondations d'entreprises

Régie de Quartier de Nevers

Distribution de Kits économies d'énergies

- ❖ Année 2010
- ❖ Financement : CUCS
- ❖ 20 familles

Régie de Quartier d'Angers

1. Démarche Développement Durable en 10 actions

- ❖ Année 2011
- ❖ **3 axes :**
 1. Réduire les déchets et favoriser le réemploi
 2. Sensibiliser les habitants des quartiers populaires aux gestes éco-citoyens et à la maîtrise des consommations d'énergies
 3. Développer de nouvelles pratiques
- ❖ 2 postes de médiateurs éco-conseillers
- ❖ Financements (en cours) : Collectivité et Agglomération, ADEME, EDF, GDF, MACIF...

Régie de Quartier de Montreuil

1. Réalisation de petits travaux d'amélioration énergétique

- ❖ Année 2011
- ❖ Appui technique : ALE Montreuil
- ❖ Financement : CUCS (Animation), Bailleur OPHM (Investissement)
- ❖ Suite au travail de repérage et de diagnostic réalisé par les agents Média-Terre (Unis-Cité)
- ❖ 100 à 200 ménages

Depuis cette enquête, le recensement d'autres activités liées à la précarité énergétique mais également à d'autres projets environnementaux s'est poursuivi. Le tableau ci-dessous illustre la grande diversité et richesses des actions entreprises.

III. Plan d'action engagé depuis Septembre 2010

1. Objet

L'action engagée sur les quatre derniers mois de 2010 (1^{er} septembre – 31 décembre) a marqué le démarrage effectif du projet d'exploration du champ du Développement Durable par le Comité National de Liaison des Régies de Quartier.

Prenant comme **porte d'entrée la question prégnante de la « précarité énergétique »** vécue par les habitants des territoires d'intervention des Régies de Quartier et de Territoire, l'action a vocation à s'interroger également sur l'ensemble des champs du Développement Durable (gestion de l'eau, économie de flux, transports durables et modaux, consommables, tri des déchets, autoproduction alimentaire, éducation à l'environnement...).

Son lancement en septembre avait pour finalité première de rendre les Régies actrices du projet.

L'objectif à terme est triple :

- définir les contours de **nouvelles pratiques valorisantes et durables pour les habitants ;**
- **tracer et ouvrir de nouvelles activités solvables et durables** pour les Régies
- offrir de **nouveaux métiers pluridisciplinaires**, de proximité et durables aux habitants, avec un objectif de création de **300 emplois par an**.

2. Méthode

Les 4 premiers mois de ce projet transversal présenté par le CNLRQ ont permis de:

- Dresser un **état des lieux des pratiques** faisant ressortir les forces et faiblesses des activités déjà engagées sur ce champ par les Régies de Quartier et de Territoire ;
- Dresser des **contacts** voire des alliances avec des **partenaires intéressés** par la question du Développement Durable sur les territoires d'intervention des Régies.

L'action sur les 4 derniers mois de l'année 2010 s'est inscrite dans une approche multidimensionnelle conformément aux pratiques et aux objectifs de la Charte des Régies de Quartier et de Territoire :

- **La participation effective des habitants**, comme bénéficiaires des actions d'amélioration énergétique des logements, premiers bénéficiaires des emplois offerts et acteurs de la dynamique de Développement Durable créée sur le quartier ou le territoire.
- **La construction d'un partenariat large autour du Développement Durable comme outil de lutte contre la pauvreté et l'exclusion.** Cet objectif est réalisé par la mise en œuvre d'alliances avec divers acteurs publics ou privés, associatifs et entrepreneuriaux, par l'implication constante des habitants.

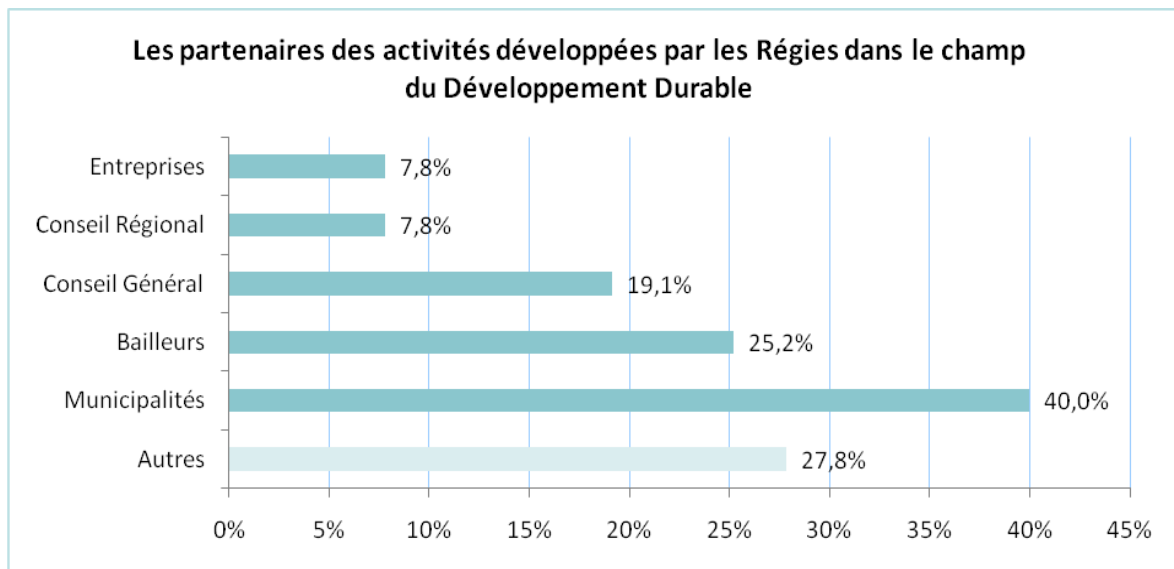
- **La création d'emplois pour les personnes les plus éloignées de l'emploi.** La participation, et l'implication des habitants par la création d'emplois sur le projet permettent l'amélioration des conditions de vie dans les quartiers.
- **La territorialisation de l'action.** La définition d'une politique active de développement durable sur les territoires d'actions des Régies permet d'améliorer les modes de gestion urbaine en associant les habitants.
- **Le développement d'activités marchandes permettant la viabilité financière des structures, couplées à des activités de lien social.** Le projet prend comme porte d'entrée le développement d'activités dans le domaine du développement durable viables économiquement et s'appuyant sur les mesures récentes d'amélioration énergétique des bâtiments (FEDER, Grenelle de l'Environnement...).
- **La recréation de lien Social et la création de lien Environnemental**

