



DEFI ENERGIE

« Gagner pour soi, gagner pour tous »

*Réduire ses consommations d'énergie et d'eau
dans l'habitat en gardant confort et qualité de vie*

Dossier de présentation des Défis Energie menés pour la période 2009/2010 :

- Neuves-Maisons
- Jarville-la-Malgrange

Action de sensibilisation et d'accompagnement aux changements de comportements, pour la maîtrise des consommations d'eau & d'énergie dans l'habitat, à l'échelle d'un quartier / d'une commune.

Proposée par

l'Association RECIPROCITE

Contacts :

Réciprocité

Alix VILLEMIN
Coordination des Défis Energie
a.villemin@reciprocite.fr
03 83 40 31 31

Edith BORREDON
Service médiation énergie
e.borredon@reciprocite.fr
03 83 40 72 72

PREAMBULE

La maîtrise des consommations d'eau et d'énergie représente aujourd'hui un double enjeu économique et environnemental au niveau individuel et collectif.

La part du bâtiment dans la consommation française d'énergie est en constante progression et atteint aujourd'hui 43 %¹. La ressource en eau est quant à elle de plus en plus mise à mal. L'eau se raréfie, pourtant le gaspillage au quotidien reste dans les habitudes de chacun. La baisse des consommations d'énergie et d'eau dans l'habitat s'impose donc comme un des axes prioritaires du développement durable dans les années à venir.

Si les interventions sur le cadre bâti et l'isolation des logements sont des moyens efficaces de réduction des dépenses de chauffage, il reste néanmoins un important potentiel d'économies dans la gestion quotidienne du chauffage, de l'eau et des divers équipements par les utilisateurs.

Les actions classiques de sensibilisation et d'information se multiplient et sont bien perçues par le public, pourtant l'expérience montre que leurs effets sont limités sur le changement réel et durable de comportement.

Par ses contacts quotidiens avec les familles depuis 7 ans, le service « Médiation Énergie » de RECIPROCITE a acquis une connaissance des comportements, des freins au changement et des gains potentiels réels en matière de consommation d'énergie et d'eau.

De ces constats et de cette expérience est née l'idée du DEFI énergie, action de proximité qui vise à accompagner dans le temps et à agir durablement sur les changements de comportements.

Les points forts de cette action sont :

- **De part sa nature, le Défi Energie cadre totalement avec les politiques de développement durable nationales et territoriales.** L'action en elle-même contribuera à une sensibilisation des habitants de quartiers ou de communes sur le sujet du réchauffement climatique. Les économies d'eau et d'énergie engendrées permettront de communiquer sur l'efficacité et la pertinence du « simple » changement de comportement dans la lutte contre les émissions de gaz à effet de serre : Chaque geste compte.
- **L'embauche de personnes en contrats aidés**, qui interviendront sur le terrain durant toute l'action Défi Energie en tant que conseillers énergie.
- **L'engagement et l'accompagnement individualisé** des familles dans la durée qui constituent une approche novatrice,
- **Une évaluation quantitative** des gains obtenus à partir d'objectifs chiffrés et d'outils d'évaluation précis,
- **Un projet collectif et fédérateur** par la mobilisation d'un partenariat institutionnel et associatif local et son implication selon les moyens et compétences respectifs de chacun,
- **La valorisation et l'animation d'un territoire et sa contribution au lien social** grâce à une participation collective des habitants puisqu'il s'agit de susciter l'adhésion de familles motivées par un objectif commun « gagner pour soi, gagner pour tous »,

¹ Source ADEME

- **Les enseignements tirés du premier projet expérimental** réalisé sur le quartier de la Californie à Jarville en 2007 et 2008, ayant permis de valider les hypothèses de départ : les objectifs fixés ont tous été atteints voir dépassés : 70 familles engagées dans l'action, des gains de consommation qui ont atteint pour certaines 50% pour le gaz, 40% pour l'eau et 30% pour l'électricité.

Le Défi Energie sur base sur ce précepte simple :

L'énergie la moins chère et la moins polluante reste celle que l'on ne consomme pas.

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION RECIPROCITE.....	p. 4
CONTEXTE	p. 7
I - Réduire les consommations d'eau et d'énergie dans l'habitat : un enjeu collectif et individuel.....	p. 7
II - Déclencher et accompagner les changements de comportement : Une nécessité	p. 8
1. Les médiateurs énergie de RECIPROCITE et la maîtrise de la consommation	p. 8
2. Changer les comportements : un potentiel d'économies important.....	p. 8
3. Les limites de l'information et les techniques d'engagement.....	p. 8
4. Un premier projet expérimental mené sur le quartier de La Californie à Jarville-la- Malgrange	p. 10
LE DEFI ENERGIE.....	p. 12
I. Les Défis Energie engagés pour l'année 2009-2010	p. 12
II. Objectifs.....	p. 12
III. Descriptif général du projet	p. 13
1. Les principales étapes.....	p. 13
2. L'implication et la participation des enfants	p. 14
3. Le renforcement du lien social	p. 14
IV. Calendrier prévisionnel	p. 15
V. Mobilisation des ressources.....	p. 15
1. Implication des acteurs locaux	p. 15
2. Formation des conseillers & des relais au sein de structures partenaires.....	p. 16
3. Communication et animation.....	p. 16
4. Outils de suivi et d'évaluation	p. 17
VI. Phase de sensibilisation	p. 18
VII. Phase de motivation et d'engagement.....	p. 18
VIII. Phase d'accompagnement.....	p. 20
IX. Évaluation	p. 20

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION RECIPROCITE

Créée en juin 1999, l'association RECIPROCITE a pour objectif de développer un ensemble de services urbains et de favoriser l'insertion professionnelle des personnes qui rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi.

