



BIEN CHEZ VOUS

## Quelle stratégie partagée pour le repérage des personnes en situation de précarité énergétique ?

Retour sur la démarche // Avril 2019



## SOMMAIRE

### LE CONTEXTE GÉNÉRAL.....3

- La précarité énergétique, phénomène aux conséquences diverses et souvent cumulatives.....3
- Le non-recours face aux dispositifs existants.....5
- Repérer les besoins en amont pour éviter la détérioration de la situation des ménages.....6
- La nécessaire coordination des acteurs.....7

### LA MÉTHODE UTILISÉE.....8

- Le design au centre de la démarche du collectif Détéa.....8
- Une démarche articulée autour de trois grands principes : l'approche utilisateur, la créativité et le prototypage.....9
- Une équipe aux compétences complémentaires.....9
- Une démarche méthodique avec différentes phases de progression.....10
- Déroulé de la mission.....11

### LES ÉTAPES DE L'INTERVENTION.....12

- Réunion de lancement.....12
- Atelier #1, stratégie de repérage.....15
- Immersion.....18
- Atelier #2, mise en débat.....44

### EXPÉRIMENTATIONS ET ENSEIGNEMENTS POUR LA SUITE.....47

- Qu'est-ce qu'un test ?.....47
- Retour sur les tests et les idées à creuser.....48
- Quel positionnement de la collectivité ?.....67
- Les limites de l'intervention.....68

### CONCLUSION.....69

## LE CONTEXTE GÉNÉRAL

“

« Est en précarité énergétique toute personne ou famille qui éprouve des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires, en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat. »<sup>1</sup>

### LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, PHÉNOMÈNE AUX CONSÉQUENCES DIVERSES ET SOUVENT CUMULATIVES

La situation de précarité énergétique d'un ménage est donc une combinaison de 3 facteurs :

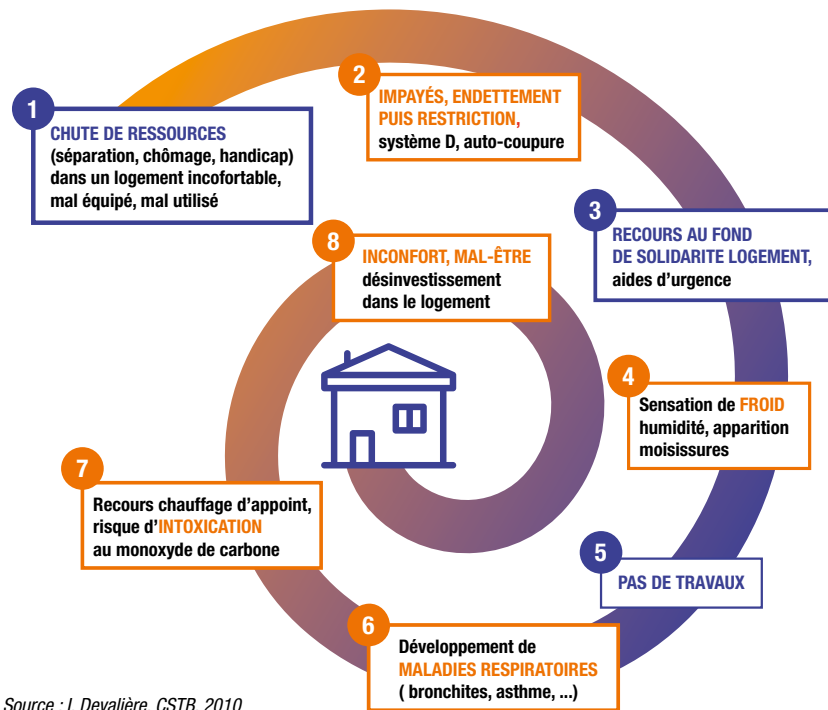
- **L'inadaptation des ressources** : les ménages concernés ont toujours en commun un niveau de vie assez faible (en général les 30% des ménages les plus pauvres en France).
- **L'inadaptation des conditions d'habitat** : les logements dans lesquels vivent ces familles sont de mauvaise qualité thermique, à la fois du point de vue de l'isolation et des systèmes de chauffage. Dans la plupart des cas, cela se traduit par une forte consommation d'énergie nécessaire pour obtenir un confort thermique tout juste acceptable. Occuper une « passoire thermique » tout en ayant de faibles revenus va donc engendrer une situation problématique.
- **Le prix de l'énergie** : cette situation sera d'autre part

exacerbée par le prix des énergies qui ne cesse de croître et rend encore plus difficile le paiement de la facture d'énergie.

Au-delà de l'inconfort thermique et la difficulté à payer ses factures, une situation de précarité énergétique peut engendrer différentes conséquences pour les familles :

- **Des conséquences financières** : impayés voire endettement ; instauration de mécanismes de restriction menant à l'utilisation d'autres budgets dédiés à des besoins tout aussi importants - logement, alimentation, éducation, etc.- ou à la privation de chauffage et à la limitation des déplacements ; recours aux aides le cas échéant, avec son caractère humiliant et autres travers des mécanismes d'assistance.
- **Des désordres techniques dans le logement du fait de certaines « astuces » mises en place par les ménages pour faire face à leur situation** : la privation de chauffage (qui rend le logement plus froid), le calfeutrage des aérations et l'utilisation de solutions de chauffage d'appoint du type "poêle à pétrole" (pour lutter contre le froid et limiter - souvent à tort - le coût des factures) sont propices à la présence d'humidité qui

<sup>1</sup>Article 11 de la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, qui modifie l'article 2 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en oeuvre du droit au logement, article 1-1.



Source : I. Devalière, CSTB, 2010

peut se concrétiser par le développement de moisissures et une dégradation accélérée du bâtiment. Des conséquences sanitaires : il est aujourd'hui reconnu que le froid, l'humidité et les moisissures génèrent des risques pour la santé des occupants (fatigue, problèmes d'hypertension, maladies respiratoires, etc.) ; l'utilisation de poêles à pétrole présente quant à elle un risque d'intoxication au monoxyde de carbone.

→ **Des conséquences sociales** : le mal-être dans le logement génère repli sur soi, rupture de liens familiaux (*"mes petits-enfants ne veulent plus venir me voir parce qu'ils disent qu'il y fait trop froid chez moi"*), isolement etc.

← La précarité énergétique est donc un phénomène aux conséquences diverses et souvent cumulatives. Si elle n'est pas traitée, toute situation risque alors de s'aggraver dans le temps.

**Aujourd'hui, ce sont 5,8 millions de ménages, soit près d'1 français sur 5, qui se trouvent dans cette situation<sup>2</sup>.**

La solution de la rénovation énergétique est ainsi nécessaire parce qu'elle permet non seulement aux personnes touchées **d'accéder au confort, de vivre mieux, mais également de retrouver une "normalité de vie", de renouer des liens sociaux, d'être en meilleure santé et de faire des économies.** Agir pour traiter les situations de précarité énergétique a donc un impact social en termes de lutte contre

<sup>2</sup>Source Enquête Nationale Logement 2013, INSEE

les inégalités sociales face à l'accès à l'énergie tout en contribuant, à une échelle plus globale à la préservation de l'environnement (lutte contre l'épuisement des ressources et dérèglement climatique).

Devant ce sujet préoccupant, dans un souci social, écologique et économique, le Grand Besançon et la Communauté de Communes du Doubs Baumoises (CCDB), à travers leur Contrat d'Objectifs Territoire Energie Climat avec l'ADEME et la Région Bourgogne Franche-Comté ont souhaité engager un projet d'expérimentation dans le cadre du programme TEPOS (Territoire à Énergie Positive) pour envisager des actions nouvelles pour agir sur ce phénomène.

## LE NON-RECOURS FACE AUX DISPOSITIFS EXISTANTS

La problématique du non-recours au droit, malheureusement répandue dans l'accès aux autres aides sociales, est également observée dans le domaine de la rénovation énergétique. Parce que les ménages n'ont pas toujours conscience de leur situation (*"il y a bien pire que mes soucis"*), parce qu'ils méconnaissent les aides auxquelles ils ont droit, parce que le bricolage, le "faire soi-même" est moins angoissant que les gros travaux, parce que les démarches semblent trop lourdes, parce que le reste à charge lié

aux travaux est trop important ou tout simplement parce qu'il est compliqué de se projeter à moyen et long terme lorsque l'on est en situation de grande pauvreté, **les solutions et dispositifs existants sont peu mobilisés.**

À titre d'exemple, 3,2 millions de ménages en précarité énergétique habitant dans le parc privé seraient éligibles au programme Habiter Mieux de l'ANAH tandis qu'entre 2010 et 2016, le dispositif a permis d'accompagner 191 000 ménages dans la rénovation de leur logement<sup>3</sup>. Même si le programme se renforce au fil des années (depuis 2014, ce sont 40 à 50 000 ménages qui sont accompagnés chaque année par le dispositif et entre 2018 et 2022 le programme doit permettre la rénovation de 375 000 logements), force est de constater la faible mobilisation du dispositif par leurs ayants-droits.

Si l'on veut aider les ménages en situation de précarité énergétique, il ne suffit pas de trouver de nouvelles solutions, mais de mettre en œuvre celles qui existent déjà. Et pour cela, il est nécessaire de cibler les différents profils des ménages qui en auraient besoin, de **mieux les repérer via divers canaux adaptés pour les informer et leur proposer les solutions adéquates.**

De nombreuses aides existantes se focalisent sur les propriétaires occupants, levier plus direct de la rénovation. Or, il existe aussi une idée reçue selon laquelle les propriétaires sont mieux pourvus et ont le droit à moins d'aides du service public. Le fait même d'être propriétaire écarterait

<sup>3</sup> « Identification et qualification des ménages éligibles aux dispositifs nationaux, et mise en regard avec les ménages bénéficiaires » Batitrend, Energies Demain, I Care & Consult pour l'ONPE, 2018.

bon nombre de personnes en précarité énergétique des dispositifs existants : une personne ne se considérant pas "très modeste" n'ira pas forcément faire la démarche d'aller vérifier si elle est éligible ou non à un dispositif.

La situation est différente pour les locataires. Ils n'ont pas de pouvoir d'agir direct sur la rénovation de leur habitat et il existe peu d'aides à leur adresse puisque celles-ci sont principalement destinées aux propriétaires bailleurs. Ces derniers n'occupant pas le logement concerné, les dispositifs incitatifs (et non coercitifs) demeurent encore peu mobilisés.

## REPÉRER LES BESOINS EN AMONT POUR ÉVITER LA DÉTÉRIORATION DE LA SITUATION DES MÉNAGES

En ville, les situations de précarité sont nombreuses, mais mieux prises en charge grâce à la veille et l'accompagnement des acteurs sociaux bien présents. **En milieu rural, l'habitat est plus diffus et le repérage des ménages en difficultés moins aisé.** L'éloignement des ménages des bourgs-centres nécessite de plus une mobilité plus importante avec des frais d'énergie renforçant encore les problèmes de précarité énergétique.

**Il faut arriver le plus tôt possible** à identifier des situations de précarité énergétique et ne pas attendre que la situation de l'occupant s'aggrave et que l'habitat soit trop

dégradé. En effet, c'est souvent dans un cercle vicieux que s'inscrit la précarité énergétique: l'empilement de solutions "bricolées", conséquences d'un manque de ressources, entraîne des dégradations qui amènent ensuite des solutions encore plus précaires.

Le repérage des foyers en précarité énergétique est donc une question clé pour l'enclenchement des [bonnes] solutions. Il doit être fait de façon assez précise afin que le sujet soit traité de la manière la plus adaptée et le plus rapidement possible. La diversité des situations rencontrées implique en effet des approches spécifiques.

C'est pourquoi, répondant à la demande du Grand Besançon et de la CCDB, **notre démarche s'est focalisée sur la problématique du repérage.** L'expérience de l'association Julienne Javel, qui travaille sur ce sujet depuis des années, nous a permis d'aborder cette question avec une expérience pointue sur ce qui a marché et ce qui n'a pas marché dans les différentes démarches proposées par le passé. Par exemple, les réunions publiques ne sont pas une solution efficace car elles se jouent à des échelles de décisions trop hautes, ne permettant pas de renforcer le maillage territoriale et d'enclencher des actions concrètes. Nous avons alors ouvert de nouvelles pistes de réflexion privilégiant les relations interpersonnelles à différentes échelles : l'appui des élus locaux, l'implication des acteurs présents au quotidien sans expertise précise sur la précarité énergétique (aides à domicile par exemple), ou les liens familiaux comme le collègue (le fait d'avoir des enfants peut être un facteur qui pousse à demander de l'aide).



## LA NÉCESSAIRE COORDINATION DES ACTEURS

Pour mener une politique de lutte contre la précarité énergétique cohérente, il apparaît indispensable d'articuler les interventions d'acteurs concernés au niveau local. C'est pourquoi tout au long de la démarche et dans la volonté de décloisonner le sujet pour mieux traiter la problématique, nous avons fait le pari de regrouper des acteurs publics des différents échelons de collectivité, des acteurs qui luttent contre la précarité énergétique sur le territoire du Doubs Baumois et à Besançon et des acteurs nouveaux que nous avons associés à réflexion. Il s'agissait de construire une intelligence collective dans la conception de

nouvelles réponses, de coordonner les efforts de repérage et de faire émerger une communauté de personnes impliquées dans une problématique commune dans l'optique de faire converger des actions pour lutter contre la précarité énergétique. L'enjeu était aussi de faire converger des points de vue techniques, sociaux et médicaux sur la question de la précarité énergétique.



## LA MÉTHODE UTILISÉE



Romain Thévenet



Gwenaëlle Leleu



Lilas Ozanne

### LE DESIGN AU CENTRE DE LA DÉMARCHE DU COLLECTIF DÉTÉA

Détéa est un collectif de designers de services spécialisés dans l'innovation publique et le développement local : notre structure accompagne les collectivités territoriales et les acteurs des territoires dans leurs réflexions prospectives et leurs projets de nouveaux services impliquant citoyens, acteurs du monde associatif et de l'ESS, entreprises, etc.

Nous ne considérons pas le design comme une discipline mais comme une démarche ouverte et collaborative qui permet de faire le lien entre le dessin et le dessIN, c'est-à-dire entre des finalités et les formes qui les portent. Vers quoi voulons-nous tendre ? Comment y allons-nous ? Comment cela peut-il s'incarner ? Pragmatiques, nous tenons à concrétiser nos valeurs à travers des propositions : la pratique et la théorie se croisant sans cesse pour s'enrichir réciproquement. Pour intégrer le débat public et devenir un élément moteur, la politique doit se traduire en usages et pratiques. C'est dans cette

optique que Détéa envisage le design comme une boîte à outils au service des politiques territoriales. Nous sommes implantés en Bretagne, en Limousin, en Bourgogne et à Paris. Nous alternons entre milieu urbain et rural, entre activités de conception, de conseil, d'enseignement et de formation.

Notre démarche créative de conception de services ou de dispositifs privilégie une approche sensible et qualitative, l'observation et l'analyse des usages et des pratiques, l'expérimentation et le prototypage, une vision écosystémique de la complexité, le visuel pour provoquer le débat et faciliter la co-élaboration de situations désirables.

Nous aidons à concevoir l'ensemble des outils nécessaires (diagnostic, projection, conception, expérimentation) et travaillons les interactions entre les acteurs impliqués, pour instaurer et/ou dynamiser des pratiques locales répondant aux enjeux actuels de la vie en collectivité (lien social, environnement, biens communs, accès à la culture, etc.).

Lilas Ozanne a apporté son soutien à Détéa tout au long de la démarche. Designer de service, elle est titulaire d'un diplôme supérieur de graphisme et d'un master en design de service au Danemark.