IV. Partenariats et Financements des activités Développement Durable des Régies de Quartier

Les Régies développent des *partenariats élargis* et *multiples* dans le champ du Développement Durable. **Les Régies proposent un ancrage territorial fort de leurs activités de Développement Durable basé prioritairement sur des partenariats étroits avec les municipalités et les bailleurs sociaux.**

L'émergence et le financement des activités passent par 3 principes :

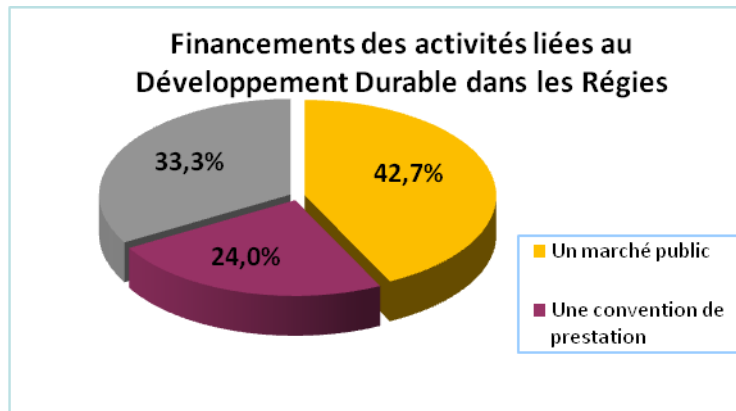
- Une large palette de financements
- Un large partenariat
- Un ancrage territorial fort



Autres partenariats traditionnels développés par les Régies de Quartier :

- ❖ Agglomérations, Communautés de Communes
- ❖ CUCS (Politique de la Ville)
- ❖ Fondations (GDF Suez...)
- ❖ Conseils de Quartier et Habitants
- ❖ Ecoles primaires et collèges
- ❖ Associations de protection de l'environnement
- ❖ CAF
- ❖ Emmaüs
- ❖ PLIE
- ❖ Parc Naturel Régional ...

Pour **financer leurs activités** dans le champ du Développement Durable, les Régies ont recours en moyenne à **35% de subventions.**



1. Les partenariats existants

Les partenaires financiers du CNLRQ :

- Caisse des Dépôts et Consignation Durable
- Fondation Abbé Pierre
- Fondation Macif
- GDF Suez
- Union Sociale pour l'Habitat

Les partenariats mis en place par les Régies de Quartier :

Certaines Régies (dix sept) collaborent avec un réseau du Développement Durable dans le cadre de leurs activités. Toutefois, il faut noter que seules 24,6% des Régies de Quartier ont déjà développé des collaborations avec des réseaux Développement Durable. Un travail important reste donc à faire pour aller dans ce sens.

Partenariats mis en place :

- **Agenda 21** de la ville ou de l'agglomération
- **Gîtes de France** et Accueils Panda **WWF**
- **Le réseau des ressourceries** sur les actions de récupération, de tri, de réhabilitation et de deuxième vie de produits
- **Le réseau GRAINE** (Groupe Régional d'Animation et d'Initiation à la Nature et à l'Environnement) pour la sensibilisation et la mobilisation des habitants aux questions de Développement Durable et d'environnement
- **Le réseau des Espaces Info Energies** en partenariat avec **l'ADEME** pour les actions liées à la précarité énergétique. L'ADEME et les espaces info-énergies sont des acteurs incontournables concernant la question de la lutte contre la précarité énergétique. Créé en 2001 à l'initiative de l'ADEME, le réseau des Espaces Info Energie (EIE) est présent sur l'ensemble du territoire.