L'association est née dans le cadre de deux politiques :

- Le PDU (Plan de Déplacement Urbain de la CUGN)
- Le PIEAN (Plan pour l'Insertion et l'Emploi de l'Agglomération Nancéienne), avec pour objectifs :
 - De promouvoir le vélo sur l'agglomération nancéienne
 - De créer des emplois d'insertion afin de permettre à des personnes en difficulté au regard du marché du travail :
 - D'occuper un emploi salarié dans des conditions similaires à celles de l'entreprise
 - De travailler sur un / des projet(s) professionnels
 - De mettre en œuvre tout ce qui peut concourir à la réalisation de ce(s) projet(s)

Aujourd'hui, les deux principales missions de RECIPROCITE sont donc :

- D'être une structure de développement de nouveaux services urbains au service des collectivités et des entreprises publiques constituant une forte valeur ajoutée de présence utile sur le domaine public.
- D'être un tremplin pour des personnes en difficulté d'insertion professionnelle (une plate-forme d'entraînement professionnel en lien avec une plate-forme d'emploi insertion), le but étant de permettre à des personnes rencontrant des difficultés, d'acquérir ou de renforcer une expérience de travail transposable à d'autres domaines, avec comme finalité un emploi durable dans un secteur classique.

Les activités à ce jour :

- Service Agents de stationnement
- Service Parking-relais (3 parkings situés sur la ligne du TRAM)
- Service Agents de proximité
- Service nettoyage parkings
- Agents patrouilleurs de pistes cyclables
- Services attachés à la pratique et la maintenance du vélo
- Service Médiateur Energie en lien avec EDF-GDF (Médiation, Isigaz et Défi Energie)
- Plate-forme Accompagnement/Emploi/Insertion

Les principes de fonctionnement :

- Une diversité d'activités toutes en lien avec les services urbains,
- Des activités en lien avec le public et donc nécessitant un travail fort sur les aspects relationnels et le savoir-être, assurant de fait une préparation adéquate à de nombreux postes,
- Des contraintes liées à la nature de nos activités rendant la tenue des postes similaires aux exigences des entreprises (contraintes horaires, responsabilité avec tenue de caisse, travail en responsabilité, adaptabilité nécessaire, axe relationnel),

- Une plate-forme accompagnement/emploi/formation, travaillant essentiellement à partir d'accompagnement individuel, dans la définition et réalisation du projet professionnel de la personne salariée.

Une politique d'accès à l'emploi :

Une équipe accompagnement/emploi/formation composée de conseillers à temps plein entièrement dédiée aux salariés pour leur orientation, l'organisation d'un parcours de formation si nécessaire et une recherche d'emploi active dans le secteur classique, hors Réciprocité.

CONTEXTE

La réduction des consommations d'énergie est au cœur des politiques nationales et territoriales :

- La loi de programme du 13 juillet 2005 fixant les orientations de la politique énergétique de l'Etat a pour objectif prioritaire la maîtrise de la demande d'énergie, de même que le Grenelle de l'Environnement 1, validé à l'unanimité par le parlement
- L'Europe soutient de multiples initiatives, lance des campagnes de sensibilisation et élabore des directives visant à réduire la demande d'énergie
- Des collectivités territoriales s'engagent, des réseaux et des partenariats se mettent en place pour élaborer des projets innovants (associations, bailleurs, municipalités ...)
- Des campagnes de sensibilisation sont régulièrement menées par l'ADEME, les E.I.E., l'agence de l'eau, la CAF, EDF, GDFsuez, des associations de consommateurs...

I – Réduire les consommations d'eau et d'énergie dans l'habitat : un enjeu collectif et individuel

- **Au niveau écologique**

La consommation d'énergies fossiles génère des problèmes climatiques et environnementaux (Gaz à Effet de Serre - GES / émission de CO₂) avec des conséquences sur la santé et la qualité de vie.

- **Au niveau économique**

L'envolée du prix des matières premières se répercute sur toutes les énergies, mettant en difficulté le budget des ménages et l'équilibre de notre balance commerciale. La hausse des prix est accélérée par l'épuisement des énergies fossiles. Les énergies renouvelables s'y substitueront progressivement. Dans quelle mesure et à quel coût ?

Avec l'énergie, l'eau est une ressource dont la rareté et le prix deviennent préoccupants pour la collectivité. Les factures d'eau en logement collectif donnent souvent lieu à des régularisations annuelles de charges importantes et à des impayés.

Le poids des consommations d'énergie dans l'habitat est considérable :

**43 % des consommations d'énergie
et 50% des consommations électriques
sont le fait du bâtiment (ces taux sont en constante progression)²**

Les factures d'eau et d'énergie pèsent lourds dans le budget des familles, d'autant plus lorsque ce budget est faible : représentant 7%² du budget d'un ménage moyen, elles peuvent dépasser le ¼ des ressources d'une famille modeste, avec des incidences graves pouvant aller jusqu'à l'endettement (les situations de surendettement ont fortement progressé ces dernières années, particulièrement en Meurthe-et-Moselle).

² Source ADEME

II - Déclencher et accompagner les changements de comportement : Une nécessité

1. Les médiateurs énergie de RECIPROCITE et la maîtrise de la consommation

Depuis 2001, l'association Réciprocité est engagée dans un partenariat avec EDF et GDF Suez via son service « Médiation Energie ».