Au sein de plusieurs équipes, elle accompagne les collectivités dans leurs diagnostics et dans la mise en place de tests. Ceci passe par des phases d'immersion auprès des usagers, d'expérimentation et de conception de livrables.

Entre autres projets, elle accompagne aujourd'hui la création d'un laboratoire d'innovation au sein de la Métropole de Metz et participe à plusieurs démarches de design de service, notamment autour des questions d'habitat et de précarité énergétique.

Son bagage en graphisme lui permet de concevoir régulièrement les supports d'atelier et de mettre en valeur les résultats d'enquête et d'expérimentation. L'illustration sert très régulièrement de support de discussions et de compréhension commune avec les usagers et les commanditaires.



## UNE DÉMARCHE ARTICULÉE AUTOUR DE TROIS GRANDS PRINCIPES : L'APPROCHE UTILISATEUR, LA CRÉATIVITÉ ET LE PROTOTYPAGE

La créativité permet de trouver des solutions à des problèmes nouveaux. Parce que notre monde contemporain est en complète mutation (révolution démographique, problèmes environnementaux, explosion des pratiques numériques, vieillissement des populations etc.), nous pensons qu'il est impossible de faire face à ces défis nouveaux avec les moyens et les raisonnements d'hier. La créativité n'est pas alors pour nous d'abord un moyen d'être « plus fun » ou « de traiter des problèmes de façon plus ludique », mais c'est la seule façon de trouver des solutions aux problèmes nouveaux qui nous sont soumis.

L'approche utilisateur est un moyen de repartir des envies et des besoins concrets des bénéficiaires. La manière dont nous considérons le design chez Détéa est d'abord centrée sur les pratiques des bénéficiaires. Pour coller au plus près aux attentes de terrain, nous travaillons dans un équilibre entre deux modes d'intervention:

- l'immersion qui consiste pour nous à aller au plus près des bénéficiaires, de vivre en lien direct avec eux pour comprendre de manière fine et intuitive leurs habitudes, leurs contraintes, leurs envies...
- les ateliers de co-conception qui nous permettent de confronter les points de vue autour d'un même « objet ».

- La logique du prototypage nous permet de tester les projets avant de les déployer. Notre positionnement, au delà du « design thinking » est de faire appel autant que faire se peut au prototypage. La matérialisation d'un projet, que ce soit un service numérique par une capture d'écran, un service d'accueil par un guichet, une politique d'éducation par un objet de médiation... est une façon de réfléchir autrement le développement et d'en débattre de manière accélérée avec les experts et les usagers.

## UNE ÉQUIPE AUX COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES

Au sein du collectif Détéa, nous déployons des méthodes propres au design de service dont nous sommes experts sur des sujets que nous ne découvrons parfois, comme c'était le cas pour la précarité énergétique.

Nous sommes convaincus que le design ne peut se faire de façon hors-sol et avons besoin de retours d'expériences, d'un appui à la fois technique et théorique. Pour cela, nous avons embarqué Julienne Javel, association locale implantée sur le territoire du Doubs Baumois et dont le sujet est le cœur de métier, ainsi que l'association Solibri pour prendre de la hauteur et apporter une expertise nationale sur la précarité énergétique.



**L'association Julienne Javel** a pour objets l'insertion, la promotion des personnes en difficulté et l'accès à l'ensemble de leurs droits à travers différentes formes d'accompagnement. Il s'agit de proposer à ces personnes des moyens pour améliorer leur situation en leur procurant, dans l'un ou l'autre des établissements ou services, un hébergement, éventuellement un travail temporaire, et les possibilités d'accéder à un logement (ou de se maintenir dans leur logement), à une formation, à des soins ou à tout autre soutien adapté.

L'association anime localement le programme national "Habiter Mieux" mis en place par l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat). Il propose une aide pour les propriétaires occupants à ressources modestes pour leur permettre de réaliser des travaux de rénovation thermique avec deux objectifs : améliorer le confort et la sécurité des habitats, réaliser des économies d'énergie avec une réduction des factures d'énergie.

**L'association SOLIBRI** a été fondée en 2015 et oeuvre pour favoriser et renforcer les actions portées par les professionnels de la précarité énergétique. Elle développe des compétences sociales, pédagogiques et techniques au service de ces professionnels de l'action sociale, de l'habitat et de l'énergie. Pour cela, Solibri anime, avec le CLER –Réseau pour la transition énergétique– un large réseau national de professionnels engagés dans la lutte contre la précarité énergétique qui sensibilisent, conseillent et accompagnent les familles dans la rénovation de leur logement. Solibri forme également les professionnels (travailleurs sociaux,

chargés de visite à domicile] pour leur permettre de monter en compétences sur le sujet et les accompagne dans la mise en oeuvre de leurs projets de terrain. L'ambition de Solibri est de permettre à chacun de vivre dans un logement confortable et économe en énergie, en oeuvrant quotidiennement pour que les logements soient rénovés et que les passoires énergétiques disparaissent.

## UNE DÉMARCHE MÉTHODIQUE AVEC DIFFÉRENTES PHASES DE PROGRESSION

Après une première phase de lancement et de sensibilisation au sujet, nous avons effectué une immersion de deux jours à Roulans et ses alentours pour aller à la rencontre des acteurs et personnes en situation de précarité énergétique. Ces rencontres ont été ponctuées d'ateliers de co-conception, permettant d'échanger, régulièrement et en continu sur l'avancée du projet, avec les différentes parties prenantes.

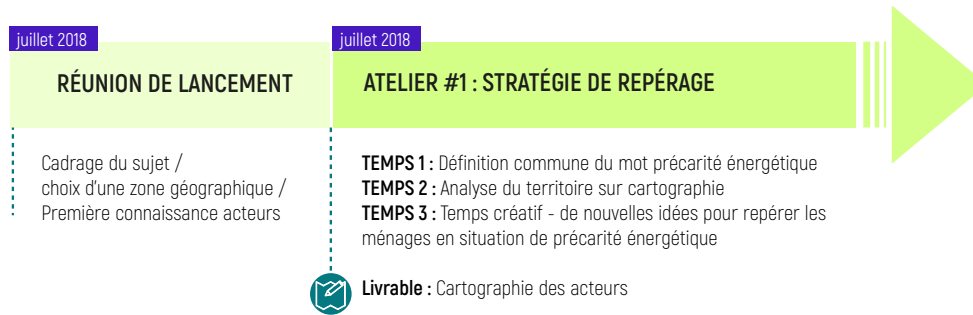
Ces échanges ont petit à petit permis d'explorer une vision à long terme de ce que pourrait devenir un programme dédié aux enjeux de la précarité énergétique sur la Communauté de Commune Doubs Baumois et de construire des pistes d'actions à mettre en place pour tester à petite échelle cette organisation.

Certaines pistes ont ensuite été testées afin d'évaluer leur pertinence et d'envisager leur éventuel développement.

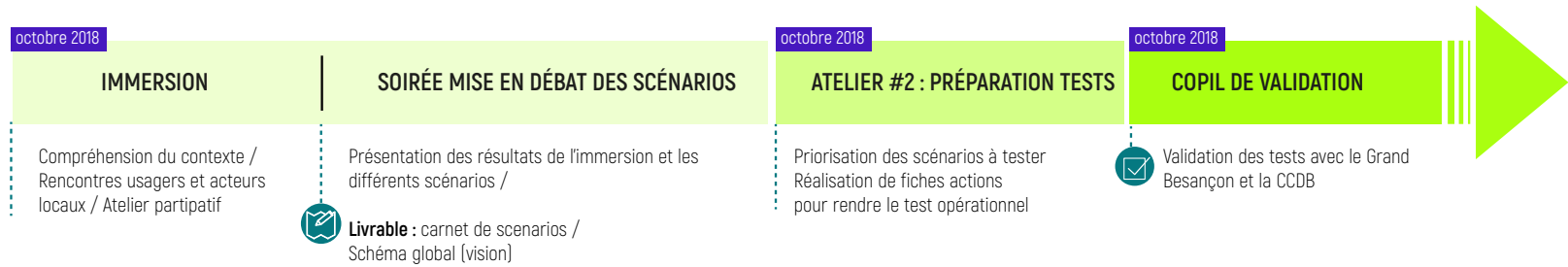


# DÉROULÉ DE LA MISSION :

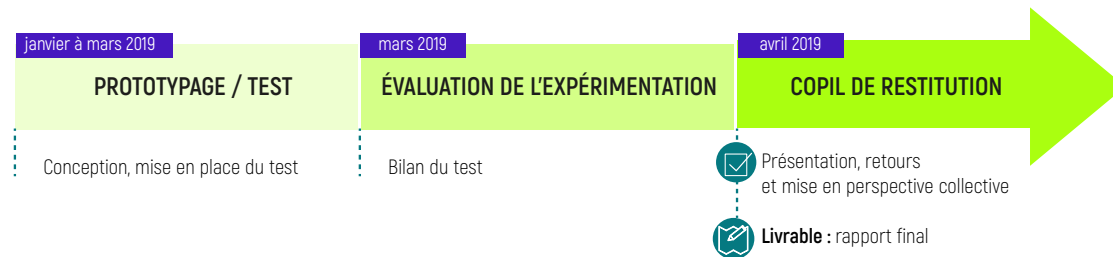
## Phase 1 COMPRENDRE



## Phase 2 CONCEVOIR



## Phase 3 TESTER



### 3

## LES ÉTAPES DE L'INTERVENTION

### OBJECTIFS :

- Cadrage du sujet
- Choix d'une zone géographique
- Première connaissance acteurs

### ACTEURS PRÉSENTS

#### Acteurs sociaux :

(CCAS Baume les Dames / UDCCAS Doubs / CCAS Besançon)

#### Acteurs du logement et de l'énergie :

(SLIME Besançon, Habitat 25, ADIL, Neolia)

#### Collectivité :

(CAGB Habitat, environnement, transition énergétique, santé publique, solidarité/ Département)

#### Élus :

(Communauté de Communes Doubs Baumois / Grand Besançon)

#### Acteurs de la recherche :

(Université de Franche-Comté)

## RÉUNION DE LANCEMENT

Pour démarrer sur une base commune, nous avons remis à plat le contexte de notre rencontre, présenté l'approche par le design de service et les méthodes de Détéa et expliqué l'intérêt de notre intervention dans ce cadre. Les acteurs ont pu partager leurs expériences et exprimer leurs attentes pour cette mission.

Quelques attentes et motivations exprimées :

“

**“Il est difficile de décloisonner les services et les actions ; les acteurs n'ont pas l'habitude ou le temps de se parler. Sur ce sujet, on est au croisement entre les questions environnementales plutôt macroscopique, et les problématiques quotidiennes qui sont plutôt à l'échelle microscopique.”**

Pascale Vincent, UDCCAS et CCAS de Besançon

“

**« Dans le service travaux, nous avons réhabilité différents parcs de logements ; cela permet de lutter concrètement contre la précarité énergétique. Mais clairement, refaire le bâtiment ne suffit pas toujours, il y a parfois d'autres priorités. »**

Virginie Carrez Habitat 25 Bailleur social

“

**« Le non-recours n'est pas que volontaire, il faut travailler là où est la précarité. ».**

Alexandre Moine, professeur d'université Laboratoire ThéMA

“

**« Je suis intéressée pour comprendre comment chacun travaille et trouver des moyens pour toucher les gens qui ne viennent pas jusqu'à nous ».**

Noëlle Ajax travailleur social CCAS



Réalisation d'une première cartographie des acteurs

Conscients que les personnes présentes pendant la réunion de lancement ne représentaient pas un échantillon exhaustif des acteurs pouvant être concernés par le sujet, nous avons réalisé une cartographie de typologies d'acteurs classés selon différentes catégories (énergie, santé, mobilité, politique, bricolage, social, technique, logement, environnement, alimentation, voisinage). L'idée de cet outil était d'ouvrir un large champ d'acteurs clés pouvant être au contact des personnes en situation de précarité énergétique de manière formelles (experts de la lutte contre la

précarité sociale et énergétique), ou informelles (acteurs encore peu identifiés pour mener des actions sur ce sujet.)

### **Voici les typologies de nouveaux acteurs repérés :**

**Les acteurs de la santé :** la précarité énergétique provoque souvent des pathologies liées à des problèmes d'humidité. De plus, les infirmières par exemple qui interviennent à domicile construisent une relation de confiance envers les patients et peuvent sans doute assurer un rôle d'information et de conseil.

**Les acteurs du bricolage :** la précarité et les problèmes de chauffage amènent les familles à "bricoler" des solutions pour lutter contre leur mal-logement. C'est aussi dans les grandes surfaces de bricolage que l'on peut se fournir en pétrole pour les poêles par exemple.

**Les acteurs politiques :** leur mission est d'adopter une posture d'écoute et de bienveillance envers leurs habitants. Ils sont garants de secrets professionnel et ont un rôle à jouer dans le soutien des initiatives sociales sur leur territoire.

**Les acteurs de la mobilité :** la précarité énergétique entraîne des problématiques de déplacement notamment en milieu rural. Il est souvent difficile de faire un plein d'essence pour se rendre sur son lieu de travail ou pour faire une démarche du quotidien (aller chez le médecin, faire ses courses, se rendre au centre social, etc...). En cas de manque de ressources, le choix du plein d'essence passe souvent avant le chauffage ou l'électricité. Les communes rurales n'offrent pas toujours des services de mobilité adaptés, ce qui ne facilite pas le quotidien et peut entraîner le repli sur soi.

**Les acteurs du voisinage :** ils ne font pas partie d'une ins-



titution, ce qui peut freiner une personne à demander de l'aide. Ils sont en lien direct et informel avec leur voisin et peuvent assurer un rôle d'information, de conseils ou de témoignage de pair à pair.

**Les acteurs de l'alimentation :** les personnes en situation de précarité énergétique doivent souvent choisir entre bien manger ou bien se chauffer. Elles ont parfois recours à des circuits d'aide alimentaire comme l'épicerie solidaire ou les Restos du coeur.

Partant de l'hypothèse que ces nouvelles typologies d'acteurs peuvent être des "pivots" dans l'action de repérage, l'enjeu était ensuite d'arriver à identifier des personnes ressources sur la CAGB et la CCDB, et de les impliquer, par cooptation, dans les prochains ateliers, afin qu'elles

puissent prendre part à la réflexion collective et potentiellement, s'impliquer dans les actions à venir.

Le deuxième temps de la rencontre consistait à déterminer un territoire d'actions pour la mission. Nous avons choisi Roulans situé dans la CCDB, commune limitrophe au Grand Besançon, (tous deux impliqués dans l'étude), pour ses caractéristiques propres à une commune rurale qui comporte néanmoins quelques services de centre-bourg (un cabinet médical, une bibliothèque, école primaire, collège et petits commerces élémentaires).

#### Premiers constats :

- Un besoin d'adopter une définition commune de la précarité énergétique, basée sur des faits concrets.
- Beaucoup de choses ont déjà été testées sur ces questions avec plus ou moins de succès.
- Entre autre, le projet Caravane des énergies semble être un bon moyen pour aller au devant des publics (sur les marchés etc.), mais il se montre très chronophage.
- Le premier défi, en lien avec la méthodologie, portera sur « comment atteindre les gens en situation de précarité énergétique ? ». La méthode de la cooptation a été validée. Y a-t-il d'autres moyens ?
- Un besoin exprimé d'aller à la rencontre de personnes sorties de la précarité énergétique, afin de comprendre l'élément déclencheur de demandes d'aides, la façon dont elles ont vécu le processus administratif et l'accompagnement humain par les professionnels, les contacts privilégiés...