Les Espaces Info Energies diffusent au grand public une information sur la maîtrise de l'énergie, les économies d'énergie et les énergies renouvelables. Ils organisent des

actions de sensibilisation et de conseil auprès du public... Leur principale mission est de répondre aux questions des particuliers sur l'isolation de l'habitation, les énergies renouvelables, les équipements économes, les aides financières...

Ces actions visent à :

- sensibiliser par la mise en œuvre d'actions de proximité les particuliers sur la maîtrise de l'énergie et les énergies renouvelables ;
- montrer les incidences sur la construction et la réhabilitation des décisions en faveur de la basse énergie ;
- structurer au niveau local une offre de services ;
- mettre en valeur l'implication des acteurs locaux dans le développement durable.

L'ADEME et les espaces info-énergies dispensent aussi des formations en direction des acteurs de l'énergie, des travailleurs sociaux.

Forces & Faiblesses

- + Actions de formation
- + Légitimité apportée par le partenariat
- + Méconnaissance des quartiers populaires des deux acteurs (ADEME et espaces Info Energie)
- + Inadéquation des outils aux populations des quartiers populaires
- +
 - ✓ Une **expérimentation entre la Régie de Quartier de Montreuil et l'Ademe** est en cours. Celle-ci a pour objet de développer des actions de sensibilisation à la consommation d'énergie en direction des habitants des quartiers (la description de ladite expérimentation sera faite plus bas dans la partie V. « Perspectives 2011 »).
- **Les Kits économies d'énergies** : Equipements simples contribuant à économiser l'énergie et l'eau. Les kits comprennent des outils simples tels que :
 - des économiseurs d'eau pour robinet (mousseurs) ;
 - un régulateur de débit pour la douche ;
 - une éco-plaquette pour les toilettes (remplace les doubles chasses d'eau) ;
 - une multiprise avec interrupteur ;
 - des ampoules basses consommation

Les kits ont une double fonction : réduire les factures énergétiques et d'eau (200 à 400 € annuel pour l'eau par exemple) et sensibiliser aux éco gestes et à la préservation de l'environnement.

Pour être efficace, les kits économies d'énergies doivent être installés dans chaque logement, au cas par cas, couplé à un accompagnement et une explication de leur usage avant, pendant et après la pause. Les kits peuvent aussi faire l'objet d'actions d'informations collectives.

Forces & Faiblesses

- + Très bonne porte d'entrée en direction des ménages
 - + Nécessite un accompagnement sur 6 mois à 1 an, voire des actions collectives d'information sur les éco gestes et l'utilisation des kits
 - Leur coût (60 à 100 Euros) n'intègre pas les coûts de distribution et d'accompagnement des ménages
 - Insuffisant en tant que tel. Accompagnement des ménages obligatoire
- ✓ **Plusieurs régions ont contractualisé avec EDF** sur différentes actions. La plupart des actions recensées résultent de l'accord entre EDF et les régions de Bourgogne. Ce partenariat permet l'installation de **kits de réduction de la consommation d'énergie** ainsi que la participation d'EDF à **l'installation et à l'animation d'appartements pédagogiques portés par les Régions**. Grâce à ce type de dispositif, les Régions proposent diverses animations permettant de sensibiliser les habitants des quartiers à la maîtrise de l'énergie, voire de l'eau. **Le CNLRQ espère pouvoir à terme élaborer un partenariat analogue au niveau national.**
- **Le réseau MINGA** (réseau pour une économie équitable) pour la promotion d'une économie de circuit court dans les quartiers populaires.
 - ✓ Un partenariat entre MINGA et le CNLRQ est en cours d'élaboration sur la problématique des jardins à des fins d'autoproduction alimentaire. La description dudit projet est traitée plus bas dans la partie « Perspectives 2011 » du présent document.

2. Le repérage des partenaires potentiels

Le vaste champ du Développement Durable nécessite que le réseau des Régies de Quartiers s'appuie sur des compétences externes afin d'enrichir son projet et ses pratiques.

Aussi, le repérage des partenaires potentiels avec lesquels des alliances ou des partenariats sont envisageables, est essentiel pour pérenniser la démarche des Régies de Quartier:

Les Fonds Solidarité Habitat (F.S.H.) :

Dispositifs des Conseils Généraux destinés à favoriser le maintien dans un logement des personnes en difficultés de paiement de loyers, les FSH prennent en charge la dette de loyer et de charges locatives ainsi que des frais de procédure supportés par la famille, sous forme de subventions ou de prêts sans intérêt (Val de Marne). La CAF et les fournisseurs d'énergies sont généralement partenaires de ces dispositifs.

Les Fonds Solidarité Habitat (F.S.H.) peuvent aussi prendre la forme de prêts complémentaires permettant de mener à bien un projet de réhabilitation immobilière dans des conditions financières sécurisées.

Forces & Faiblesses

- + Intérêt à proposer des accompagnements pré et post intervention du FSH
- + Participation des fournisseurs d'énergie
- Première fonction (§1) : Curatif et non préventif
- Deuxième fonction (§2) : Prêt réservé aux propriétaires occupants

Fonds Solidarité Logement (FSL) et Fonds Solidarité Energie :

Les Fonds Solidarité Energie, intégrés dans les Fonds Solidarité Logement (FSL), s'adressent à toute personne, locataire ou propriétaire, ayant des difficultés pour le règlement de factures d'énergie et/ou d'eau. La prise en charge des factures est comprise en moyenne entre 50 et 80%, sous forme de subvention et/ou prêt sans intérêt, remboursable sur les prestations familiales.