Les médiateurs rencontrent à leur domicile des familles ayant des difficultés de règlement de leurs factures d'énergie avec pour missions de les informer, de les accompagner dans la recherche de solutions adaptées et de les conseiller sur la maîtrise de la consommation d'énergie.

Le volet « Maîtrise de l'énergie » est essentiel. S'agissant de logements locatifs, les médiateurs rencontrent souvent un sentiment d'impuissance face au montant des factures, tant chez les locataires eux-mêmes que chez les intervenants du secteur social ou associatif : « on n'y peut rien, c'est mal isolé » ou « tant que le propriétaire ne fera pas de travaux... ».

Effectivement, le chauffage consomme à lui seul plus de la moitié de l'énergie domestique et des économies de 30 à 50 %³ pourraient être réalisées grâce à des améliorations techniques (isolation, double vitrage, programmateurs, radiateurs performants...).

2. Changer les comportements : un potentiel d'économies important

Mais au-delà de l'intervention sur le bâti, en matière d'économies d'énergie, la question des comportements reste centrale.

Les constats quotidiens à domicile et les échanges avec les familles, font ressortir qu'outre les travaux d'amélioration de l'habitat, un potentiel important d'économies d'eau et d'énergie existe au niveau des comportements.

- ***Gestion du chauffage***
- ***Utilisation rationnelle de l'eau et chasse aux fuites***
- ***Eclairage et utilisation de divers appareils électriques***

3. Les limites de l'information et les techniques d'engagement

a. Constats

Des plaquettes de conseils sont largement diffusées et les médias relaient régulièrement des campagnes de sensibilisation, pourtant :

- **La sensibilisation reste insuffisante**
 - Si les thèmes du développement durable trouvent un écho favorable dans l'opinion, l'implication active dans une démarche écocitoyenne reste limitée.
 - Le lien entre le montant des factures et les gestes quotidiens ne va pas de soi. En effet les médiateurs constatent fréquemment qu'à réception d'une facture importante, les clients incriminent le fournisseur « c'est trop cher, ils exagèrent » mais cherchent rarement à comprendre d'où vient la consommation.

³ Source ADEME

- **L'information est souvent mal ou partiellement assimilée**, les idées reçues tenaces (ex. nécessité d'aérer une heure pour la santé, laver le linge à forte température...).
- **Il est très difficile de modifier ses comportements** : passer du « je sais » au « je fais », les mauvaises habitudes ont la vie dure (ex. laisser couler l'eau sous la douche lorsque que l'on se savonne).

b. Bases théoriques du projet

Les recherches appliquées en psychologie sociale sur les comportements confirment que :

- Les techniques directives ou persuasives ont généralement un impact limité à long terme car les comportements ont une forte « résistance ».
- Modifier les idées peut s'avérer aisé, sans qu'il y ait d'effet sensible au niveau des actes. Nombreux sont les exemples d'interventions ayant entraîné une forte adhésion et dont on a pu mesurer la qualité à travers l'effet sur les motivations sans que cela ne se traduise dans les comportements.
- Des techniques comportementales, basées sur l'engagement peuvent s'avérer bien plus efficaces.

Principes des « Techniques d'Engagement »

L'«effet de gel»

Le lien entre motivation et comportement n'est pas direct, il est nécessaire de faire intervenir un maillon intermédiaire : l'acte engageant.

Ce peut être :

- un acte de décision explicite ; la décision étant prise, elle conduit le décideur à rester sur sa décision et à enchaîner d'autres actes allant dans le même sens, ce que l'on nomme « l'effet de gel »
- un acte à priori anodin susceptible d'inciter celui qui le réalise à s'engager dans un cours d'actions débouchant sur les comportements attendus

Les actes préparatoires

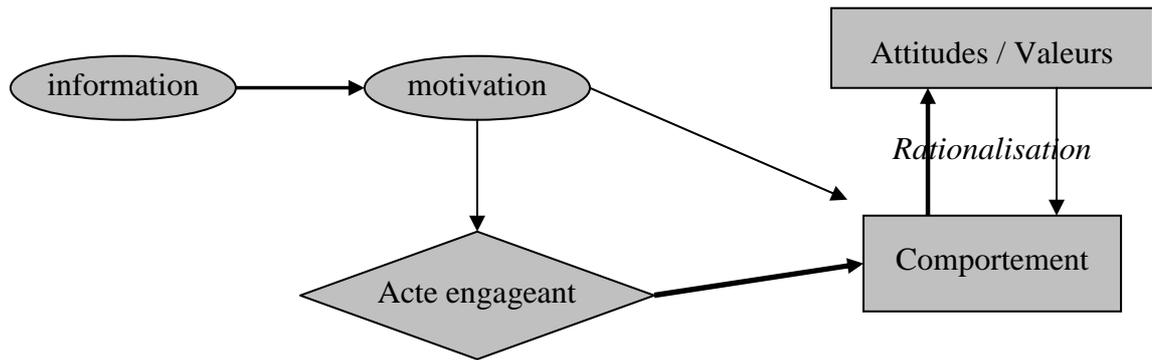
Un acte préparatoire est d'autant plus engageant qu'il est :

visible, public, explicite, répété, coûteux (psychologiquement, financièrement, en temps...), - important, porteur de conséquences, réalisé avec un sentiment de liberté justifié par des raisons internes à l'acteur (qualités, valeurs) permettant l'identification à d'autres actes ultérieurs et non par des raisons externes (pression, récompense, punition).