Choix de la zone de l'étude sur la cartographie du territoire



### **3 TEMPS POUR L'ATELIER :**

**TEMPS 1 :** Définition commune du mot précarité énergétique

**TEMPS 2 :** Analyse du territoire sur cartographie

**TEMPS 3 :** Temps créatif - de nouvelles idées pour repérer les ménages en situation de précarité énergétique

### **ACTEURS PRÉSENTS**

#### **Acteurs de la santé :**

(ARS, Association du Réseau de Santé de Proximité et d'Appui)

#### **Acteurs de la vie locale :**

(Association l'Élan, la Poste)

#### **Acteurs du social :**

(CMS Novillars et Baume-les-Dames, Club Face, URAF/UDAD, CARITAS)

#### **Élus :**

(Adjoint au maire de Roulans, Deluz et Baume-Les-Dames, Maires de Pouligney Lusans et Roulans)

#### **Acteurs de l'énergie et du logement :**

(ENGIE, GRDF, ANAH DDT 25, DREAL Bourgogne Franche-Comté)

## **ATELIER #1, STRATÉGIE DE REPÉRAGE**

Le temps d'une matinée, nous nous sommes réunis à nouveau avec les acteurs présents lors de la réunion de lancement et de nouveaux invités



● Temps 1 : Définition commune de la notion de précarité énergétique

### **TEMPS 1 : Définition commune de la notion de "précarité énergétique"**

Pour approfondir la définition de l'INSEE de la précarité énergétique, nous avons développé un langage commun à partir des expériences des différents acteurs réunis autour de la table à propos de la notion de précarité énergétique et de ce à quoi cela renvoie en termes de ressenti(s), d'expérience(s) vécue(s), de difficulté(s), de recours, etc. Voici un résumé des échanges :

#### **Des ressentis :**

- Des difficultés pour se chauffer, pour se déplacer, s'alimenter, subvenir à ses besoins élémentaires
- Problèmes de santé (allergies, bronchites...)
- Repli sur soi / sentiment de honte
- Sentiment d'inconfort
- Problèmes de mobilité (notamment mauvaises liaisons Grand Besançon - Roulans) qui compliquent l'accès au travail et aux services publics

#### **Des raisons :**

- Surendettement / problème de gestion de budget
- Logement "passoire énergétique" (des biens peu coûteux mais mal isolés)
- Minima sociaux (Accumulation de problématiques sociales)
- Pathologies psychologiques

#### **Des astuces empiriques pour se réchauffer, peu sécurisés ou qui empirent la qualité du logement :**

- "L'hiver on utilise le four et on ouvre la porte du four pour se chauffer"
- Chauffage d'appoint (Kerdane)
- Éviter les courants d'air (boucher les VMC)

#### **Des signaux de repérage :**

- Façades de logement dégradées
- Achat de Kerdane / fuel

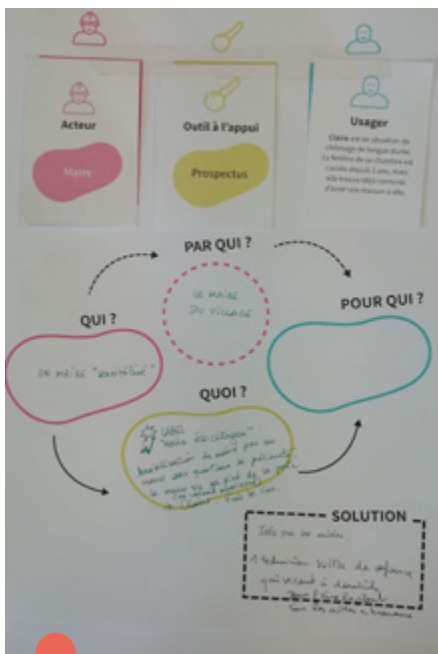




Temps 2 : Recherche des acteurs du territoire

## TEMPS 2 : Analyse du territoire sur cartographie

Pour poursuivre la démarche de cooptation, nous avons fait un travail de cartographie plus précis. Sur le secteur de Roulans et ses alentours, nous avons, avec l'aide des connaissances des participants, réalisé le carnet d'adresse comportant les contacts des acteurs clés pouvant être associés à la démarche et l'identification de quelques personnes en situation de précarité énergétique ayant bénéficié d'aide.



Outil facilitateur Temps 3



Temps 3 d'idéation

## TEMPS 3 : Temps créatif, de nouvelles idées pour repérer les ménages en situation de précarité énergétique

Cet atelier consistait à imaginer des solutions de repérage et d'aide à partir d'un jeu de cartes facilitateur. Le jeu provoque la rencontre entre une carte "acteur clé" (ex : banquier, médecin, voisin, maire, etc.), une carte "outil" (ex : vidéo, récit-blogue, stand au marché, bus d'information, etc.) et une carte d'un profil de personne en situation de mal logement. Les joueurs sont invités à imaginer un scénario de repérage à partir de la situation provoquée par l'union des trois cartes.

Ces scénarios, nés du hasard, ne sont pas toujours réels et applicables, mais ont le mérite d'inciter les participants à aborder le problème d'une nouvelle manière, à ouvrir la réflexion et génèrent des réponses innovantes et inspirantes pour de futurs scénarios plus en phase avec le terrain.

### **Les idées inspirantes sorties de l'atelier :**

- Utiliser un acteur intermédiaire pour accompagner la personne dans le besoin vers l'acteur expert des dispositifs d'aide
- Inciter l'auto-repérage en sensibilisant les habitants aux problématiques de mal logement via des canaux de communication accessibles au plus grand nombre (journal local, réseaux sociaux, sacs à pain, etc.)
- Sensibiliser les élus aux problématiques de précarité énergétique afin qu'ils puissent s'impliquer quelle que soit la manière dans les actions menées

### LISTE DES ACTEURS RENCONTRÉS OU CONTACTÉS PAR TÉLÉPHONE :

- **Sophy ANTOLINO**, (CESF) conseillère en économie sociale et familiale, CMS de Novillars ;
- **Noëlle AJAX**, Responsable CESF, CCAS Baume-les-Dames ;
- **Philippe RONDAUX**, adjoint au maire de Baume-Les-Dames. Conseiller délégué. Forêt, économies d'énergie et environnement ;
- **Alain JACQUOT**, maire de Roulans ;
- **Mr Mouget**, directeur de Weldom, Baume-les-Dames ;
- **Dominique PEGEOT & JG PERNIN**, respectivement bénévoles des associations CARITAS et l'Élan ;
- **Habiba AMMARI**, Conseillère médical en environnement intérieur, Raft (Le Réseau d'Allergologie de Franche-comté), Besançon ;
- **Pompiers**, Baume-les-Dames ;
- **Nezha LEFTAH MARIE**, Référente ARS du Doubs central ;
- **Gisèle CARRÉ-SURANYI**, médecin généraliste, Roulans ;
- **Isabelle DURIEUX-ENGARD & Aurélie LEVERT**, Responsables développement action sociale, AG2R La Mondiale ;
- **Mr MARCHAND**, Principal du collège, Roulans.

Nous avons aussi rencontré **2 personnes en situation de précarité énergétique** qui ont bénéficié de l'aide de J.Javel. Nous avons profité de temps d'échanges individuels pour interroger ces dernières autour de leurs expériences vécues, problématiques rencontrées et projections autour de la question de la précarité énergétique.



## IMMERSION

L'immersion s'est déroulée sur deux jours consécutifs et a été réalisée par différents membres de l'équipe de Détéa, Luc Schiffman de l'association J.Javel, Anne-Cécile Klur (GB) et Fleur Couteret (CCDB) et Alexiane Carrère (Slime<sup>4</sup> de Besançon) pour permettre de déployer plusieurs regards et rencontrer le maximum d'acteurs locaux.

Nous avons pris le temps d'explorer Roulans et ses alentours à travers les différents espaces et acteurs qui ont trait, de près ou de loin, aux problématiques de précarité énergétique.

<sup>5</sup> Le programme SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie) est un programme d'action de maîtrise de l'énergie en faveur des ménages modestes et destiné aux collectivités locales. Il permet d'organiser les actions de lutte contre la précarité énergétique en massifiant le repérage des ménages en précarité énergétique et de les financer grâce aux certificats d'économie d'énergie.





## Faire pour comprendre, l'usage des cartes à réaction

Pour mener à bien les entretiens et mieux comprendre le sujet et les expériences vécues par les différents acteurs, nous avons préparé un certain nombre de cartes à réactions. Chaque carte est composée sur le même principe : une photo ou un photomontage, associé à une phrase commençant par : "Et si..." permettant d'interpeller les personnes rencontrées.

**Cette approche consiste à proposer pour comprendre, plutôt que de tout analyser pour proposer ensuite...** Nous ne sommes pas ici dans l'analyse sociologique, mais plutôt dans une co-conception diffuse, propre au design, et permettant d'aller très vite dans des propositions, plutôt que de rester sur des intentions ou des envies trop vague. Les questions, parfois un peu provocantes, amènent les personnes interrogées à prendre position sur des propositions claires, permettant d'envisager la suite de manière plus pragmatique.

Cette étape nous a permis de mesurer les différentes sensibilités des acteurs face à la question de la précarité énergétique, de clarifier leurs attentes, de confirmer, d'ajuster et de hiérarchiser différentes pistes de travail au regard des réalités du terrain.

● Cartes "et si...?", outil à réaction pour l'immersion



“

« Peut être qu'on peut toucher les propriétaires bailleurs par les agences immobilières ou le bon coin ? »

Sophy ANTOLINO, Conseillère en économie sociale et familiale, Département du Doubs Centre médico-social



“

« On a une proximité avec nos clients, donc parfois ils se confient »

« Si il y a achat de pétrole, on est presque sûrs qu'il y a précarité énergétique »

Mr MOUGET, Directeur de WELDOM

“

« Nous on n'est pas « les pompiers », les gens nous connaissent comme Jean-Pierre ou Olivier... , on est tenu à un certain secret dans nos interventions »

Jean-Pierre Prost, chef de centre,  
Olivier Baudrey, chargé relations extérieures



“

« Les instit' connaissent bien leurs familles, mais ont peur d'en parler, ça peut nuire aux élèves »

Mr Marchand, Principal du collège



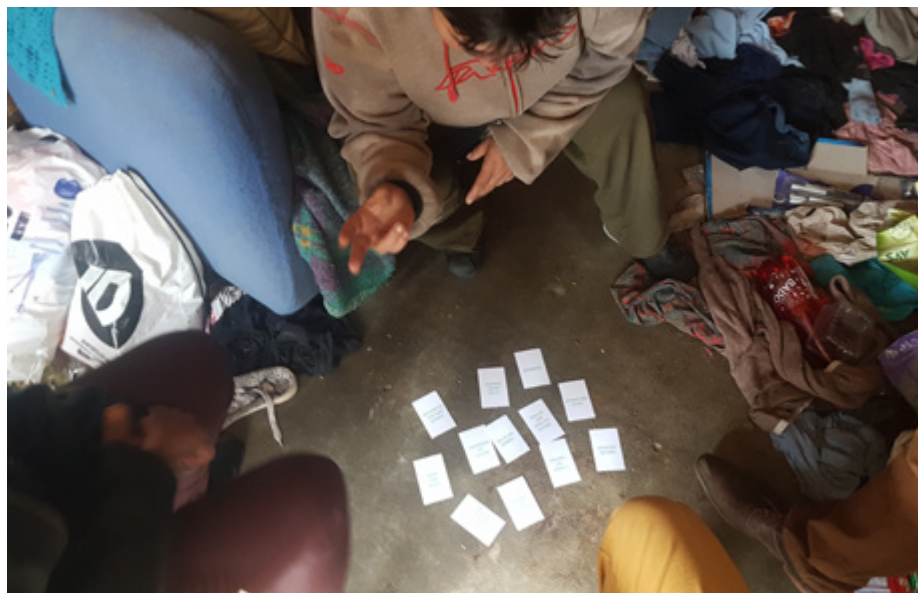


“

« Si j'ai froid cet hiver, je mettrai 4 ou 5 couvertures, qu'est-ce que tu veux que je te dise ! »

« Je sais pas pourquoi mais parfois ça disjoncte. Et j'ai un problème de surconsommation électrique, mais on ne sait pas d'où ça vient, les électriciens veulent pas venir chez moi ».

Bénéficiaire d'aide, habitante du territoire expérimental, rencontrée par l'intermédiaire de J.Javel



“

« Quand j'ai acheté ma maison, j'ai eu de mauvaises surprises, elle n'était pas aux normes ».

« Je pensais que comme j'étais propriétaire, je n'avais pas droit aux aides ».

Bénéficiaire d'aide à la rénovation énergétique par l'intermédiaire de J.Javel

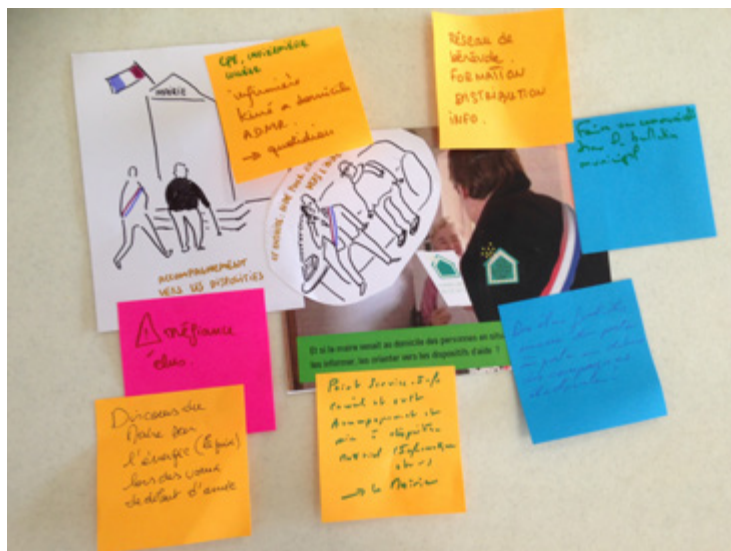




## UNE SOIRÉE POUR ÉCHANGER

À la fin de la première journée d'immersion, les acteurs ont été invités à venir échanger avec nous à la salle des fêtes de Roulans. Un atelier a été organisé en fin de journée pour permettre aux personnes que nous n'avions pas pu rencontrer de nous rejoindre.