Les Fonds Solidarité Energie sont des mesures mises en place par l'Etat, le Conseil Général, la CAF, la Mutualité Sociale Agricole, les fournisseurs d'énergies, les CCAS, les collectivités locales ...

Les demandes auprès des « Fonds Solidarité Energie » explosent dans tous les départements de France. En complément des aides financières, des actions de sensibilisation aux économies d'énergie sont organisées en collaboration avec les fournisseurs d'énergie et les espaces info-énergie. Dans certains cas, des diagnostics techniques du logement sont réalisés par les travailleurs sociaux du FSL ou sont sous-traités à des organismes extérieurs pour mettre en évidence les causes des impayés liées au bâti ou aux équipements.

Forces & Faiblesses

- + Dispositif public nécessitant des relais fort sur le territoire
- + Volet accompagnement et suivi des ménages à développer
- Curatif et non préventif

- Repérage insuffisant des ménages en situation de précarité (oubli des ménages ne se chauffant plus ou trop peu par exemple)

Agenda 21 et Plan Climat Energie Territoriaux :

L'Agenda 21 local est un programme d'actions élaboré à partir d'un diagnostic du territoire, partagé par l'ensemble des acteurs territoriaux (y compris le département et la région). Il constitue l'outil opérationnel pour apporter des solutions concrètes aux attentes des populations locales et aux grands enjeux du territoire.

A l'échelle locale, les communes comme entité de proximité, lieu de vie, d'échange, de partage, de lien social, sont les premiers acteurs pour promouvoir des comportements vertueux de la part des citoyens.

Les collectivités, avec cet outil relevant d'une démarche volontaire et d'un engagement politique fort, sont pleinement actrices du devenir de leur territoire. Les Agendas 21 ou les Plans Climat Territoriaux (PCT) permettent de prendre en compte les considérations relatives à la performance énergétique des bâtiments et aux économies d'énergie.

Les enjeux énergétiques s'inscrivant dans des enjeux départementaux ou régionaux, peuvent aussi être abordés à l'échelon intercommunal pour une plus grande efficacité.

Forces & Faiblesses

- + Bon outil de communication pour les Régies
- + Collaboration avec l'ensemble des acteurs du Développement Durable sur le territoire
- + Peu de financements
- + Difficile à décliner sur la seule question de précarité énergétique (outil plus large et pluridisciplinaire)

La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) :

La Caisse d'Allocations Familiales propose des aides (subventions ou prêts à 0%) à l'équipement pour les allocataires. Ces aides concernent l'achat de matériel mobilier ou ménager, à savoir des appareils de cuisson (cuisinière, plaque chauffante, four), des réfrigérateurs, des lave-linges, des télévisions. Une attention particulière est donnée au matériel ménager peu consommateurs d'énergie. La CAF délivre également des aides d'urgence en cas d'impayés d'énergie.

Forces & Faiblesses

- + Proximité d'action

- + Collaborations envisageables dans le cadre des actions d'accompagnement des ménages proposées par la Régie
- + Pas d'accompagnement des ménages dans la pratique et les usages des matériels

Les Fournisseurs d'énergie et d'eau :

Les fournisseurs d'énergie interviennent autour de la question de la précarité énergétique à au moins 3 niveaux :

- **Le tarif social du gaz**

Le droit à l'énergie par des tarifs sociaux de l'énergie a été introduit par la loi du 7 décembre 2006. Depuis le 15 août 2008, les consommateurs particuliers disposant de faibles ressources (inférieures à 620 €/mois) ont droit à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité, dit tarif social du gaz naturel, sur la base d'une déduction forfaitaire (par chèque, virement ou sur la facture). La déduction est fonction des usages du gaz et du nombre de personnes dans le foyer.

Ce dispositif touche 1 100 000 foyers, dont 300 000 en habitat chauffé collectivement au gaz naturel (syndic ou bailleur).

- **Le tarif social de l'électricité**

Le tarif social de l'électricité, qui est attribué aux ménages à faible revenu. A compter de 2011, le rabais moyen appliqué aux bénéficiaires du tarif de première nécessité (TPN) va être compris entre 40 et 60%, soit une réduction moyenne annuelle d'environ 95 euros (TVA incluse). Le TPN est financé par l'ensemble des consommateurs d'électricité via une taxe sur leur facture, dénommée contribution au service public de l'électricité (CSPE).

Chaque consommateur paye actuellement 60 centimes d'euros en moyenne sur sa facture annuelle pour financer ce tarif social, qui bénéficiait fin 2010 à 650.000 personnes, selon la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Le nombre de foyers ayant droit au TPN est estimé à environ 2 millions. En un an, le nombre de bénéficiaires de ce tarif social est passé en décembre 2009 de 940.000 à 650.000 en décembre 2010, sans que l'on connaisse la raison. Selon un rapport au gouvernement sur la précarité énergétique, la moitié des ayants droits à ce tarif n'en fait pas la demande par défaut d'information ou par gêne de le demander¹.