Le processus de rationalisation

Pour être durables, les changements comportementaux doivent s'accompagner de changements de mentalité susceptibles de les garantir. L'engagement débouche sur un meilleur ajustement de l'attitude et de l'acte réalisé : c'est « l'effet de rationalisation ».

En effet, lorsqu'il existe un décalage entre les idées et les actes, il a été montré que les gens ajustent à posteriori les premières aux secondes.



R.V. Joule et J.L. Beauvois, chercheurs français en psychologie sociale, ont affiné ces techniques et les ont appliquées lors d'interventions dans des domaines de la vie sociale où des opérations de sensibilisation classique avaient eu peu d'effet : santé, prévention des accidents du travail, économies d'énergie...

Dans ce domaine de l'énergie, citons plus particulièrement :

- Un contrat de recherche ARENE sur la capacité de mobilisation des ménages en matière d'économie d'énergie (2000),
- Le projet FEE (Force Energétique pour les Enfants) mené avec des écoles volontaires de la région PACA, financé par l'Europe (2002),
- Une opération ayant mobilisé efficacement le personnel d'un établissement hospitalier, particulièrement intéressante pour ce qui nous concerne, puisque l'effet sur les comportements (réduction de la consommation d'énergie) et sur les attitudes a été évalué.

4. Un premier projet expérimental mené sur le quartier de La Californie à Jarville-la-Malgrange

A partir des constats exposés ci-dessus, l'association a réalisé une première action d'accompagnement des familles vers la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau dans leur logement, avec évaluation des gains réalisés sur le quartier de la Californie à Jarville-la-Malgrange, de janvier 2007 à juin 2008.

Le bilan positif de cette action a mis en évidence la pertinence des hypothèses qui ont présidé à sa mise en œuvre. L'évaluation finale a permis de vérifier la réalité de gains substantiels de consommation d'eau et d'énergie pour la majorité des 74 familles qui ont souhaité s'engager et relever le Défi. Des outils ont été élaborés, ils peuvent servir de base à de nouvelles actions. Les enseignements qui ont pu en être tirés permettront d'améliorer la démarche et son efficacité à chaque stade du déroulement de l'action.

Bilan synthétique de cette action expérimentale

Nombre de familles concernées :

74 familles se sont engagées (68 ont été suivies régulièrement jusqu'en juin), soient près de 200 personnes ayant participé à l'action.

Composition des familles

Nbre de personnes	1	2	3	4	5	6 ou plus
Nbre de familles	28	10	16	10	5	6

Caractéristiques des consommations de départ des familles :

40 % de familles « gaspi » (au dessus de la norme⁴)

20 % de familles « économes » (en dessous de la norme)

40% de familles ayant une consommation moyenne

Bilan Electricité

48 familles ont réduit leurs consommations d'électricité (sur 61 pour lesquelles nous avons les bases de comparaison avec la consommation avant DEFI)

Taux de réduction de la consommation	Nbre de familles	Proportion
Jusqu'à 10 %	6	10%
Entre 10 et 20 %	18	29%
Entre 20 et 40%	10	16%
Plus de 40%	14	23%

Gains totaux de consommation en électricité par rapport à la consommation avant le DEFI

24,8 % sur le dernier mois du DEFI soit un équivalent annuel de **34 Mwh**

15,1 % sur la consommation moyenne pendant le DEFI

Au départ la consommation globale des familles engagées était supérieure de 30% à la « norme », elle est aujourd'hui de 3 % en dessous.

Bilan Gaz

Le bilan gaz n'a pu être réalisé que sur quelques familles disposant de leurs factures de l'année précédente (les historiques de consommation n'ayant pu être obtenu auprès de GDF pour cause d'un changement de logiciel). Ces bilans sont très positifs, d'autant plus qu'ils n'ont pas été corrigés en fonction des données climatiques : l'hiver 2007 – 2008 ayant été plus rigoureux que celui de 2006 – 2007. Pour ces familles on a pu relever des économies allant jusqu'à 50%.

Au vu de ces résultats partiel, l'atteinte des objectifs de réduction de consommation d'énergie est atteint (100 MWh pour l'électricité et le gaz).

Bilan eau

50 familles ont réduit leurs consommations d'eau (pour 59 pour lesquelles nous avons les bases de comparaison avec la consommation avant le DEFI)

Taux de réduction de la consommation	Nbre de familles	Proportion
Jusqu'à 10 %	12	20%
Entre 10 et 20 %	13	22%
Entre 20 et 40%	14	24%
Plus de 40%	11	19%

Gains totaux de consommation en eau par rapport à la consommation avant le DEFI

19,1 % sur le dernier mois du DEFI soit un équivalent annuel de **1068 m3**

19,8 % sur la consommation moyenne pendant le DEFI

L'objectif fixé de 500 m3 est donc largement dépassé. Au départ la consommation globale des familles engagées était supérieure de 14% à la « norme », elle est aujourd'hui de 8% en dessous.

⁴ Ce que nous appelons norme correspond aux consommations théoriques établies par EDF pour l'électricité et par GDFSuez pour le gaz à partir des caractéristiques de la famille et du logement

LE DEFI ENERGIE

I – Les Défis Energie engagés pour l'année 2009-2010

Le bilan très encourageant du Défi Energie organisé à Jarville l'année dernière confirme la pertinence de cette approche à bien des égards. Suite à l'analyse des résultats avec ses différents partenaires, l'association Réciprocité a décidé de poursuivre la démarche et lui apporter la consolidation qu'elle mérite à la lumière des premiers enseignements.