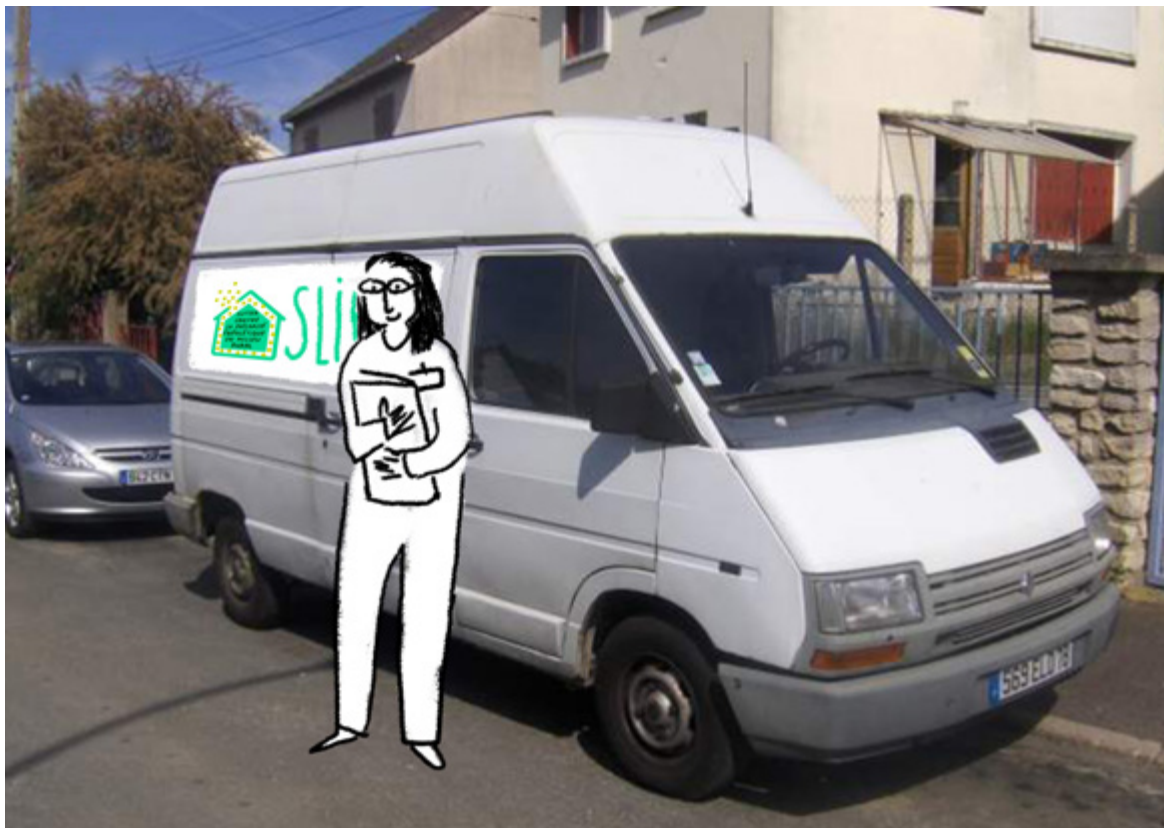
Notre démarche consistait à croiser différents points de vue pour obtenir une meilleure pertinence sur le sujet. Pour cela, nous avons mis en débat toutes les cartes à réactions montrées pendant la journée d'immersion, et de nouvelles cartes dessinées à partir des premiers échanges d'immersion. Les participant.es ont réagi, relevant les points positifs, les points négatifs, les idées auxquelles les cartes pouvaient renvoyer.



À la suite de l'atelier, nous avons synthétisé les échanges en 10 pistes d'actions, les voici en page suivante.



## 1. SLIME DU DOUBS CENTRAL



Guichet unique pour la maîtrise de l'énergie. Le SLIME (Service local d'intervention sur la maîtrise de l'énergie) se déplace au domicile des personnes en situation de précarité énergétique pour effectuer un premier diagnostic socio-technique, les conseiller et les orienter vers les acteurs de(s) dispositif(s) le(s) plus à même d'apporter une (des) solution(s) à la situation (accompagnement aux travaux de rénovation thermique, accompagnement budgétaire, mise en oeuvre du chèque énergie, temps de médiation avec le bailleur, etc.). Le SLIME joue un rôle de relais entre la personne et les services de dispositifs d'aides afin que la partie administrative soit simplifiée pour la personne.

## OBJECTIFS :

- Rassurer les personnes dans le besoin ;
- Insérer les personnes en situation de précarité dans un circuit d'accompagnement aux travaux ou un dispositif financier ;
- Assurer un relais auprès des dispositifs d'accompagnement aux travaux ou financiers ;
- Animer le réseau des acteurs du repérage et professionnels de l'énergie.

## PUBLIC VISÉ

Personnes en situation de précarité énergétique :

- veuves d'agriculteurs;
- personnes au chômage, seules avec enfants (souvent des mères isolées)
- personnes âgées
- personnes seules isolées
- locataires ou propriétaires avec moyens réduits (pas de conscience qu'ils ont besoin d'aide)
- travailleurs pauvres
- les gens du voyage
- personnes en situation de fracture numérique (âgées, isolées)
- les accidentés de la vie
- les ménages surendettés
- personnes immigrées

- personnes en cours d'accès à la propriété (en cours de remboursement de prêts) et éloignées de leur travail (facture carburant importante)



## ACTEURS CONCERNÉS

Nouveaux salariés en charge du programme sur le territoire



## LIEU

Déplacement à domicile + 1 bureau



## BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE

- Un accompagnement de proximité, sur mesure
- Des dispositifs d'aides simplifiés par le SLIME en charge du dossier tout au long de l'accompagnement



## BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR

- Une mission d'animation de réseau pour une orientation spécialisée



## QUESTIONS

- Le besoin est-il suffisamment important pour

installer un SLIME sur le territoire ?

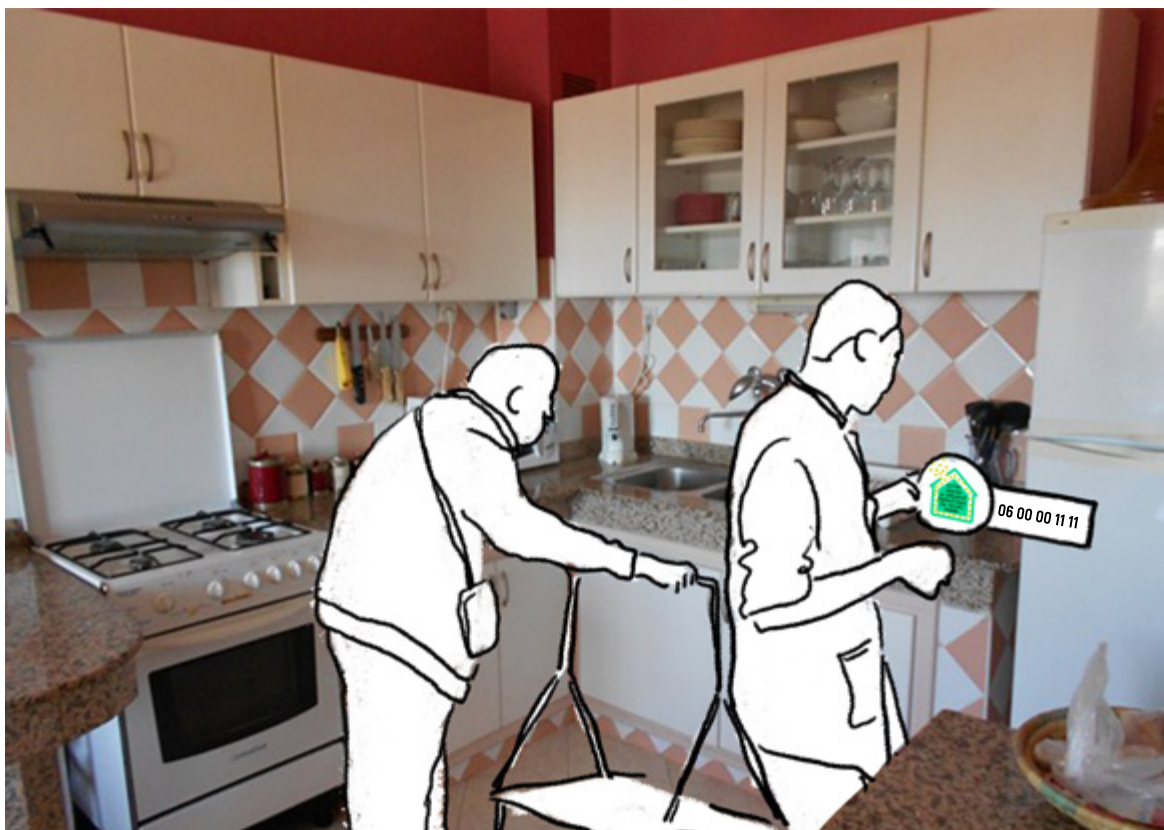
- Certaines personnes recherchées sont les invisibles et donc les fragiles qui risquent d'être en situation de précarité plus générale que la question de l'énergie. Cela nécessitera peut-être une prise en charge avec une attention plutôt sociale. Comment prendre cela en compte?
- Quel sera le profil de l'animateur du SLIME (Travailleur social...?) ou comment assurer des relais vers un service social adapté sans balader les personnes de dispositif en dispositif et qu'elles aient à raconter X fois leur histoire... ?



## POINTS DE VIGILANCE

- Dans les mission du SLIME, dédier un temps à l'animation du réseau de donneurs d'alerte et d'acteurs relais vers qui orienter (avant/après le SLIME)
- Quel nom au dispositif pour éviter les sigles ?
- Tester la nouvelle fonction "relais" du SLIME entre le bénéficiaire et les dispositifs d'aides afin de s'assurer que celle-ci ne rajoute pas une couche supplémentaire d'interlocuteurs qui compliquerait la communication mais ajoute au contraire de la fluidité entre les acteurs en place.

## 2. RÉSEAU DE DONNEURS D'ALERTE



Réseau de donneurs d'alertes, relais vers les professionnels de l'énergie. Il est constitué de personnes de confiance, en contact quotidien avec des personnes en situation de précarité énergétique, formées pour connaître l'écosystème d'acteurs et pour accompagner les personnes à prendre un 1er contact avec le réseau de professionnels. L'entrée en matière peut avoir lieu :

- Par une mission de porte à porte (motifs : s'assurer que la population se sent bien dans son logement, information sur les aides existantes)
- Au domicile, par le biais d'une visite professionnelle ou amicale (motifs : informer sur l'existence des aides)
- Par un intermédiaire (ex: collègue) (motifs : inquiétude, point sur la situation)

## OBJECTIFS :

- Aborder le sujet «précarité énergétique» avec les usagers
- Déclencher une prise de conscience de la situation
- accompagner le premier contact vers le SLIME
- Rassurer les personnes dans le besoin
- Rendre plus visible les situations de précarité énergétique pour les acteurs

## PUBLIC VISÉ

Usager.e.s fragiles qui n'iront pas demander d'aides :

- peur d'être stigmatisés
- méconnaissance des aides existantes
- sont résignés
- ...

## ACTEURS CONCERNÉS

Personnes volontaires pour se porter relais :

- Réseau informel : bénévoles, pompiers, boulangers, élus
- Réseau éducatif : professeurs, proviseur, assistante sociale et infirmière du collège
- Réseau santé : infirmières, kinés, conseillers

RAFT, médecins, personnel des urgences, pharmacie

- Réseau aide à domicile : ADMR
- Réseau technique : conseillers magasin de bricolage, plombier, électricien...
- Réseau caritatif : croix rouge, secours catholique, emmaüs, ressourceries, etc.

## LIEU

À domicile ou dans les lieux de rencontres avec les relais (commerces, collège...)

## BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE

- Entrée en matière par une personne de confiance
- Accompagnement vers le premier contact
- Première porte d'entrée vers les aides

## BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR

- Meilleure connaissance de l'écosystème d'acteurs de l'énergie
- Capacité de repérage des signaux de précarité énergétique
- Reconnaissance personnelle

- Passage de relais et prise en charge du ménage

## QUESTIONS

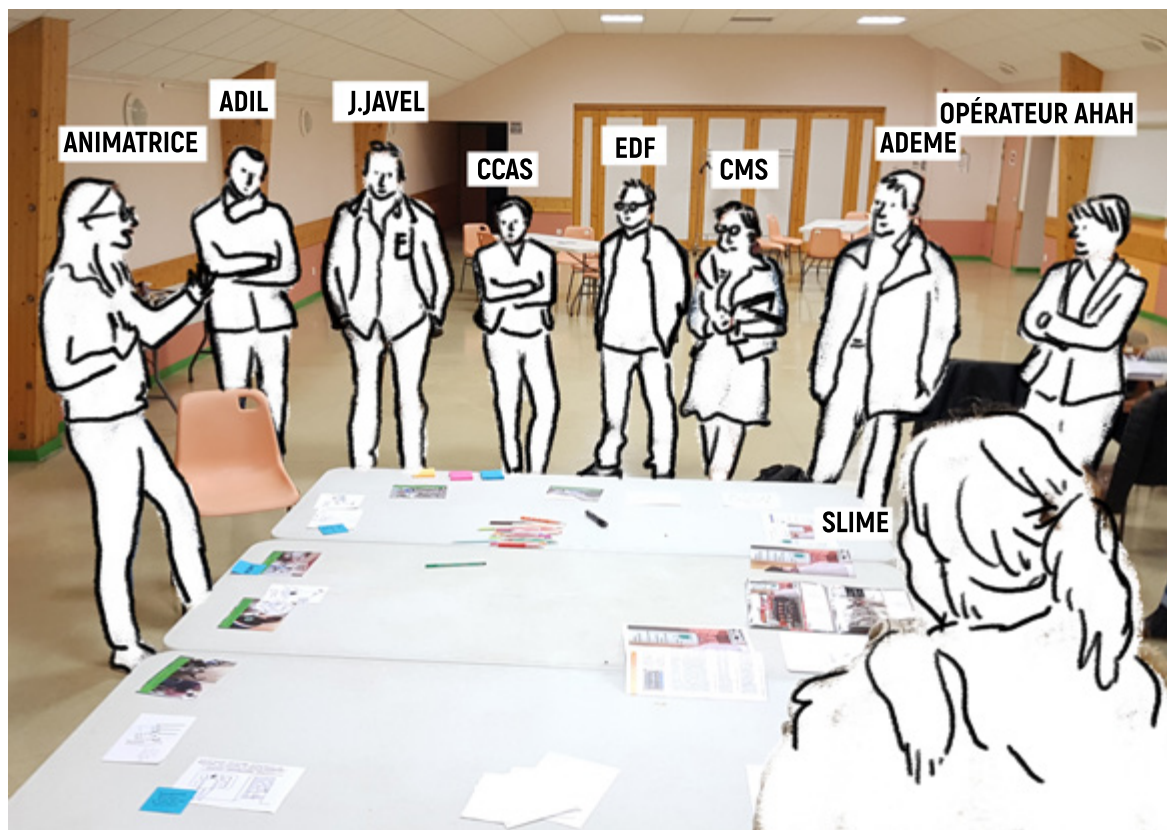
- Qui sont les meilleurs relais?
- Comment les trouver?

## POINTS DE VIGILANCE

- Nécessite une finesse d'approche car la question du secret professionnel est très présente, il peut y avoir sentiment de délation chez le donneur d'alerte
- Ne fonctionne qu'avec un animateur de réseau
- Attention à ne pas «vendre du rêve» (ex : on parle d'une aide à une personne qui n'y a pas droit)
- Prévoir différentes modalités d'approches et de prises de contact avec le Slime (prise de rdv par téléphone, appel direct, mail...?)
- Former les donneurs d'alerte sur les indices de précarité énergétique



### 3. RÉSEAU PROFESSIONNEL DE L'ÉNERGIE ET DU SOCIAL



Un réseau qui réunit les professionnels de la maîtrise de l'énergie en capacité d'apporter des solutions aux ménages. Ce réseau serait animé par le SLIME du Doubs Central.



 **OBJECTIFS :**

- Interconnaissance
- Échange d'expérience
- Actions d'équipe

**PUBLIC VISÉ**

Usager.e.s fragiles qui n'iront pas demander d'aides

**ACTEURS CONCERNÉS**

- Technique :  
EDF pôle solidarité  
ADIL  
Service mobilité ?  
Artisans  
...
- Social :  
Association J. Javel  
Fondation Abbé-pierre  
CCAS  
CMS  
Allergologue  
SLIME

- Santé :  
RAFT  
MSA  
Grand Besançon, Service Salubrité Santé Environnement

 **BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE**

- Son dossier est suivi, il n'a pas besoin de répéter son histoire à plusieurs acteurs différents
- Prise en compte des besoins de l'individu
- Réponse globale pour une solution adaptée

 **BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR**

- Meilleure connaissance des rôles de chacun
- Montée en compétences individuelles et collectives par l'échange de pratique
- Coordination inter-professionnelle
- Entraide, soutien entre professionnels
- Meilleure visibilité du terrain

 **QUESTIONS**

- Quel est le périmètre du réseau ?
- Quel est le rôle des collectivités (Département, Grand Besançon et CCDB) ?