- **L'opération ISIGAZ**

La campagne ISIGAZ (Sécurité des Installations Intérieures Gaz), vise à sensibiliser les familles des quartiers populaires à la sécurité de leurs installations intérieures en partenariat avec des structures du quartier et en particulier les Régies, pour :

- Informer et prévenir les risques liés à l'intoxication au monoxyde de carbone ;

¹ La Croix, Les bénéficiaires du tarif social vont moins payer, 31 décembre 2010

- Sensibiliser sur l'importance des ventilations, du raccordement, de l'entretien de la gazinière ;
- Donner des conseils et les bons réflexes à avoir en cas d'incident lié au gaz ;
- Remplacer, si nécessaire, les flexibles usagés ou périmés.

Les fournisseurs sont également des intervenants majeurs dans les mesures publiques curatives de lutte contre la précarité énergétique (Fonds Solidarité Logement, Certificats d'Economie d'Energie, Fonds Sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie...).

Forces & Faiblesses

- + Les fournisseurs développent en interne des actions et programmes d'information et de lutte contre la précarité énergétique (exemple: Observatoire de la précarité énergétique et hydrique de GDF-Suez lancé en 2010)
 - + Pour les fournisseurs, une personne en situation d'impayés d'énergie est toujours un client, mais « un client rencontrant des difficultés passagères ». Opportunité pour développer des actions préventives répondant à cette logique.
 - + Comment intégrer les fournisseurs dans les actions de prévention contre la précarité énergétique quand ceux-ci financent les Fonds Solidarité Logement, qui eux-mêmes couvrent les impayés auprès de ces mêmes fournisseurs d'énergies !
 - + Diversité des fournisseurs et d'énergie. Il existe des « majors » mais de nombreux territoires ont des fournisseurs locaux spécifiques (en particulier pour l'eau)
- ✓ Les régies mènent plusieurs **actions en partenariat avec les distributeurs d'énergie**, en particulier **GDF Suez et EDF**. Plusieurs régies réalisent des missions de **médiation en coopération avec GDF**. Il s'agit notamment de conseiller, renseigner sur les dispositifs mobilisables, accompagner dans les démarches et éventuellement établir un étalement de la dette des bénéficiaires. Plusieurs régies se sont lancées dans cette action, à l'image d'Arc en Ciel (Flers) ou de C2S (Vierzon). En outre, certaines ont participé au **dispositif Isigaz**, réalisant en partenariat avec GDF Suez des visites à domicile afin de contrôler les installations et éventuellement de procéder à des réparations.

V. Les perspectives pour 2011 : quelles actions et quels partenariats ?

Le recensement et la diffusion des activités « Développement Durable » réalisées par le réseau des Régies de Quartier se poursuivra tout au long de l'année 2011 afin d'aboutir à l'élaboration d'un **guide méthodologique sur les éco-conseillers**. L'objectif est de modéliser les pratiques des Régies de Quartier pour obtenir un « modèle homogène » à partager par la totalité du réseau.

L'axe « précarité énergétique » est maintenu et des alliances avec d'autres têtes de réseau sont en cours. De plus, après avoir constaté qu'un nombre conséquent de Régies de Quartier s'intéressaient à la mise en place de jardins partagés en milieu urbain, un partenariat avec le réseau MINGA s'est noué. Ces nouvelles actions permettraient en effet d'étoffer le profil de l'éco-conseiller en le diversifiant vers d'autres problématiques environnementales.

1. Le champ de la précarité énergétique

Le CNLRQ se fixe trois objectifs :

- Construire de nouveaux partenariats forts au niveau national avec d'autres têtes de réseaux ainsi que des associations afin de peser sur le débat public, d'échanger avec les autres acteurs impliqués et d'acquérir à la fois une expertise ainsi qu'une meilleure visibilité du CNLRQ sur cette thématique
- Développer des projets communs avec les nouveaux partenaires au niveau national et local
- Réussir à impliquer un maximum de Régies de Quartier sur la problématique de la précarité énergétique et faire en sorte qu'il y ait une appropriation des enjeux ainsi qu'une internationalisation de la sensibilisation (tenter de dupliquer l'expérimentation de Montreuil, décrite plus haut, vers d'autres Régies de Quartier)

La construction de nouveaux partenariats et le développement de projets communs

Le CNLRQ devient membre du réseau RAPPEL : Le CNLRQ a rencontré le réseau RAPPEL [Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement] et va devenir membre de cette plateforme qui rassemble les acteurs agissant dans le domaine de la précarité énergétique. Le comité RAPPEL a pour objectif d'impliquer les têtes de réseau importantes de la lutte contre la précarité énergétique dans la vie et le développement du réseau. Son rôle est d'enrichir le débat organisationnel et stratégique du réseau, de participer aux contenus et de faire la promotion du réseau. L'objectif est de grouper les différentes expertises et bonnes pratiques afin de les mutualiser pour une action optimale contre la précarité énergétique.