Le programme d'action pour cette nouvelle année se déroule sur 2 sites :

⇒ Jarville-la-Malgrange

Suite à ce premier volet très concluant, la commune de Jarville a souhaité poursuivre l'action Défi Energie sur deux quartiers de la commune :

- Le quartier de la Californie, avec suivi d'une trentaine de familles ayant participé au premier Défi. Cette nouvelle phase nous permettra d'établir un suivi sur le moyen terme des changements de comportements insufflés par le Défi Energie. De nouvelles familles habitant le quartier seront également sollicitées.
- Le quartier du Sancy où seront également démarchées de nouvelles familles sur la base du volontariat.

L'objectif serait ainsi d'obtenir l'engagement d'environ 80 familles : 30 ayant déjà participé à l'action de l'année dernière et 50 nouvelles familles motivées.

⇒ Neuves-Maisons

Cette nouvelle action projetée en partenariat et à la demande de la ville de Neuves-Maisons a pour ambition de concerner un territoire élargi à la commune sur tous types d'habitat. Il s'agit de créer une dynamique d'ensemble sur toute la commune en favorisant la mixité sociale.

Trois types d'habitat représentatifs de l'existant sur Neuves-Maisons y seront associés :

- Collectif locatif,
- Collectif privatif,
- Maisons individuelles.

Un quota de participation sera établi pour chaque type d'habitat, l'objectif ambitieux de 100 familles engagées représentant 3% des foyers néodominiens nous semble nécessaire pour une bonne visibilité de l'action sur la commune.

II - Objectifs

- ⇒ Déclencher et obtenir l'engagement d'environ 10% des habitants d'une commune ou d'un quartier.
- ⇒ Obtenir un gain annuel de 30% d'économie d'énergie (gaz et électricité) et 15% pour l'eau, via un accompagnement les familles engagées durant un an. Le but étant de les amener à adopter

progressivement de nouvelles habitudes et gestes simples (chasse au gaspi), permettant de réduire sensiblement leur consommation d'énergie pour un même confort et une même qualité de vie.

- ⇒ Evaluer les économies réalisées (quantitativement et financièrement) et la pertinence de la démarche à la fin de cette première année
- ⇒ Elargir la démarche à toute la population

III – Descriptif général du projet

1. Les principales étapes

- **Constitution du comité de pilotage**

Le comité de pilotage est composé des porteurs de projet membres de Réciprocité, de représentants de la commune / du quartier concerné(e), ainsi que de représentants de chaque partenaire volontaire impliqué dans le projet. Son rôle consiste à veiller au respect des enjeux et objectifs et d'être force de proposition durant tout le déroulement de l'action.

- **Mobilisation des ressources**

Cette phase préalable vise à obtenir l'implication et l'engagement de partenaires désireux d'apporter leur contribution technique et/ou financière au projet et de personnes relais sur la commune (acteurs institutionnels et associatifs, parrain, ambassadeurs du projet auprès de la population...) : l'adhésion d'un partenariat local le plus large possible et de personnes ressources au projet est nécessaire à l'atteinte des objectifs et au bon déroulement de l'action.

- **Sensibilisation - motivation – engagement**

Les familles impliquées sont recrutées sur la base du volontariat. La phase préparatoire auprès des familles est donc essentielle. Elle se déroule en deux temps : sensibilisation et motivation. Il s'agit d'obtenir l'engagement formel des familles dans la démarche.

- **Accompagnement**

L'action en elle-même est basée sur un accompagnement individuel par deux conseillers et une évaluation en continu des gains de consommation.

A toutes les étapes, les conseillers auront le souci d'obtenir l'adhésion et la participation active des familles et de maintenir la motivation.

- **Bilan intermédiaire**

Un bilan intermédiaire doit permettre de réajuster la démarche si besoin et d'étudier l'opportunité d'élargir à toute la commune pour la suite.

- **Evaluation finale**

L'évaluation finale quantitative et qualitative devra mesurer avec précision les gains de consommation réels. Ces résultats feront l'objet d'une large diffusion auprès des partenaires.

2. L'implication et la participation des enfants

Les enfants sont réceptifs à tout ce qui concerne l'environnement. Motivés par un engagement responsabilisant, ils constituent de bons relais auprès de leurs familles. Il est donc important de les impliquer sur toute la durée de l'action. Cette participation active peut par exemple être menée au sein des écoles de la commune/du quartier. De plus, les conseillers s'efforceront de solliciter au maximum les enfants lors de leur visite à domicile

3. Le renforcement du lien social et le travail sur la citoyenneté

En complément des volets eau et énergie, ce projet a pour objectif de renforcer lien social et cohésion entre habitants de la commune/du quartier, le tout dans un esprit de citoyenneté.