**POINTS DE VIGILANCE**

- Ne fonctionne qu'avec un animateur de réseau
- Quel outillage ?

## 4. SUPPORT D'AUTO-DIAGNOSTIC



Support introduit par un donneur d'alerte du réseau, qui permet aux usagers de faire un auto-diagnostic de leur situation. Il emploie un vocabulaire accessible, constitué d'exemples factuels simples à tester ou à observer.

 **OBJECTIFS :**

- Prise de conscience par les usager.es de leur situation
- Informer que des dispositifs d'aides existent
- Porte d'entrée vers un accompagnement

 **LIEU**

Distribué par un.e donneur d'alerte volontaire du réseau.

**PUBLIC VISÉ**

Usager.e.s fragiles qui n'iront pas demander d'aide :

- peur d'être stigmatisés
- méconnaissance des aides existantes
- ne réalisent pas la précarité de leur situation

**ACTEURS CONCERNÉS**

Les acteurs du réseau de donneurs d'alertes peuvent accompagner les usager.e.s à effectuer le diagnostic

 **BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE**

- Prise de conscience
- Connaissance d'une aide possible
- Posture active
- Secret préservé

 **QUESTIONS**

- Par quel moyen outiller les bénéficiaires?
- Quel média? Papier ? Smartphone?...
- Comment donner envie aux usagers de faire ce diagnostic ?

 **POINTS DE VIGILANCE**

- Prévoir des discours différents pour les locataires et les propriétaires. L'outil ne doit pas être stigmatisant + grande attention au vocabulaire employé (mot énergie ? Slime ?)
- Accompagner la prise en main de l'outil par le réseau de donneurs d'alerte pour éviter le sentiment de délation
- Trouver un autre nom que «diagnostic»

## 5. CAMPAGNE DE COMMUNICATION



Campagne de communication avec une déclinaison sur différents supports visuels, qui illustrent différents signaux de la précarité énergétique. Ils peuvent s'agir d'une série d'affiches, flyers, stop rayons pour les magasins de bricolage, vidéos, articles dans la revue communale, sur les réseaux sociaux... La campagne doit employer un vocabulaire accessible par tous et interpellant.

## OBJECTIFS :

- Générer une identification possible
- Informer les usager.e.s que des dispositifs d'aides existent

## LIEU

Distribution via différents canaux :

- Calendrier des poubelles / postes
- Épicerie solidaire
- Magasin de bricolage (proche des bouteilles de kerdane)
- Salles d'attentes
- Article spécifique lié aux risques dans le calendrier des pompiers et dans le dossier SI(tuation) TAC(tique)<sup>5</sup>

## PUBLIC VISÉ

Usager.e.s fragiles qui n'iront pas demander d'aide :

- méconnaissance des aides existantes
- sont résignés vis à vis de leur situation

## BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE

- Prise de conscience
- Connaissance d'une aide possible
- Posture active

## BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR

- Générer un auto-repérage
- Usagers en demande

## QUESTIONS

- Quelle stratégie globale et quelle déclinaison sur différents supports ? (visuel dans les lieux clés, dans la revue communale, dans les réseaux sociaux, reprise des messages sur France-bleu...)

## POINTS DE VIGILANCE

- Ne peut pas suffire, doit-être forcément être couplé à un autre scénario.
- Comment se démarquer des autres affiches déjà existantes ?
- Comment exister parmi la surenchère d'informations ?

---

<sup>5</sup>Dossier rempli par les pompiers et signé par l'habitant à la suite d'un départ de feu à domicile. Ce document est une couverture prouvant que les pompiers sont bien intervenus au domicile en cas de deuxième incendie éventuel. Ces accidents touchent souvent des personnes en situation de précarité énergétique car elles utilisent des moyens précaires pour se chauffer. Le moment de la signature du dossier SI TAC est donc stratégique pour communiquer sur les aides existantes.



## 6. TÉMOIGNAGES / RADIO - FACEBOOK



Série de témoignages audio de personnes en situation de précarité énergétique ayant bénéficié d'une aide. Elles racontent leur parcours et le résultat du dispositif.

 **OBJECTIFS :**

- Générer une identification possible
- Informer par les pairs que des dispositifs d'aides existent

 **LIEU**

- Diffusion régulière à la radio, émission précarité énergétique sur France Bleu ?
- Capsule sonore entre 2 émissions ?

 **PUBLIC VISÉ**

- Usager.e.s fragiles qui n'iront pas demander d'aide :
- peur d'être stigmatisés
  - méconnaissance des aides existantes
  - sont résignés vis-à-vis de leur situation

 **ACTEURS CONCERNÉS**

- Personnes ayant bénéficié des aides

 **BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE**

- Prise de conscience
- Connaissance d'une aide possible
- 1<sup>er</sup> pas pour ne pas se sentir comme un cas isolé

 **BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR**

- Générer un auto-repérage
- Usagers en demande

 **QUESTIONS**

- Quel périmètre pour aller chercher des personnes volontaires pour témoigner ?
- Comment amener l'idée de témoigner ?

 **POINTS DE VIGILANCE**

- Nécessite une personne [journaliste?] en charge de recueillir et de produire les témoignages
- Ne doit pas être trop long
- Ne doit pas être assimilé à une pub

## 7. POINT INFO ÉNERGIE / ATELIERS



Un point info énergie tenue par l'ADIL ou le SLIME de manière ponctuelle. Cet espace répond aux interrogations et conseille les usager.e.s. Il est constitué d'un espace convivial (café...), un espace d'animation / manipulations sur l'énergie, et d'un espace conseil individuel et confidentiel.

 **OBJECTIFS :**

- Informer que des dispositifs d'aides existent
- Créer un climat de confiance avec les usager.e.s
- Orienter directement vers le SLIME si besoin
- Générer une prise de conscience

 **LIEU**

- Weldom ou autres magasins de bricolage?
- Autres espaces (le marché...)?

**PUBLIC VISÉ**

- Usager.e.s fragiles
- Usager.e.s curieux

**ACTEURS CONCERNÉS**

- ADIL ?
- SLIME du Doubs Central ?

 **BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE**

- Découverte des services énergie de manière conviviale
- Prise de conscience
- Connaissance d'une aide possible
- Posture active

 **BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR**

- Générer un auto-repérage
- Contact avec des usager.e.s en demande

 **BÉNÉFICES POUR LE MAGASIN :**

- Preuve d'intérêt pour le bien être des client.e.s.
- «*On ne veut pas que les gens disent qu'ils se sont fait avoir*» Mr MOUGET, Directeur de Weldom
- Une démarche qui s'inscrit dans le programme d'amélioration de l'habitat du groupe ADEO

 **QUESTIONS**

- Quel vocabulaire ? Quelle image renvoyer pour toucher le bon public ?

 **POINTS DE VIGILANCE**

Risque de ne pas toucher tout le monde[«il y a toujours plus pauvre que moi»]. Le vocabulaire, l'identité employés doivent être parlants.



## 8. REPRÉSENTATION THÉÂTRALE : L'ARGENT PAR LA FENÊTRE, CIE ENTRÉE DE JEU



Représentation d'une pièce de théâtre organisée par AG2R la mondiale sur le territoire du Doubs Baumois. Il s'agit d'un espace participatif pour résoudre la situation d'une personne en précarité énergétique avec les membres du public.

 **OBJECTIFS :**

- Réunir les acteurs sur un travail commun
- Générer de l'empathie par le témoignage, de l'entraide par un blocage à résoudre
- Générer une prise de conscience pour soi
- Informer sur les dispositifs d'aides

 **LIEU**

- Roulans ?
- Mobile ?

 **PUBLIC VISÉ**

- Habitant.e.s, familles en situation de précarité énergétique

 **ACTEURS CONCERNÉS**

Voir avec AG2R LA MONDIALE

 **BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE**

- Convivialité
- Prise de conscience
- Connaissance d'une aide possible
- Posture active

 **BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR**

- Travail créatif d'équipe
- Contact direct avec les habitant.e.s

 **QUESTIONS**

- Comment faire venir les habitant.e.s ?

 **POINTS DE VIGILANCE**

Doit faire partie d'un programme global, ne peut être une action isolée.

## 9. SENSIBILISATION DES PROPRIÉTAIRES VIA LES AGENCES IMMOBILIÈRES



Les agences immobilières sensibilisent les propriétaires aux questions de réhabilitation énergétique, en valorisant le confort d'habitation, la hausse de la valeur du bien lors de la revente...

 **OBJECTIFS :**

- Les agences sensibilisent les propriétaires aux enjeux énergétiques et aux risques de précarité
- Les propriétaires confient des biens isolés

**PUBLIC VISÉ**

- Propriétaires de logements à louer
- Futurs propriétaires / accédants

**ACTEURS CONCERNÉS**

- Agence immobilière à vocation sociale ?
- Agences immobilières du Doubs Baumoisi / Doubs Central

 **BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE**

- Connaître les techniques de rénovation
- Orientation vers des aides si besoin
- Valorisation du patrimoine
- Meilleures relations propriétaires-locataires

 **BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR**

- Offrir aux locataires des prestations de qualité

**QUESTIONS**

Les agents font-ils le lien direct avec l'ADIL ?

**POINTS DE VIGILANCE**

Risque de ne pas toucher tout le monde («il y a toujours plus pauvre que moi»). Le vocabulaire, l'identité employé doivent être parlants



## 10. CHANTIER D'AUTO-RÉHABILITATION PARTICIPATIF



Mise à disposition d'un brico-bus identifié pour établir un plan de petites rénovations chez les personnes étant dans le besoin. Organisation d'un chantier participatif entre un groupe de personnes identifiées dans le besoin.

 **OBJECTIFS :**

- Susciter l'entraide, sortir de l'isolement
- Rendre les personnes actives
- Apporter des solutions immédiates

 **LIEU**

- Aux domiciles, sur un périmètre restreint

 **PUBLIC VISÉ**

- Petits et grands bricoleurs dans le besoin
- Propriétaires ayant hérité et ne pouvant pas payer les factures

 **ACTEURS CONCERNÉS**

- Auto-entrepreneur.e.s volontaires ayant un brico-bus mis à disposition par la collectivité ?

 **BÉNÉFICES POUR LE BÉNÉFICIAIRE**

- Très valorisant pour les bénéficiaires qui sont acteurs de la rénovation
- Mise en relation, sentiment de communauté

 **BÉNÉFICES POUR L'ACTEUR**

Créer une communauté qui, à long terme, peut faire passer le mot et autonomiser les bénéficiaires

**QUESTIONS**

Qui est le maître d'ouvrage? qui est le maître d'oeuvre potentiel ?

 **POINTS DE VIGILANCE**

- Faire attention à l'échelle. Fonctionne avec des bénéficiaires dans un périmètre pas trop large.
- Comment concilier les temporalités de chacun.e pour que tous les bénéficiaires soient prêts à engager des travaux en même temps?



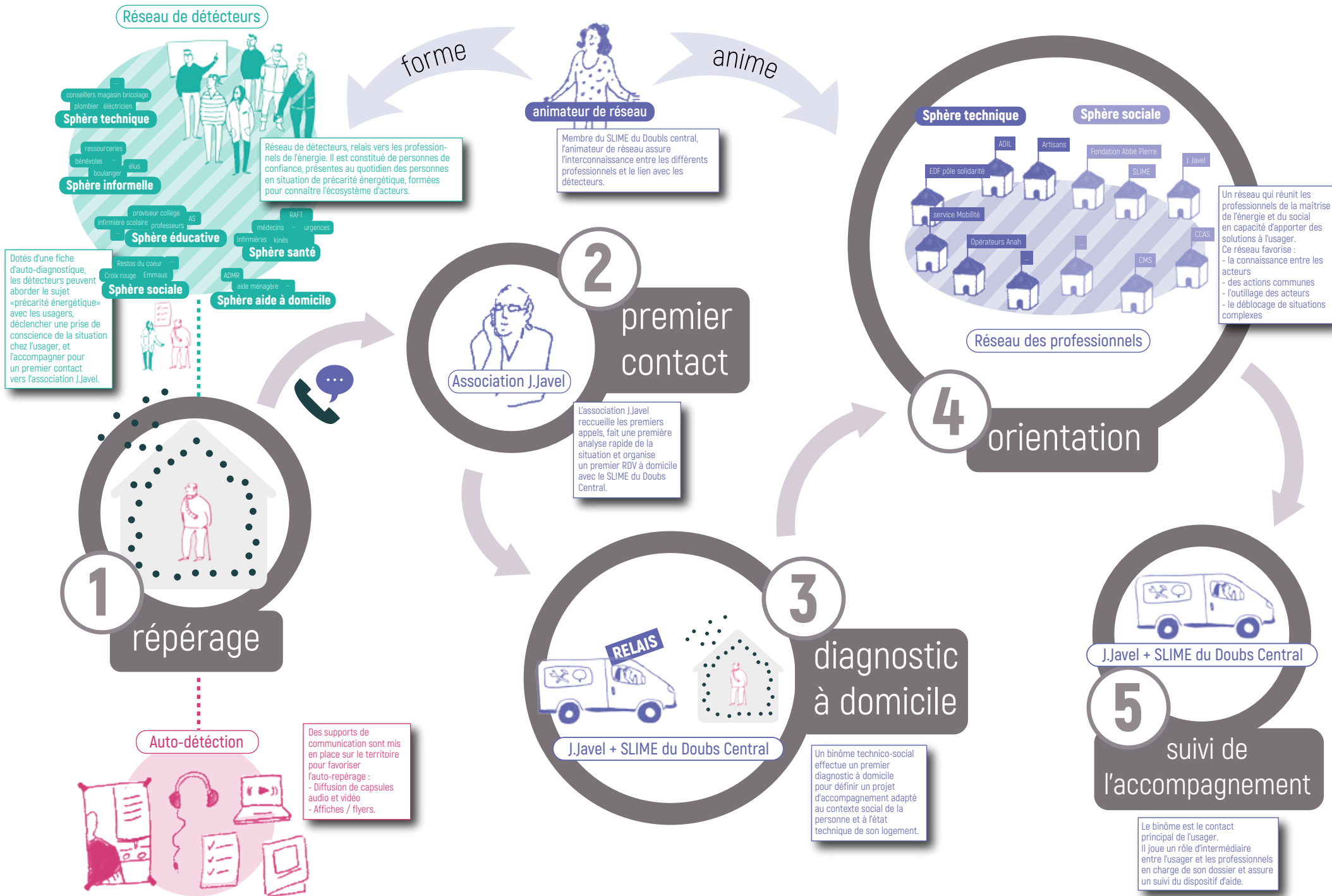
## ATELIER #2, MISE EN DÉBAT

### OBJECTIFS :

- présenter les résultats de l'immersion et les différents scénarios (explicités plus haut);
- prioriser les scénarios à tester;
- établir des fiches actions, très concrètes et mobilisatrices pour le test.

Afin de clarifier les scénarios, nous avons préparé une synthèse visuelle résumant l'ensemble de nos pistes d'actions que nous avons présenté lors de l'atelier de mise en débat. Ce schéma de synthèse permet d'avoir une vision d'ensemble sur toutes les propositions et d'identifier les actions à mettre en place pour le développement de la stratégie de repérage des personnes en situation de précarité imaginée pour le futur. On doit pouvoir le comprendre en un coup d'œil. C'est un document concis auquel se référer par la suite quand on ne sait plus où l'on en

est (que ce soit pour les développeurs et les élus). Pour nous, c'est la synthèse du projet en une image représentant les différentes étapes de la stratégie, depuis le repérage jusqu'à l'accompagnement vers une solution adaptée. Cette synthèse imagée met en avant les interactions entre les différents acteurs et les outils nécessaires pour le bon déroulé de la stratégie.