Les objectifs du RAPPEL sont de :

Capitaliser et mutualiser les diverses expériences menées dans les territoires
Les échanges au sein du réseau portent sur le partage des expériences, pour diffuser les bonnes pratiques à l'échelle nationale, favoriser l'émergence de nouvelles actions et faire naître une culture commune.

Plus globalement, les membres du réseau s'associent afin de se renseigner sur les solutions adaptées aux familles en situation de précarité énergétique (repérage, information/sensibilisation, conseil, formation, actions locales d'amélioration énergétique des logements des personnes défavorisées, animation de fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie).

Promouvoir la prise en compte de la précarité énergétique dans les politiques sociales

Le RAPPEL promeut des mesures d'amélioration durable pour les logements et non plus seulement des solutions partielles axées sur le paiement des charges d'énergie. À plus long terme, le RAPPEL vise à être reconnu en tant que réseau d'experts et force de propositions pour améliorer la prise en compte de la précarité énergétique dans les politiques publiques : en communiquant vers tous les services concernés, en proposant des ressources techniques, méthodologiques et opérationnelles.

Mettre au service de ses membres des outils opérationnels : Le réseau assure un échange au niveau national entre des partenaires régionaux et locaux sur le thème de la précarité énergétique via différents supports et outils.

Intégrer le réseau RAPPEL est une opportunité pour le CNLRQ de s'afficher comme **acteur de la lutte contre la précarité énergétique**. Le CNLRQ pourra ainsi bénéficier des expertises des autres associations et participer au débat. De ce fait, **la population des quartiers ainsi que ses besoins spécifiques seront mieux représentés** dans les débats portant sur la lutte contre la précarité énergétique. La **création d'un groupe de discussion ciblé sur la population des quartiers** dans le cadre de RAPPEL est en cours de réflexion. Un tel groupe permettrait de dégager des axes d'actions tournés exclusivement vers les populations des quartiers.

Le CNLRQ et l'association CLER [Comité de Liaison des Energies Renouvelables] :

Le Comité de Liaison Énergies Renouvelables (CLER) est une association agréée de protection de l'environnement qui fut créée en 1984. Son objet est la promotion des énergies renouvelables et de la maîtrise de l'énergie. Aujourd'hui, le CLER fédère un réseau de près de 200 professionnels répartis sur l'ensemble du territoire national. Les adhérents du réseau sont très variés, ce qui nous permet d'avoir une vision globale des questions énergétiques :

- Associations (espaces Infos Énergie, ADIL, PACT, associations locales spécialistes des énergies renouvelables et/ou de l'efficacité énergétique)
- Entreprises (bureaux d'étude, consultants, installateurs, architectes, exploitants, développeurs)
- Organismes publics (agences de l'énergie, organismes de formation, collectivités territoriales, bailleurs sociaux)

Spécialistes ou généralistes, les adhérents du CLER sont complémentaires et fonctionnent en réseau. Ils assurent un travail de terrain au cœur des territoires. Le CLER anime et soutient ce

réseau d'acteurs de terrain qui œuvrent pour le développement des énergies renouvelables et pour une gestion raisonnée de l'énergie au sein des territoires.

Le CLER anime et coordonne RAPPEL. De ce fait, le CNLRQ s'est également rapproché de cette association qui développe des projets innovants liés à la lutte contre la précarité énergétique.

Le rôle du CLER est de soutenir et développer des actions régionales, nationales et internationales, en s'appuyant sur les membres de son réseau.

Impliquer les Régies de Quartier : appropriation des enjeux, sensibilisation et diffusion de l'expérimentation de la Régie de Quartier de Montreuil

La MVE (Maitrisez Votre Energie) est l'agence locale de l'énergie de Montreuil, abritant notamment l'Espace Info Energie. Suite à la table ronde organisée en 2010 sur le thème de la précarité énergétique, la MVE s'est engagée dans plusieurs actions en partenariat avec la ville (CUCS).

La première action fut portée par **l'association Unis-Cités** dans le cadre de son programme « MEDIATERRE », envoyant des jeunes en services civiques réaliser des visites à domicile afin de sensibiliser aux économies d'énergie. La MVE s'est rapprochée de la Régie afin de reproduire cette action dans son quartier d'implantation.

Ce rapprochement a permis de monter un double projet pour l'année 2011-2012 en réponse à une commande de l'OPH de Montreuil.

Le premier axe fait suite à la livraison de nouveaux bâtiments aux normes BBC et THPE. La Régie doit réaliser un travail d'insertion des nouveaux arrivants et de sensibilisation aux comportements économes à adopter en adéquation avec les caractéristiques des logements. Le second axe est en cours de finalisation. Il cible des bâtiments anciens ne devant pas être rénovés avant 3 ou 4 ans (entre 200 et 300 logements visés). Il s'agit de distribuer et d'installer des petits équipements permettant de réduire la consommation (films réfléchissants derrière les radiateurs, ampoules basse consommation...). Le projet prévoit d'effectuer un suivi des consommations avant et après l'intervention afin de mesurer les économies réalisées.