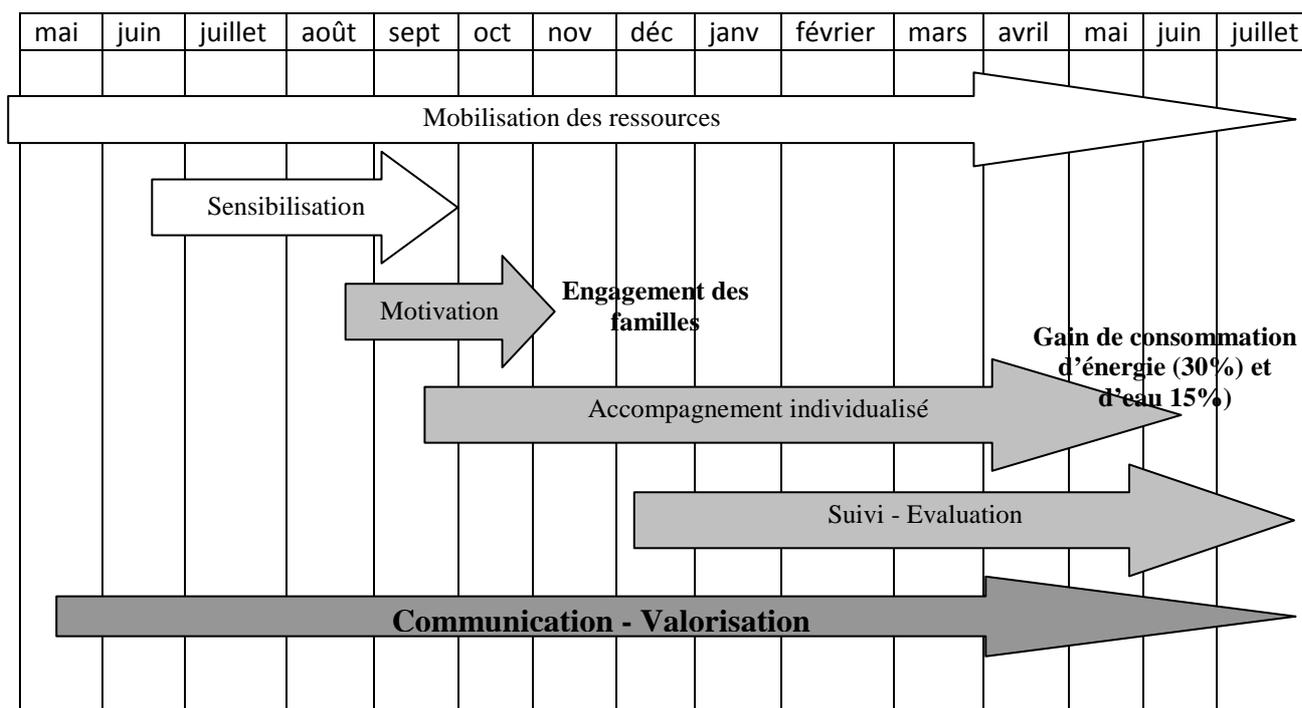
Il s'agit de fédérer les habitants autour d'un enjeu individuel et collectif « **gagner pour soi, gagner pour tous** », de relever un DEFI ensemble.

L'évaluation continue et finale des gains financiers et environnementaux obtenus permettra à chaque participant mais aussi à la collectivité dans son ensemble de mesurer et de prendre conscience de la réalité de l'impact des comportements individuels au niveau collectif.

L'enjeu est de démontrer au travers de résultats palpables (réduction des consommations d'énergie et d'eau) que chaque citoyen peut être acteur du développement durable en adoptant des comportements quotidiens qui lui sont favorables.

- Lancement public du challenge collectif et clôture par une journée festive,
- Organisation de mini-chantiers de maintenance (changements de joints, réglage de chasse d'eau, calfeutrage des huisseries) en s'appuyant sur les compétences de volontaires parmi les familles engagées ou des habitants de la commune,
- Partage d'expérience en petits groupes,
- Exemplarité et valorisation de l'engagement des participants et de la Ville à travers les actions de communication,
- Réunions publiques sur le thème de la maîtrise de l'énergie et les enjeux environnementaux qui y sont associés.

IV – Calendrier prévisionnel



L'action se déroulera sur un an et est planifiée de manière à ce que la phase d'accompagnement intègre toute la période de chauffe (septembre 2009 à juin 2010).

V – Mobilisation des ressources

1. Implication des acteurs locaux

Objectif

Obtenir l'engagement et la participation active de « personnes relais » sur la commune

Préalable nécessaire à la mise en place et au succès de l'action, l'implication du plus grand nombre possible d'acteurs de proximité est recherchée dans le cadre du Défi, en vue d'une mobilisation constante sur toute sa durée.

Réunions d'information et d'échange autour du projet :

- ⇒ Présentation et information lors de réunions publiques
 - ⇒ Rencontres individuelles (recueil des suggestions et engagement sur des apports de compétences)
 - ⇒ Intégration au groupe de pilotage des personnes mobilisées au cours de cette phase
- Les acteurs de proximité ciblés : écoles, CMS, associations de quartier ou caritatives, association des commerçants et artisans...

2. Formation des conseillers et des relais au sein des structures partenaires de la commune/du quartier

Objectif

Acquérir ou approfondir les connaissances, compétences et méthodes pour mettre en œuvre le programme d'action de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie dans l'habitat.

La formation peut être organisée en partenariat avec les EIE (Espaces Info Energie) concernés, l'ADEME, qui met à disposition un certain nombre d'outils, ou encore avec le CPIE de Nancy-Champenoux...etc.

Les apports **théoriques** s'adresseront aux conseillers en charge de l'accompagnement des familles et aux partenaires relais locaux, élus, travailleurs sociaux, membres des associations locales, techniciens de maintenance des bailleurs...