**LE TEST** NOM DE LA PISTE: ? Réseau de relations

**DÉCRIVEZ LE TEST EN 1 PHRASE**  
 une réunion de concertation pour débiter les messages en collectif, en présence (réunion virtuelle)

**QUELS SONT LES OBJECTIFS, QUE VEUT-ON VÉRIFIER AVEC CE TEST ?**  
 de savoir si les messages sont bien compris, en situation de présence virtuelle  
 de savoir si les messages sont bien compris, en situation de présence virtuelle

**MODALITÉS DE TEST**

**QUAND ? QUELLE DURÉE ?**  
 quand on a besoin de clarifier les messages

**QUI ORGANISE ?**  
 l'animateur

**QUI ASSURE LE SUIVI ?**  
 l'animateur

**QUI PARTICIPE ?**  
 tous les participants

**COMBIEN ÇA COÛTE À LA LOUCHE ?**  
 rien

**DE QUEL MATÉRIEL A-T-ON BESOIN ?**  
 un ordinateur, une webcam, un microphone

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**

**QUI ÉVALUE ?**  
 l'animateur

**QUELS SONT LES CRITÈRES QUI PERMETTENT D'ÉVALUER CE TEST ?**  
 1) Niveau d'adhésion des participants  
 2) Niveau de compréhension des messages  
 3) Niveau de participation des participants

**FORMAT**

**QUEL EST LE MESSAGE, QUELS MOTS EMPLOYER ?**  
 - de savoir si les messages sont bien compris, en situation de présence virtuelle  
 - de savoir si les messages sont bien compris, en situation de présence virtuelle

**QUELLE FORME ? QUELLE IMAGE RENVoyer ?**  
 - une réunion virtuelle  
 - une réunion virtuelle

**AVEZ-VOUS DES PERSONNES EN TÊTE QUI POURRAIENT AIDER À LA MISE EN PLACE DE CE TEST ?**  
 - l'animateur  
 - l'animateur

**AVEZ-VOUS DES EXEMPLES OU DES INSPIRATIONS EN TÊTE ?**  
 - l'animateur  
 - l'animateur

**AVEZ-VOUS DES PRÉCONISATIONS ?**  
 - l'animateur  
 - l'animateur

**Y A-T-IL DES MOTS À NE PAS EMPLOYER ?**  
 - l'animateur  
 - l'animateur

**Y A-T-IL DES IMAGES À NE PAS RENVoyer ?**  
 - l'animateur  
 - l'animateur

## Vers un test opérationnel

Les scénarios étant posés et expliqués, cette phase consistait à les ancrer dans une réalité concrète. En petits groupes, nous avons réfléchi aux modalités nécessaires pour rendre chaque test opérationnel. Un gabarit à remplir guidait la réflexion de manière à ce que les groupes puissent se poser toutes les bonnes questions allant des étapes de la mise en place aux conditions de réussite du test (que veut-on évaluer par ce test ?) en passant par la définition des objectifs à atteindre par ce test, les modalités temporelles, les moyens humains, le budget, la forme, etc. Ces fiches actions ont permis de prioriser les scénarios en fonction de leur pertinence et leur faisabilité.

Vers un test opérationnel : guide facilitateur

## EXPÉRIMENTATIONS ET ENSEIGNEMENTS POUR LA SUITE

### QU'EST-CE QU'UN TEST ?

À partir des choix retenus lors de l'atelier précédent, nous avons sélectionné quelques scénarios pour aller plus en avant vers leurs réalisations. Le 17 janvier 2019, nous avons mis en place plusieurs dispositifs de tests, avec l'aide d'Anne-Cécile Klur, de Fleur Couteret, et de Chloé Truchon (réalisatrice des vidéos). L'objectif premier de l'expérimentation est de comprendre comment des dispositifs prototypés (il ne s'agit pas d'une version finale) vivent in-situ sur une période d'un mois et demi.

Le test correspond à une version légère du projet final, qui doit être économe en ressources et en temps de mise en œuvre afin qu'il puisse être abandonné s'il ne paraît pas pertinent finalement.

Mettre un projet en test permet d'obtenir le retour des utilisateurs et des professionnels, et ainsi d'évaluer sa pertinence. Mais il permet aussi de faire parler du projet, de montrer des résultats concrets et ainsi d'enclencher les suites plus facilement, en fédérant les parties prenantes autour d'un démonstrateur.

### 1. TÉMOIGNAGES AUDIO ET VIDÉO



Cabine d'écoute installée au resto du coeur (Baume-les-dames)

Aus Restos du coeur de Baume-les-dames, nous avons installé une cabine d'écoute diffusant deux témoignages audio : celui d'une personne ayant été en situation de précarité énergétique qui a bénéficié de l'aide de J.Javel. Le témoignage de Luc Schiffmann, travailleur social de J.Javel. Il y décrit sa vision et son expérience vécue autour des questions de précarité énergétique à travers l'association J.Javel.

Le message final de chacune des capsules invite les personnes à appeler un numéro de téléphone provisoire pour accéder aux aides. Dans le cadre du test, J. Javel reçoit les appels et suit un protocole d'accueil téléphonique lui permettant de connaître la provenance des appels, et d'enclencher, si la situation est adaptée, une visite à domicile accompagnée du SLIME de Besançon pour effectuer un premier diagnostic sur place.

D'autre part, une adaptation du témoignage de la bénéficiaire en dessin animé a été diffusée au cabinet médical de Roulans, dans la salle d'attente, et au rayon chauffage du magasin Weldom.

Le choix de ces trois lieux ne s'est pas fait par hasard. Les Restos du coeur accueillent un public fragile en précarité de façon plus globale. La cabine d'écoute leur permet de

s'isoler, sans le regard des autres pour écouter et s'informer sans aucune gêne. Il s'agit d'un public qui est déjà dans une démarche de se faire aider. En plaçant la cabine aux Restos du Coeur, nous émettons l'hypothèse que ce public pourra être orienté par les accueillants vers la cabine d'écoute et sera réceptif à une autre forme d'aide sociale.

À l'inverse, le cabinet médical reçoit tous types de public, notamment des personnes victimes d'allergies ou de problèmes respiratoires pouvant être liés à l'état du logement. Ce lieu ouvert à tous n'est pas stigmatisant. Nous avons donc fait le choix de mettre la vidéo en libre accès dans la salle d'attente.

Que ce soit aux Restos du Coeur ou dans la salle d'attente du médecin, il s'agit de lieux où les publics sont en confiance.

Dans le magasin weldom, le public visé est plus spécifique : nous faisons le pari que l'emplacement permet de toucher des personnes plutôt bricoleuses, à la recherche de solutions plus confortables pour leur logement. A Weldom, la surinformation pourrait rendre invisible un dispositif audio. Nous avons donc privilégié la vidéo que nous avons installée sur une télévision du rayon chauffage afin que celle-ci puisse attirer l'oeil des visiteurs.



Coin vidéo installé dans la salle d'attente du cabinet médical de Roulans



Vidéo installée dans le rayon chauffage du magasin de bricolage Weldom (Baume-les-Dames)

L'idée derrière ce test est d'arriver à provoquer un changement par la prise de conscience de situations similaires pour les auditeurs ou personnes de leur entourage. Nous voulons tester la possibilité de créer de l'auto-détection via un témoignage de pair à pair.

"Ma situation n'est pas normale", "Elle a été aidée, pourquoi pas moi", ou encore "Ah oui, il existe des aides ?" Nous aimerions que surviennent toutes ces questions au visionnage des capsules afin de déclencher de la part de celui qui regarde, une rupture avec son quotidien et de lui permettre de se sentir concerné, de remettre en cause sa situation et de déculpabiliser la personne faisant appel aux aides. Le numéro divulgué inscrit immédiatement la personne, si sa situation le permet, dans un processus d'accompagnement.

[Les extraits audio et vidéo sont téléchargeables ici](#)

## RÉSULTATS

Les capsules ont été réalisées par Chloé Truchon et Ulrike Nikutowski dans le cadre d'un marché lancé par le Grand Besançon pour cette occasion.

Pour la préparation du test, il a été difficile d'identifier des





IDÉES

personnes ayant bénéficié d'aide qui acceptent de témoigner de leur histoire. Les délais de réalisation ont été courts, ce qui n'a pas facilité la recherche. Cependant, dans le cas d'une pérennisation possible de ce dispositif, il sera primordial de définir un périmètre géographique d'interview, de réfléchir à une manière d'identifier ces personnes et aux éléments rassurants et respectant leur intimité. Dans cette optique, il est important de garder l'anonymat des personnes, de continuer à jouer sur le ton de la voix et la finesse de l'approche pour que le message soit efficace, respectueux, très concret, et suscite l'empathie

### **Cabine d'écoute aux Restos du cœur :**

Les bénéficiaires ont été réceptifs au dispositif. Le public est d'abord intrigué par la cabine d'écoute que nous avons installée. Les Restos du Cœur représentent un environnement qu'ils connaissent bien et où ils se rendent régulièrement : avoir une installation qui éveille la curiosité est donc un atout.

La présence de Josiane Dimascio, bénévole aux Restos du Cœur, est aussi un point important. Figure bien connue des usagers, elle a eu un véri-

table rôle d'intermédiaire entre le dispositif et le public.

« *Certains sont rentrés pour me faire plaisir* ». Cela démontre encore l'importance de travailler avec des relais de confiance pour les usager.e.s.

Cependant, le public est essentiellement locataire de son habitat et ne s'est pas senti concerné par le message. Plusieurs personnes ont noté le numéro mais aucun appel n'a découlé de cette installation

De plus, dans ce lieu d'accueil, il y a peu de changement de public et au bout de quelques semaines, tous les bénéficiaires avaient déjà écouté les capsules sonores.

Josiane Dimascio a insisté sur l'omniprésence de Facebook auprès de son public. D'après elle, il s'agit du média de prédilection. « *C'est un public très actif sur Facebook. Si je leur envoie un message privé, ils me répondent tout de suite* ».

### **Idée court terme :**

→ Tester différentes formes d'installations pour diffuser les messages

### **Idées moyen terme :**

- Déplacer la cabine / identifier des lieux stratégiques (lieux de services de proximité? espaces de vie sociale ? Pôle Emploi ? centres de formation accueillant des demandeurs d'emploi ?
- Renouveler les témoignages et les adapter aux différents profils d'usager.e.s
- Diffuser un message qui s'adresse de façon très claire aux locataires

### **Idées long terme :**

- Diffuser les témoignages vidéo sur facebook (payer pour que ce soit diffusé auprès des usager.e.s cibles ?) / Demander à des relais de diffuser l'info par messages privés ?
- Alternier les démarches d'aides à la précarité énergétique avec des témoignages d'aides sur d'autres services

## Cabinet médical :

Au cabinet médical de Roulans, aucun retour spontané n'a été fait aux secrétaires et médecins de la part de patients à propos des affiches ou de la vidéo. Le personnel du cabinet n'a pas pu non plus questionner les usager.e.s précisément « Avec les épidémies qu'on a eu, pas le temps de demander aux gens ce qu'ils en pensaient, on a juste fait notre boulot de médecins ».

En revanche, la docteur Gisèle Carré Suranyi a pu observer que la vidéo était souvent visionnée par les enfants et les adolescents. D'après elle, l'installation que nous avons faite dans sa salle d'attente était en premier lieu perçue comme une installation pour enfant, non destinée aux adultes. Est-ce dû au caractère informel de notre installation ? À l'image animée ?



**IDÉES**

### **Idée court terme :**

- Mettre un panneau introductif facile à voir par tous dans la pièce, qui permette d'identifier le sujet de la vidéo.
- Diffuser un flyer à emporter à la maison
- Surélever l'installation hauteur d'adultes

### **Idées moyen terme :**

- Une médiation humaine sur des moments clés pour compléter le support papier ? (moyen terme) Weldom :



**IDÉES**

### **Idées long terme :**

S'inspirer ou organiser un "Pop up réno", projet sorti des Expérenos (organisées par l'Ademe) qui propose une animation en magasins de bricolage autour de la rénovation énergétique.

<https://www.ademe.fr/expertises/batiment/passer-a-laction/experenos/promouvoir-renovation-energetique-magasins-bricolage>

## Weldom

À Weldom, le dispositif n'a pas fonctionné car il a manqué de visibilité « *ça a été transparent, pas mal de gens l'ont même pas vu* » (Pascal Mouget, directeur du magasin). Une personne a posé des questions mais n'a pas voulu prendre le téléphone : elle était plus surprise par le dispositif que vraiment intéressée par le sujet.

La surcharge d'informations en magasin noie celles que nous voulons faire passer ; l'usager.e. ne sait plus s'il s'agit d'une information d'ordre commercial ou non. Il semble donc qu'il faut privilégier un format qui interpelle et l'accompagner d'une médiation humaine. Pour Pascal Mouget, le ton doit être plus léger dans un premier temps pour donner envie "On commence petit et à la fin on les amène à se poser des questions et leur proposer des solutions", dit-il.

Par ailleurs, il a aussi souligné l'importance de la période d'expérimentation. L'installation du dispositif est venue en fin de période de chauffage. Si c'était à refaire, il faudrait le faire en début d'hiver.



IDÉES

## 2. DIFFUSION RADIO SUR FRANCE BLEU

Nous avons poussé le test du témoignage jusqu'à la diffusion sur France Bleu (Radio très écoutée sur le territoire de Roulans). Le 28 février 2019, Julien LEGAY, travailleur social chez J. Javel, est intervenu à trois reprises dans la journée pour parler de la démarche en cours. Cette intervention s'inscrit dans un programme donnant l'antenne à des associations du territoire sur un temps très court (3x3 minutes) au cours d'une journée.

### RÉSULTATS

La campagne radio est un moyen efficace à très court terme, 2-3 jours. Elle peut être utilisée comme élément déclencheur dans l'incitation au recours aux aides. Sur 6 appels reçus par Julienne Javel, 3 ont été passés dans les 2-3 jours suivant l'intervention radio (éléments à préciser).

*"La radio, elle rentre chez les gens"* (Julien Legay, de l'association Julienne Javel)

Cependant, la date de diffusion n'est pas à négliger. Les personnes en précarité énergétique ont tendance à appeler en plein cœur de l'hiver, lorsqu'il fait très froid. La période de redoux que nous avons connu au mois de février et début mars correspond avec une absence d'appels.

Concernant l'organisation de la diffusion en elle-même, Julien Legay a fait part de sa contrariété de n'avoir pas pu discuter en amont du contenu avec les 3 journalistes l'ayant interviewé et/ou la directrice des programmes. Cela a amené à une confusion sur la ligne éditoriale des journalistes, un temps de parole changeant en fonction des moments de la journée et un flou sur les informations diffusables à la radio ou pas (ex : est-il possible de transmettre le numéro de téléphone de l'association à la radio?).