*Cette action pourrait entrer dans le **projet « Les MEDIATERRE »** mis en place par **Unis-Cités** avec le soutien de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH, également notre partenaire). Ce projet prévoit d'envoyer des jeunes en service civique afin de faciliter l'appropriation des gestes économes dans les quartiers d'habitat social. Le CNLRQ souhaite se rapprocher de cette initiative pour :*

- Solliciter les Régies de Quartier se trouvant sur le territoire d'intervention de « MEDIATERRE » afin d'analyser les possibilités d'intégrer des jeunes des quartiers à ce dispositif. Cela permettrait à la fois de diversifier le public ciblé habituellement par les Régies de Quartier et de servir de « tremplin » pour les jeunes des quartiers vers le poste d'éco-conseiller que nous souhaitons mettre en place.

- Mutualiser les outils de communication afin d'optimiser l'impact sur les habitants des quartiers d'habitat social

2. Les jardins partagés : le renforcement du lien social par la sensibilisation à l'environnement

Le CNLRQ a lancé un partenariat avec l'association MINGA sur les jardins d'autoproduction alimentaire saine. Cette action vise à **développer la capacité alimentaire dans les quartiers urbains dans une logique d'autogestion et d'autosuffisance alimentaire. Ces démarches ont également pour finalité de peser sur le débat politique au sujet des pratiques volontaires d'autogestion et de l'alimentation saine.**

Pour les Régies de Quartier, ce projet permettra de renforcer le lien social, pierre angulaire du concept même des Régies de Quartier ainsi que de développer des activités autour du jardin (éducation à l'environnement, sensibilisation à une alimentation saine, compostage collectif, création de conserveries...). De plus, cette activité « jardin » permet d'étoffer et de diversifier le profil de poste de l'éco-conseiller.

Le projet CNLRQ – MINGA : développer les capacités de production alimentaire saine des quartiers urbains

Les activités de production alimentaire sont-elles réservées à l'espace rural ? Les jardins ouvriers témoignent depuis longtemps de la présence de cultures – y compris nourricières - dans l'espace urbain. Depuis quelques années de nouvelles pratiques qui vont dans le même sens voient le jour. Leurs motivations peuvent varier, voire se combiner :

- donner les moyens aux citoyens de produire leur nourriture et de la transformer pour subvenir en partie à leurs besoins alimentaires de qualité
- accompagner des changements d'habitudes alimentaires bénéfiques pour la santé ;
- cultiver un rapport sensible aux réalités du vivant, sources d'enseignement et d'apaisement
- générer de nouvelles formes d'activités et d'emplois ;
- valoriser le potentiel vivrier de terres disponibles dans et autour des villes ;
- développer des circuits-courts d'approvisionnement ;

Aux États Unis dans un contexte qui n'est pas si différent du nôtre, la dureté de la crise sociale conduit au développement d'une agriculture urbaine (notamment dans la ville de Detroit après l'effondrement de l'emploi industriel du secteur automobile) comme moyen de subsistance.

Les Régies de quartier sont attentives à ces évolutions qui traversent les territoires et concernent les populations avec lesquelles elles sont engagées. Plusieurs d'entre elles ont mené des expériences de cette nature avec des habitants des quartiers. Leurs démarches rejoignent d'autres initiatives portées par d'autres acteurs associatifs, socio-professionnels ou territoriaux, guidés eux-aussi par l'intuition que la production et la conservation alimentaire saine à l'échelle locale peut constituer un nouveau champ de développement, y compris urbain.

Comment tirer parti de ces pratiques émergentes ? À quelles conditions est-il envisageable de les consolider, de les amplifier, de les multiplier ? Comment peuvent elles ouvrir de nouveaux parcours de formation et d'insertion pour des habitants et notamment des jeunes, de nouvelles formes d'activités et de services dans les quartiers, de nouvelles relations au sein du quartier comme entre le quartier et la ville, l'agglomération et le territoire local dans son ensemble ?

L'objet de ce projet de recherche-action participative est précisément de permettre aux acteurs concernés de construire, avec leurs partenaires, à partir des attentes concrètes des habitants, des réponses à ces questions.

Éléments méthodologiques

- Identifier 3 ou 4 sites RQ et 5 sites « autres acteurs en France » porteurs de pratiques sur le thème par exemple d'un projet de jardin partagé et/ou de conserverie collective

Portage juridique du projet : CNLRQ (cependant, MINGA contribuera à l'élaboration du projet ainsi que du budget)

Mise en place d'un comité de pilotage avec une pluralité d'acteurs : il a été proposé que le projet soit constitué de deux « niveaux » de participants :

- *1^{er} « niveau » : cercle restreint d'acteurs (environ trois ou quatre Régies de quartiers et trois ou quatre membres de MINGA)*
- *2^{ème} « niveau » : cercle élargi des autres Régies ou membres de MINGA qui développent également des projets de jardin et qui pourront participer à la réflexion générale sur ces types d'initiatives*

- Veiller avec beaucoup d'attention à la participation des habitants (dans leur diversité) autant qu'à l'implication des acteurs professionnels, associatifs et institutionnels concernés.