⇒ Module de formation "maîtrise de la consommation d'eau et d'énergie / qualité de l'air"

Un complément de formation **pratique** concernera uniquement les conseillers en charge du suivi :

⇒ Module technique "petites interventions de maintenance en plomberie et isolation"
Une formation de base sera assurée par les agents techniques des bailleurs partenaires. Ils accompagneront ensuite les Conseillers Energie lors de leurs premières interventions puis à la demande, selon les besoins.

⇒ Formation-action : réalisation d'un jeu "énergie-poursuite" qui sera utilisé ensuite lors de séances d'information en petits groupes
Cette phase d'auto-formation complétera les apports didactiques. Elle permettra aux conseillers de s'approprier la documentation disponible sur la maîtrise d'énergie, en particulier de pointer les idées reçues, de hiérarchiser les sources d'économie et de quantifier les gains potentiels.

⇒ Accompagnement par un médiateur expérimenté ayant participé au projet pilote à Jarville lors des différentes phases du suivi des familles.

3. Communication et animation

Objectif

Optimiser la participation, l'adhésion des habitants de la commune/du quartier au projet et la valorisation de l'action.

Sur toute la durée de l'action

⇒ Il conviendra d'agir de façon dynamique et motivante, avec imagination et inventivité, tout en favorisant la convivialité. Une bonne communication à des étapes clefs (animation et dimension participative) devra être assurée.

⇒ La communication sera mise en œuvre conjointement par RECIPROCITE et la commune / le quartier.

- ⇒ L'utilisation des vecteurs de communication existants sur la commune sera privilégiée : journal municipal, manifestations populaires et événements locaux (fête des voisins, repas républicain, marché de nuit...).
- ⇒ La recherche d'un parrain officiel pour l'opération sera envisagée.

Autres outils de communications mis en œuvre durant le Défi :

- Conception et tirage d'affiches et de tracts à distribuer lors de ces manifestations, à afficher dans les halls d'immeubles, lieux et événements publics, associations, commerces, écoles et remise personnelle avec explication par le réseau de partenaires préalablement sensibilisés,
- Ouverture d'un point info dédié au Défi au centre ville / au sein du quartier,
- Organisation d'un café citoyen sur le thème des enjeux de la maîtrise de nos dépenses d'énergie et/ou des émissions des gaz à effet de serre (conférence d'une personne ressource faisant autorité en la matière suivi d'un moment musical plus festif,
- Concours de dessin sur les « bons gestes » et la maîtrise des consommations d'énergie à lancer auprès des écoles (choix du logo, documents de communication...),
- Réalisation de dossiers de presse à chaque étape-clefs du processus (lancement, bilan intermédiaire, bilan final...) et articles dans la presse locale et régionale.

4. Outils de suivi et d'évaluation

<p><u>Objectif</u></p> <p><i>Suivi et évaluation précise du Défi et de ses résultats effectifs</i></p> <p style="text-align: right;">Sur toute la durée de l'action</p>

- ⇒ Utilisation privilégiée des outils de diagnostic, de suivi et d'évaluation élaborés lors de l'action expérimentale menée sur Jarville.
- ⇒ Adaptation et amélioration en fonction des objectifs et des critères d'évaluation retenus.

A chaque famille engagée seront remis:

- Un questionnaire diagnostic (renseignements sur le logement, la composition familiale, les équipements, les habitudes et les consommations antérieures),
- Une fiche diagnostic individuel de départ établi à partir du questionnaire précédent et préconisations de gestes les plus rentables pour la famille,
- La liste de comportements « économes » regroupés par degré de difficulté à mettre en œuvre. Ces listes seront remises progressivement aux familles afin qu'elles choisissent les actes qu'elles s'engagent à réaliser,

- Fiche de suivi de consommation avec visualisation de l'évolution par rapport à l'année n-1,
- Alimentation en continu du tableau de reporting général à partir des évolutions individuelles permettant la sortie des évaluations intermédiaire et finale.

VI - Phase de sensibilisation

Objectif

Faire connaître le projet et ses enjeux aux habitants de la commune / du quartier.

Habituellement de juin à septembre

Le projet sera présenté aux habitants de la commune / du quartier par le biais des diverses actions de communication et animations déclinées ci-dessus.

Il s'agit au cours de cette phase, de susciter l'adhésion et la participation la plus large possible de la population au projet :

- ⇒ Informer de manière générale sur le thème de la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau,
- ⇒ Mettre en exergue l'intérêt économique (dépenser moins) et environnemental (limitation des gaz à effet de serre et préservation des ressources naturelles).

Les acteurs institutionnels et associatifs mobilisés dans la phase précédente relayeront cette information de manière personnalisée auprès de leurs interlocuteurs respectifs :

- ⇒ Campagne de communication sur le thème de la maîtrise de la consommation d'énergie et d'eau,
- ⇒ Présentation de l'action au cours d'animations spécifiques lors des manifestations populaires ciblées dans la phase précédente,
- ⇒ Lancement du challenge lors d'une manifestation publique encourageant une dynamique collective et non un esprit de compétition,
- ⇒ Repérages au cours de ces animations des familles susceptibles d'être intéressées par le DEFI et relève des coordonnées de chaque famille intéressée,
- ⇒ Mobilisation des enfants via l'implication des écoles.

VII - Phase de motivation / Engagement

Objectif

Obtenir l'engagement d'un maximum de familles de la commune / du quartier

De fin août à début septembre

La phase de sensibilisation doit aboutir à l'engagement volontaire des participants, en fonction de quotas déterminés pour les différents types d'habitat impliqués.