### Idées court terme :

- Envisager un partenariat avec France Bleu pour la réalisation de capsules à diffuser ?
- Clarifier avec les journalistes le contenu du message dans le temps de parole imparti.
- Donner dans les messages, des exemples de situations dans lesquelles le public peut se reconnaître (ex: utilisation du kerdane)
- Mettre en avant le fait que le service soit public, gratuit (appel non surtaxé, intervention gratuite à domicile) et non jugeant. Prendre en compte la saisonnalité (communication en automne en amont, action pendant les grands froids d'hiver)
- Étudier les partenariats possibles avec d'autres radios (RCF, Plein Air, Radio Village, Radio Campus)
- Penser une communication 2.0 : Vidéos courtes à diffuser sur les réseaux sociaux
- Diffusion dans la presse écrite locale

### Idée moyen terme :

- Renouveler régulièrement la diffusion du message sur la période hivernale (voir avec la radio dans quelle mesure cela pourrait-être possible)

### Idée long terme :

Travailler avec France 3 (témoignages des personnes qui ont bénéficié d'aide)

### 3. QUEL CONFORT CHEZ VOUS ?

**résultats**

Si vous avez **au moins 2 réponses BLEUES**, alors vous êtes probablement concerné.e par une problématique liée à l'énergie dans votre logement : inconfort, factures élevées, problèmes de santé...

**contactez-nous**

Quelle que soit votre situation, il existe des solutions et nous pouvons vous aider. **N'hésitez pas à nous contacter !**

appel non surtaxé  
07.73.31.02.09

**Quel confort chez vous ?**

Cette fiche vous permet d'effectuer, avec simplicité, un état des lieux de vos consommations d'énergie et du confort dans votre logement.

Logos des partenaires : Besançon, etc.

Voir l'outil complet page suivante

Le 17 janvier, nous avons organisé un atelier de distribution de la fiche diagnostic "Quel confort chez vous ?" pour outiller les quelques "donneurs d'alerte" volontaires pour le test. Cette fiche, très simple et imagée sans être intrusive est un premier support pour aborder la question de la précarité énergétique chez une personne dans le besoin. Elle renvoie vers le numéro de l'accompagnement apporté provisoirement par J.Javel et la Ville de Besançon.

Seule une personne bénévole était présente à l'atelier. Ce manque de présence avait sans doute un lien avec l'indisponibilité des un.e.s et des autres, due aux horaires de l'atelier. Néanmoins, elle pose la question de la mobilisation et de ses conditions pour cette cause. Ce dispositif relève uniquement de l'engagement basé sur le volontariat de chacun : ce fonctionnement a une limite. Finalement, nous avons pu fournir la fiche à certains volontaires, via des relances à distance.

S'il fallait envisager une suite à ce dispositif, la question de l'engagement est donc sujet primordial : ce groupement de volontaires doit-il être formalisé ? Comment peut-il s'inscrire dans une dynamique collective ? Quelles sont les motivations des volontaires ? Quel(s) moyen(s) / temps donne-t-on aux volontaires ? Quelle place des élus dans ce repérage de proximité des ménages en précarité ?



## résultats

Si vous avez **au moins 2 réponses BLEUES**, alors vous êtes probablement concerné.e par une problématique liée à l'énergie dans votre logement : inconfort, factures élevées, problèmes de santé...

## contactez-nous

Quelle que soit votre situation, il existe des solutions et **nous pouvons vous aider**.  
**N'hésitez pas à nous contacter !**



07.73.31.02.09



# Quel confort chez vous ?

Cette fiche vous permet d'effectuer, avec simplicité, un état des lieux de vos consommations d'énergie et du confort dans votre logement.

## isolation

### VOS FENÊTRES SONT-ELLES EN DOUBLE VITRAGE ?

De nuit, allumez une flamme devant la fenêtre, si la flamme se dédouble alors le vitrage est double.

OUI  NON

### AVEZ-VOUS CHEZ VOUS DES COURANTS D'AIR ?

Passez la main sous les fenêtres et la porte d'entrée, si c'est froid, c'est que oui.

OUI  NON

### «LES MURS ET LA TOITURE DE VOTRE LOGEMENT SONT-ILS ISOLÉS ?

Si il y a uniquement une lame d'air derrière le placo c'est que le mur n'est pas isolé. Pour qu'il y ait une isolation, il faut un isolant (laine minérales, polystyrène, etc.)

OUI  NON

### AVEZ-VOUS DE LA BUÉE SUR VOS FENÊTRES ?

OUI  NON

### Y'A-T-IL DES TRACES DE MOISSURES DANS VOTRE LOGEMENT OU TROUVEZ-VOUS QUE VOTRE LOGEMENT EST HUMIDE ?

Sur les murs, le plafond, au niveau du plancher...

OUI  NON

## chaleur

### QUEL EST LE MOYEN PRINCIPAL DE CHAUFFAGE DE VOTRE LOGEMENT ?

GAZ  BOIS  PROPANE  
 FUEL  ÉLECTRIQUE

### EST-CE QUE VOUS LIMITEZ L'UTILISATION DU CHAUFFAGE, VOIRE EST-CE QUE VOUS VOUS PRIVEZ DE CHAUFFAGE ?

OUI  NON

### UTILISEZ-VOUS UN CHAUFFAGE D'APPOINT ?

Au gaz, à l'électricité, au kerdane ?

OUI  NON

## factures

### VOS FACTURES D'ENERGIE (EAU CHAUDE, ÉLECTRICITÉ, ESSENCE) SONT-ELLES DIFFICILES À PAYER ?

Impayé auprès d'un fournisseur d'énergie, coupure, réduction de puissance... au cours de la dernière année ?

OUI  NON

## aération

### SI VOTRE LOGEMENT EST ÉQUIPÉ DE GRILLES D'AÉRATION, SONT-ELLES CALFEUTRÉES / BOUCHÉES ?

OUI  NON  JE N'AI PAS DE GRILLE

### L'AÉRATION FONCTIONNE-T-ELLE ?

Passez une feuille de papier sur l'aération, si la feuille tient, l'aération fonctionne.

OUI  NON

## ressenti

### AVEZ-VOUS EU FROID DANS VOTRE LOGEMENT L'HIVER DERNIER ?

OUI  NON

### AVEZ-VOUS EU CHAUD DANS VOTRE LOGEMENT L'ÉTÉ DERNIER ?

OUI  NON

### VOTRE SANTÉ PRÉSENTE-T-ELLE DES SIGNES DE FRAGILITÉ ?

Asthme ? allergies ? maladies chroniques ? etc., à répétition

OUI  NON

## Quelles sont vos astuces pour faire des économies ?

---

---

---

---

---

---

## RÉSULTATS FICHE ET IMPLICATION VOLONTAIRES

Bien que nous ayons porté une grande vigilance au vocabulaire employé, la fiche n'a pas été reçue de la même façon par les usager.e.s, suivant qu'ils aient été accompagnés pour la remplir ou non. Certaines questions ou formulations demandent un éclaircissement (ex : "problématiques liées à l'énergie"). Lorsque la fiche est remplie avec un.e professionnel.le (ex : réseau RAFT), celle-ci ne pose pas de problème en particulier. Elle est reçue comme un outil complémentaire à l'action du professionnel.le de santé. Dans le cas du réseau RAFT, il semble que le public soit déjà un peu sensibilisé à ces questions car il a des problèmes de santé liés à son environnement. Plusieurs personnes ayant pris connaissance du numéro mis en place lors du test n'ont pas appelé. Pour beaucoup de propriétaires occupants, la perspective de travaux est synonyme de grosses dépenses ce qui représente un point de blocage conséquent dans le recours aux aides. *"un déménagement ou des travaux, ça paraît insurmontable!"* (Noëlle Ajax, CCAS Baume-les-Dames).

De nombreux locataires sont résignés quant à leur situation. *"Arrivés à la fin du test, ils se disent bon c'est comme ça"* (Noëlle Ajax). Ils perçoivent la poursuite de la démarche comme un conflit potentiel avec leur propriétaire ou une augmentation du loyer. La loi n'obligeant pas les propriétaires bailleurs à faire des travaux, nous n'avons pas beaucoup de marge de manoeuvre auprès des locataires.

Le rôle des volontaires accompagnateurs dans la démarche serait donc dans un premier temps de différencier les propriétaires occupants des locataires. Faut-il former les volontaires?

En parallèle, Alexiane Carrère explique qu'elle est assez demandée par les réseaux professionnels du social pour présenter les différents dispositifs existants. Un enjeu serait de renforcer l'information auprès de ce réseau. *"Les pro sont demandeurs pour qu'on vienne les voir et leur présenter les dispositifs, par contre ils ne se déplacent pas"* (Alexiane Carrère).

La mission d'animation du réseau de donneurs d'alerte est à prendre en compte dans la création d'un SLIME sur ce territoire. Nous avons notamment soulevé un travail d'approfondissement à faire autour de la question de l'anonymat. Tous les membres du réseau ne sont pas soumis à la question du secret professionnel. Il est important que chacun se sente confortable avec l'idée de "donner l'alerte" en se portant relais d'information, dans le respect de l'anonymat. Quelle différence entre "donner l'alerte" et "signaler" ? Y-a t-il des freins à donner l'alerte ? Quelles sont les conséquences si on ne donne pas l'alerte ? À qui passer l'information ? Quelles sont les limites du donneur d'alerte pour ne pas qu'il bascule dans la délation ? Il serait pertinent d'aborder ces questions individuellement avec l'animateur de réseau pour désamorcer les éventuels freins à ce rôle.

Si les effectifs du SLIME devaient être renforcés pour mener cette mission, il serait important, d'après Alexiane Carrère, que la personne engagée soit aussi en mesure de faire les visites à domicile *"Il faut faire des visites pour pouvoir en parler"*.



## IDÉES

### idées court terme :

- Différencier les fiches en fonction des locataires et des propriétaires afin de pouvoir rassurer les propriétaires sur les dispositifs existants. (Attention à ne pas noyer les utilisateurs en multipliant les supports).
- Proposer un outil clé en main pour les volontaires, impressions et distribution comprises.
- Diffuser le support dans le carnet de liaison à l'école primaire.

### idées moyen terme :

- Prévoir une version en ligne du support et créer des partenariats avec des structures relais (ADIL, Mairies, CCAS, J.Javel, Restos du coeur, Réseaux de santé, collège, etc.) pour diffuser la fiche de diagnostic sur leur site web.
- Former les donneurs d'alerte aux dispositifs d'aides existants et aux visites à domicile.
- Élargir les actions à l'échelle du département avec le soutien du conseil général.

### idées long terme :

- Identifier / développer des compétences locales en matière de médiation bailleur-locataire
- Mettre en place un travail en transversalité au sein de la collectivité sur la rénovation avec les professionnels de l'immobilier (agents immobiliers, notaires, etc.).
- [ À savoir : le Le CLER-Réseau pour la Transition énergétique est lauréat 2018 d'un appel à projet CEE avec un programme de "Standardisation d'une méthodologie de mobilisation/sensibilisation avec les banques, les agences immobilières et les notaires locaux à partir d'une expérience du Syndicat de l'Ouest Lyonnais", les informations communiquées sont encore restreintes].
- Inciter les agents immobiliers à communiquer sur le prix du loyer charges comprises (l'étiquette énergétique ABCDEFG ne communique pas de coûts concrets).
- Un lien à tisser avec le programme "Logement d'abord" de l'ADIL qui accompagne des bailleurs privés vers la rénovation de leur logement mis en location.



## 4. AFFICHES DE COMMUNICATION

Nous avons diffusé une série de 2 affiches et flyers - comportant des messages différents, très factuels qui évoquent le ressenti ou des éléments facilement identifiables (courants d'airs, moisissures...) - à divers endroits stratégiques de Roulans et les alentours (pharmacies, bureau de tabac, supermarché, CMS de Novillars, salle d'attente du médecin, Weldom). Nous les avons aussi positionnées aux Restos du coeur en complément des capsules audio et vidéo.

Dans la même optique que les capsules audio et vidéo, le but est de générer de l'identification par ces supports graphiques afin que les personnes en situation de précarité énergétique puissent s'identifier à la situation présentée. Le numéro d'appel est visible sur ces éléments de communication pour diriger la personnes vers un accompagnement possible. Le format de l'affiche par rapport aux formats immersifs de la voix ou de l'image animée amène une dimension anonyme qui nous intéressait de tester, étant donné que nous traitons un sujet souvent lié à un sentiment de honte ou de culpabilité.

### RÉSULTATS

Sur 9 appels vers Julienne Javel durant la période de test, 3 viennent de personnes ayant vu les affiches. Si la récurrence d'affiches dans l'espace public a pu aider, il semble que les affiches les plus efficaces sont celles placées dans des lieux associés au service public: 1 affiche a été vue à la gare de Baumes les Dames, deux autres à la Mairie de Baumes les Dames. Dans le cadre du test, nous avons fait un "affichage sauvage" de dernière minute à la gare, et n'étions pas certains qu'elles resteraient affichées dans la durée sans l'accord de la SNCF, mais n'ont finalement pas bougé. L'affiche avec les moisissures a été plus citée que celles des courants d'air (indicateur plus facile à percevoir, moins lié à une sensation personnelle ? + les moisissures font plus peur ? )



IDÉES

#### Idées court terme :

- Renforcer la notion de "service public" sur les affiches
- Prévoir quelques informations supplémentaires sur le numéro (associatif, local, gratuit, etc.)
- Diffuser les affiches dans des lieux de passage des publics concernés (mairies, locaux associatifs, gare, etc, cabinet médical, etc.)
- Diffuser les affiches sur les documents d'informations municipales et documents associatifs
- Diffusion web (sites communaux, département, com com, réseaux sociaux, etc.)

#### Idées moyen terme :

- Imaginer une campagne de communication à visée des propriétaires ;
- Changer régulièrement d'affiches, la nouveauté stimule l'utilisateur. Multiplier les messages (moisissures, pouvoir payer la facture, restriction des pièces à vivre, etc.), baser le message sur des états de confort factuels ;
- Construire des partenariats pour valoriser ces affiches ;
- Se rapprocher du SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours) pour réfléchir à une manière de diffuser des éléments de sensibilisation via les interventions des pompiers à domicile.

**LES CHAMPIGNONS,  
C'EST BON DANS L'ASSIETTE, MAIS...  
PAS SUR MON MUR**

**DES AIDES EXISTENT, POUR TOUS**

CONTACTEZ-NOUS :  
**07.73.31.02.09**



**BIEN CHEZ VOUS**



● Affiche test n°1



● Affichage au magasin de bricolage Weldom (Baume-les-Dames)

PRENDRE L'AIR,  
C'EST AGRÉABLE, MAIS...

PAS CHEZ MOI,  
JE PRENDS FROID

DES AIDES EXISTENT, POUR TOUS



CONTACTEZ-NOUS :  
07.73.31.02.09



BIEN CHEZ VOUS



Affiche test n°2



Affichage en gare

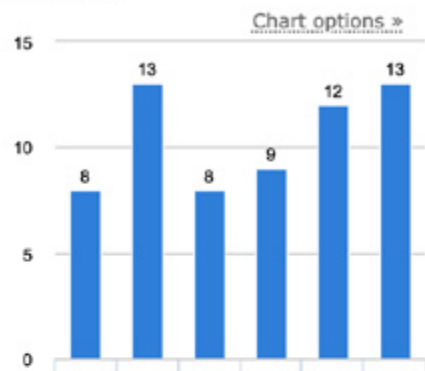
## 5. RÉSEAU DE PROFESSIONNELS DE L'ÉNERGIE ET DU SOCIAL



Nous avons mené une enquête en ligne auprès de tous les acteurs rencontrés ou détectés depuis le début de la démarche, afin de dresser le paysage des acteurs prêts à s'impliquer. À l'échelle du test, il aurait été prématuré de mettre en place une première action en réseau au risque de créer un appel d'air, sans connaître les suites qui pourront être données à cette expérimentation.