- Parmi les professionnels, veiller à associer les artisans et commerçants de la restauration autant que les agriculteurs locaux ; associer également les acteurs artistiques et culturels

- Mettre en œuvre avec chacun des acteurs une démarche de VAEC (valorisation des acquis de l'expérience collective), pour tirer des enseignements de leurs actions avec le souci de projeter ces leçons : - d'une part au niveau local, avec les habitants, les partenaires... ; - d'autre part au niveau de l'espace de recherche construit avec les autres sites (y compris en favorisant des échanges de site à site)

- Mobiliser des jeunes volontaires du service civique pour mener avec les acteurs de chaque site des enquêtes de terrain, des actions de sensibilisation des habitants et des partenaires locaux (y compris écoles, centres sociaux...)

- Organiser un voyage d'études d'un autre site en Europe ou aux USA impliquant des habitants (2 par site par exemple) et valoriser sa réalisation tant en termes de contenus qu'en termes de médiatisation.

- Animer un blog ou un site dédié à l'opération ; concevoir des outils de communication (émissions radio) et d'animation (jeux, théâtre) ; possibilité d'impliquer là aussi des jeunes volontaires, et des projets de lycéens ou d'étudiants ;
- Animer une démarche de co-construction progressive des analyses et des synthèses en organisant par exemple des séminaires-ateliers associant les représentants des 10 sites, réunis chaque fois dans un site différent.

Productions attendues

- Réalisation de projets de jardins partagés et de conserveries
- Outils de sensibilisation des habitants sur le thème ;
- Cahier de propositions et recommandations à destination des acteurs locaux ;
- Modules pédagogiques de formation, notamment de jeunes promoteurs des filières locales de l'alimentation saine. ;
- Rencontre nationale (avec dimension européenne et internationale)
- Rencontres régionales, en fonction des sites (en fin de programme pour favoriser l'essaimage) avec une dimension festive.

Ce partenariat avec MINGA entre dans la logique d' « ouverture » décidé par la CNLRQ et qui vise à diversifier les actions et les partenaires traditionnels du CNLRQ.

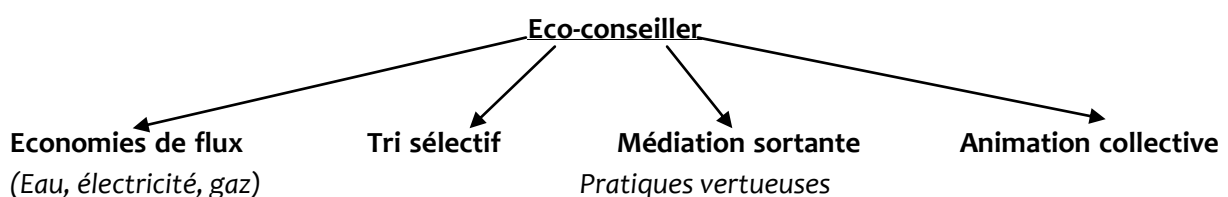
3. La création du poste d'éco-conseiller et l'élaboration d'un guide méthodologique

La création du profil de l'éco-conseiller

Avec la création du pôle « Développement Durable » et le recrutement d'une chargée de mission ainsi que d'un stagiaire, le CNLRQ souhaite définir le profil du poste d'éco-conseiller avec l'aide du groupe de travail ad hoc ainsi que du pôle « Formation ».

L'objectif de ce poste est de donner un nouveau « souffle » aux travaux traditionnellement exécutés par les Régies de Quartier et de cibler une population plus jeune, encore peu représentée dans les Régies. De plus, l'éco-conseiller aura à la fois la mission d'aller vers les habitants des quartiers mais également de faire un travail en interne à la Régie de Quartier afin de sensibiliser les salariés et bénévoles qui s'approprient, à terme, les « éco-gestes ».

Afin de pérenniser ce type de poste il semble nécessaire de l'élargir le plus possible à une pluralité d'activités liées au Développement Durable :



Le profil de poste sera déterminé en collaboration avec les Régies de Quartier, le groupe de travail « Développement Durable » et la chargée de mission « Formation » du CNLRQ. Le poste d'éco-conseiller va également permettre de mobiliser de nouveaux acteurs agissant dans le champ de l'éducation à l'environnement tels que GRAINE, l'Ademe ou encore Eco Emballage.

L'élaboration d'un guide méthodologique sur le métier de l'éco-conseiller

L'objectif de l'élaboration d'un guide méthodologique sur le métier de l'éco-conseiller est d'abord de valoriser les actions « Développement Durable » mises en place par le CNLRQ ainsi que par les Régies de Quartier et de les diffuser à tout le réseau. Le guide a pour vocation de servir de document de référence aux Régies souhaitant s'engager dans des actions liées au « Développement Durable ». Le but recherché est la création d'emplois d'éco-conseillers au sein des Régies, qui puissent ensuite être valorisés sur le marché du travail, en dehors des Régies de Quartier.

Contacts :

Comité National de Liaison des Régies de Quartier

54, avenue Philippe Auguste. 75011 Paris

Téléphone : 01 48 05 67 58

www.regiedequartier.org

PEYCHAUD Carole

Chargée de mission « Développement Durable »

Téléphone : 01 48 05 75 75

cpeychaud@cnlrq.org

ROUSSEAU Hugues

Stagiaire au pôle « Développement Durable »

hrousseau@cnlrq.org