Cet engagement est essentiel, il est la base de l'efficacité sur le changement de comportement et de son ancrage chez les participants, donc de l'efficacité attendue du projet.

Les principaux arguments déclencheurs étant :

- La perspective d'une économie sur les factures,
- La valorisation de l'engagement (exemplarité de l'action qui montrera qu'il est possible de réduire les consommations),
- La participation à une démarche écocitoyenne.

L'engagement des familles sera recueilli par le biais des personnes relais mobilisées dans le cadre du DEFI (phase d'implication du partenariat local) et lors des interventions et animations réalisés dans la phase précédente de sensibilisation.

Toute famille ayant manifesté son intérêt sera visitée à domicile par les conseillers.

Cette rencontre aura pour objectif :

- ⇒ La confirmation de l'accord de principe sur la participation,
- ⇒ Une information individuelle sur le déroulement de la suite de l'opération (journée de lancement puis diagnostic et suivi individuel sur un an par un conseiller),
- ⇒ La remise d'une fiche d'inscription à rapporter à la journée de lancement donnant droit à un kit-éco (ampoules basse consommation, thermomètre, multiprises à interrupteur pour couper les veilles, stop douche et réducteur de pression d'eau...*),
- ⇒ L'incitation à en parler autour de soi et à communiquer le nom d'autres familles susceptibles de participer au DEFI.

Une journée de lancement en présence des élus, des partenaires et de la presse sera organisée afin d'officialiser l'engagement. A cette occasion la remise des kits éco et un titre formel de participation sera remis à chaque famille.

L'action sera proposée sous forme de challenge collectif qui entretiendra une dynamique sur la commune / le quartier.

Les diverses opérations de communication échelonnées au long de l'année participeront à l'entretien dans le temps de cette dynamique.

* En fonction de la pression d'origine

VIII - Accompagnement

Objectif

Obtenir sur l'année un gain de la consommation énergétique de 30% et d'eau de 15%

Octobre 2009 à juin 2010

L'accompagnement personnalisé de chaque famille sera réalisé par un conseiller lors de visite mensuelle à domicile. Au cours de ces rencontres, où tous les membres de la famille (y compris les enfants) seront invités à participer, le conseiller apportera des informations très concrètes, entretiendra la motivation et effectuera par des relevés d'index le suivi de la consommation pour encourager la famille à poursuivre ses efforts.

Au cours de cette phase et pour chaque famille :

- ⇒ Un diagnostic personnel sera réalisé
 - consommation antérieure à partir des deux derniers relevés
 - étude approfondie des habitudes de consommation
 - sources de gains potentiels
- ⇒ Un programme d'action sera élaboré avec la famille : il s'agit d'obtenir dans un premier temps un engagement sur des gestes simples et limités dont elle a intériorisé le bien-fondé. L'élargissement à d'autres gestes sera progressif.
- ⇒ Un suivi de la consommation avec visualisation graphique sera remis (à partir de la relève périodique des index des compteurs, et si possible utilisation de testeurs de consommation).
- ⇒ Une analyse avec la famille des évolutions et un travail individualisé en fonction des résultats permettra de comprendre les blocages et si besoin de réajuster le programme d'action, d'apporter des compléments d'informations, d'encourager les évolutions positives et d'inciter à aller plus loin...
- ⇒ Une information individuelle à domicile sera délivrée de manière progressive (distribution de fiches thématiques sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie et d'une affiche récapitulative à mettre en évidence dans le logement).
- ⇒ Des petits travaux de maintenance (avec l'assistance d'un technicien des services techniques ou des bailleurs partenaires) seront réalisés : inspection de la plomberie, du système de chauffage, de l'isolation, des huisseries, des aérations, date d'entretien de la chaudière et de ramonage... avec le cas échéant, intervention de la société de maintenance.

IX - Evaluation

Objectifs

Mesurer les gains de consommation obtenus et la pertinence de la démarche

En continu toute la durée du Défi

L'évaluation quantitative sera faite à partir des historiques de consommation individuelle et des relevés de compteurs réalisés au cours de l'action, en tenant compte si besoin des données climatiques de la période par rapport à l'année de référence (année n-1).

Un bilan intermédiaire en avril et un bilan général en juillet seront réalisés avec les participants et les partenaires. Ils feront l'objet d'une diffusion la plus large possible auprès de toute la population de la commune.

- Evaluation quantitative des réductions des consommations individuelles
 - Pour chaque famille, recherche des consommations annuelles antérieures d'électricité, de gaz et d'eau à partir des factures ou des index communiqués par les fournisseurs d'énergie et les bailleurs pour l'eau dans l'habitat collectif
 - Relèves régulières des index donnant un aperçu de l'évolution des consommations avec un point en fin d'hiver
 - Bilan énergétique
 - consommations sur l'année d'expérimentation
 - estimation des économies réalisées
- Evaluation quantitative globale
 - à partir des bilans individuels
- Evaluation qualitative de la démarche
 - réunion d'équipe hebdomadaire : échange d'expériences et de pratiques, partage des difficultés
 - comité de pilotage régulier pendant la phase d'accompagnement : analyse des résultats et des difficultés, propositions
- Bilan de l'opération
 - avec les participants
 - avec les partenaires
 - quelle suite peut être envisagée ?
- Journée de clôture festive
- Restitution : partenaires, presse, financeurs

ANNEXES

1. Exemple de diagnostic
2. Exemple de bilan
3. Fiche des gestes économes
4. Affiche bilan (Défi 1 à Jarville)