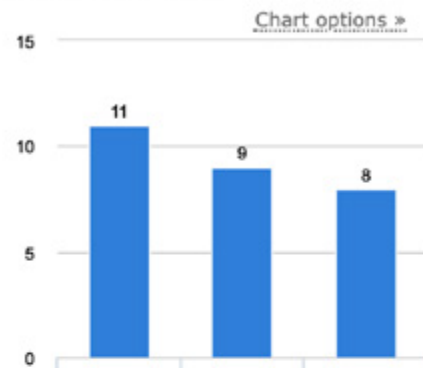


## Quels sont d'après vous les objectifs majeurs de ce réseau ?



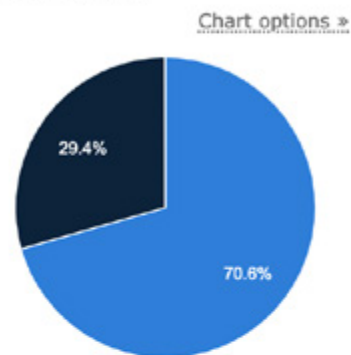
mieux connaître les autres métiers liés à la précarité énergétique	8
améliorer la communication entre les acteurs	13
se tenir au courant entre professionnels des différentes aides existantes	8
permettre de trouver des solutions d'urgence pour un usager en grande précarité	9
identifier des cas d'usagers en situation de précarité	12
fluidifier le parcours administratif des usagers	13

## Quels thèmes souhaiteriez-vous aborder ?



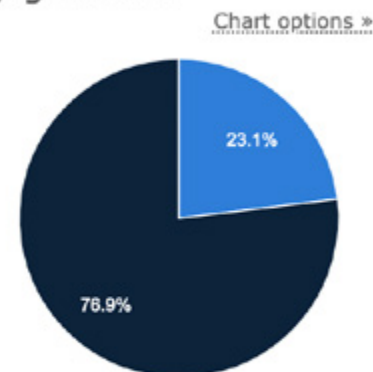
Comment sensibiliser les acteurs de l'immobilier et les bailleurs privés et sociaux ?	11
Comment améliorer la communication entre le réseau de l'énergie et le réseau social ?	9
Debuggage de situations compliquées d'usagers	8

## Souhaiteriez-vous faire partie de ce réseau s'il se concrétisait ?



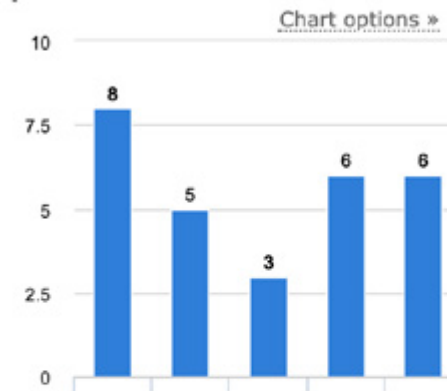
Oui	12
Non	5

## Quel pourrait-être votre engagement ?



annuel	3
trimestriel	10

## Quelle forme pourrait prendre ce réseau ?



une rencontre organisée et animée	8
une visite de terrain ou de structure	5
une rencontre informelle (repas, café, apéro...)	3
une demi-journée "au vert" (pour sortir du cadre habituel et prendre du recul)	6
un format changeant !	6



Extrait des résultats de l'enquête sur la création du réseau des professionnels de l'énergie et du social.



**IDÉES**

## RÉSULTATS

Nous avons reçu 19 réponses sur 61 à notre questionnaire interrogeant les thématiques et mode de fonctionnement de ce réseau de professionnels. Il n'y a pas eu de grosses disparités dans les réponses données, preuve de la pertinence des propositions. Il semble qu'il y ait, pour les acteurs, un besoin de mieux connaître la diversité des métiers et les différentes actions liées à la précarité énergétique pour améliorer le parcours de l'utilisateur et pouvoir apporter une réponse lorsqu'il y a urgence. Une majorité d'acteurs demandent aussi à ce que le réseau puisse servir à identifier de nouveaux cas d'utilisateur.s en situation de précarité énergétique. 70% des acteurs ayant répondu souhaitent participer à ce réseau. Les acteurs préféreraient une rencontre semestrielle, plutôt sous forme de rencontre organisée et animée et sont ouverts à des formats changeant (au vert, visites, etc.). Cela soulève la question de l'animation de cette communauté. À priori, cette compétence a toute sa place dans les missions du SLIME.

Les acteurs y voient comme bénéfiques la mise en lien et les échanges de pratiques possible pour une montée en compétence des acteurs et la facilitation du lien avec l'utilisateur.

Quelques initiatives en lien avec le réseau ont été proposées par les acteurs eux-même :

- l'animation d'ateliers sur la maîtrise de l'énergie (à imaginer pour le réseau de donneurs d'alertes ? ou dans le cadre d'un évènement public ?).
- assurer une facilitation-relais des informations recueillies par le réseau auprès des membres des entreprises du Club FACE (acteurs immobiliers, énergéticiens, notamment).

### Idées court terme :

- Penser une co-construction du programme et des actions par les participants eux même.
- Créer des temps de rencontre semestrielles organisées et animées en précisant les objectifs et le cadre dès la journée de lancement.
- Prévoir la compétence d'animation de ce réseau dans les missions du nouveau SLIME local, prévoir une mise en lien avec le CLER.

### Idée moyen-long terme :

- Constituer un annuaire des acteurs, la forme pourrait-être une plateforme collaborative où chacun vient apporter ses informations ? Veiller à créer un outil vivant.
- Organiser des réunions semestrielle pour travailler la mobilisation des élus et des maires des communes. Les sensibiliser au sujet par le biais de l'UDAF ou par la conférence des maires, en mettant en avant le lien entre la précarité énergétique et les trois piliers du développement durable (santé, mobilité, habitat.). Les impliquer dans le réseau et faire en sorte, de les outiller pour qu'ils puissent être des relais à la fois humains, et au travers d'une communication dans bulletins municipaux.

### Idée long terme :

- Attribuer aux volontaires un rôle de facilitateur-relais auprès des acteurs clés et des donneurs d'alertes et prévoir le temps et les outils nécessaires (faut-il passer par un appel à candidature ? faut-il envisager différents partenaires selon les secteurs ?).

## 6. ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES EN PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE EN MILIEU RURAL

Provisoirement, le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie de Besançon (SLIME) était prêt à se déplacer en binôme avec l'association J.Javel, pour répondre aux appels générés grâce à la fiche «diagnostic» et à l'auto-repérage (3 interventions à domicile maximum pendant la durée du test). L'intérêt du binôme technico-social est de pouvoir établir un diagnostic poussé à la fois sur l'état du bâti, et les conditions sociales (moyens financiers, état de confort, état d'esprit lié au changement...) dans lesquelles se trouve la personne. Le binôme pouvait alors construire un projet adapté au contexte, rassurant et adapter la temporalité de l'aide proposée.

### RÉSULTATS

#### Visites à domicile :

Sur les 3 rendez-vous programmés, un seul a eu lieu, les 2 autres ayant été décommandés au dernier moment par les usager.e.s qui n'étaient finalement pas prêtes à recevoir une intervention chez elles. Malgré le fait que Julienne Javel et le Slime n'ont pu avoir qu'un seul rendez-vous à domicile, la pertinence d'un dispositif mêlant un accompagnateur social et un accompagnateur technique est très claire pour l'un et comme pour l'autre. « *C'est clair et net qu'un binôme social-technique est nécessaire* ». Le Slime récolte des données techniques sur le l'habitat (Factures, hygrométrie, température...), et J.Javel étudie les droits sociaux de la personne. Tous deux peuvent alors jouer un rôle de conseil dans leur domaine spécifique. Du point de vue de l'usager.e, cela permet d'apporter une réponse plus complète à ses questions (les situations ne sont jamais linéaires et demandent souvent plusieurs expertises) et ce sans délai.

Si ce principe permet de réduire le délai d'attente d'une réponse, il est important en revanche de prévoir un temps de rendez-vous assez conséquent pour que les 2 facettes puissent être vues avec l'usager.e. Dans le cas de ce test, le rendez-vous a duré 2h30.

Alexianne Carrère du Slime pense qu'un.e usager.e est plus en confiance et communique plus facilement avec la personne avec qui il.elle a été en contact en premier, ce qui peut désavantager un des membres du binôme. Cette hypothèse n'a pas été vérifiée lors du rendez-vous, il faudrait y prêter attention si d'autres rendez-vous s'organisaient.



IDÉES

### **Appels:**

La notion de "rénovation énergétique" étant très floue, Christophe Grumel a reçu plusieurs appels de personnes ayant besoin de renseignements sur la rénovation de l'habitat et n'étant pas sûres que leur situation corresponde à ce dispositif précisément. Beaucoup d'appels correspondent donc plus à des "bouteilles à la mer" qu'à des demandes précises. Une grande partie du travail de Christophe Grumel a alors été de rediriger ces personnes vers les dispositifs correspondant à leur situation. Il est donc nécessaire d'avoir un professionnel ayant une bonne connaissance du réseau et des aides existantes pour assurer le premier contact avec le public.

Le secteur de notre étude a limité certaines réponses. Certain.e.s usager.e.s étaient situés hors secteur ; plus généralement, des personnes auraient aimé faire marcher le bouche à oreille du côté de leur famille qui n'habitait pas dans le périmètre d'action.

### **Rendez-vous n'ayant pas eu lieu :**

Une personne annonce qu'elle rappellera, mais ne le fait jamais, une autre fait le test d'auto diagnostic puis décommande le rendez-vous car elle ne souhaite pas que l'on se rende chez elle... *"C'est difficile de dire, je suis en situation de précarité"* (Christophe Grumel, Julienne Javel). Même une fois informées des aides existantes, il existe une véritable retenue de la part des personnes en situation de précarité énergétique. Ce test met en lumière la pertinence d'être accompagné par une personne de confiance et l'idée d'organiser un réseau de "donneurs d'alerte-accompagnateurs" se rendant déjà chez les habitants (ex : infirmier.es).

Bien que des fiches de diagnostic aient été remplies par l'intermédiaire de ces donneurs d'alerte, aucun de ces détecteurs n'a appelé l'association Julienne Javel. Cela est certainement dû au secret professionnel. Pour éviter tout sentiment de délation, il nous semble donc qu'il s'agit bien d'encourager les réseaux professionnels à accompagner les personnes dans leurs démarches (auto-diagnostic, renseignements sur les aides...) plutôt que d'informer directement Julienne Javel.

### **Idée court terme:**

- Candidater à l'appel à projet SLIME au mois de septembre 2019 pour étendre le SLIME de Besançon au territoire CAGB + CCDB en développant le binôme technico-social. Ce SLIME pourrait être soutenu par les deux collectivités, le CLER (sur une base forfaitaire en fonction du nombre de ménages visités), éventuellement par le Département, la Région, voire du mécénat privé. Au niveau départemental, s'appuyer sur les fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie. Démarrage potentiel des actions à l'automne 2019 / Remettre en place un numéro de téléphone fonctionnel.
- Lorsqu'une personne en situation de précarité énergétique appelle, si on sent qu'elle a besoin d'un peu de temps, lui proposer de lui laisser un peu de temps pour se renseigner ou réfléchir et lui demander à quel moment on peut la rappeler > prise de rendez-vous pro-active.

### **Idées moyen terme:**

- Étendre les actions à l'échelle du département, avec un système de cofinancement CEE (CLER) + CD25 (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées).



## 7. SHERLOCK'S HOME

Au cours de la démarche, nous avons mis en lien le Collège Aigremont de Roulans avec l'équipe conceptrice du projet Sherlock's Home, imaginé et testé dans le cadre des ExpéRenos avec l'ADIL du Loiret. Il s'agit d'un outil d'enquête ludique qui propose aux élèves de réaliser un diagnostic de la consommation d'énergie du collège et de leur propre habitat. Le collège aimerait adapter cet outil et l'intégrer au programme de l'année scolaire 2019-2020.

Pour l'expérimentation, ils ont programmé une heure de cours au sujet de la précarité énergétique et une heure de sensibilisation avec manipulation de caméras thermiques avec toutes les classes de 3e. Ces aménagements étaient pour eux l'occasion de transmettre la fiche diagnostic "Quel confort chez vous" aux élèves afin qu'ils puissent la tester chez eux.

### RÉSULTATS

Le travail a permis de réunir plusieurs matières autour d'un même projet de sensibilisation. (SVT, physique et technologie). L'aspect ludique, notamment la manipulation des caméras thermiques a beaucoup plu aux élèves. Malheureusement, la distribution des fiches "quel confort chez vous ?" n'a pas pu être faite au cours de ce premier essai.

Dans une perspective d'évolution de ce travail, il est

essentiel d'anticiper la constitution des programmes et de préparer la démarche dès la fin de l'année scolaire précédente. Il est aussi nécessaire de réaliser un cadrage en amont avec tous les professeurs impliqués et les familles et de prévoir de distribuer les fiches sans demande de retour et de laisser libres les familles qui le souhaitent d'effectuer ou non un diagnostic chez elles. Comme pour la plupart des actions de sensibilisation à la précarité énergétique, la météo est à prendre en compte, le plus judicieux serait d'inscrire les actions sur la période hivernale.

### Idée court terme :

- Distribuer à toutes les familles la fiche "quel confort chez vous ?" de façon anonyme et sans retour du collège. La distribution peut se faire sur papier par l'intermédiaire des élèves, ou en ligne sur pronote ou le site web. Cette action peut être mise en place par le Comité d'Éducation à la Santé et la Citoyenneté du Collège.
- Mettre en lien le "club théâtre" du collège porté par un professeur avec le projet théâtre forum L'argent par la fenêtre, de la cie Entrée de jeu.
- Mobiliser le "club climat" porté par des élèves du collège autour des questions liées à la précarité énergétique. Cela nécessite une action ponctuelle d'information qui pourrait être portée par l'animateur du réseau ou les animateurs



IDÉES

jeunesse "familles rurales" ou Francas.

### Idée moyen terme :

- Imaginer une exposition - au Pavillon des Sciences de Montbéliard ou à la Fabrikà sciences de l'Université de Franche Comté (à Besançon) - en lien avec les actions du CDI du collège. L'exposition peut avoir lieu pendant quelque temps et faire l'objet d'une journée thématique au collège.
- Envisager un partenariat avec le club de théâtre ou une compagnie de théâtre forum (par ex. la compagnie "Entrée de jeu") pour monter un travail sur ce sujet avec les élèves. Prévoir de s'organiser en fin de l'année précédent l'action pour pouvoir l'intégrer au programme.

### Idée long terme :

- Le CPE (en lien avec l'infirmerie), espace d'information. En effet, l'infirmerie est un lieu de confiance pour les élèves (plus que l'assistante sociale). Lors du passage de l'élève à l'infirmerie, l'infirmière peut poser des questions sur l'habitat (l'introduction de la fiche "quel confort chez vous" est à réfléchir). Si des signes de précarité énergétique se font sentir, l'infirmière alerte le CPE qui peut ensuite organiser une rencontre avec les parents, leur parler des enjeux pour la santé de l'enfant et communiquer le numéro de J.Javel.



BIEN CHEZ VOUS

## QUEL POSITIONNEMENT DE LA COLLECTIVITÉ ?

Une réflexion sur le positionnement et l'image des actions de lutte contre la précarité énergétique a été menée lors du bilan final. La précarité énergétique est un sujet grave et tout l'enjeu est de l'aborder avec légèreté et sans stigmates. Afin de surprendre l'utilisateur là où il ne s'attend pas à ce qu'on lui parle de précarité énergétique, il semble important de faire en sorte que les actions s'incarnent dans des formats changeants, qui sortent de l'ordinaire, (par exemple, le format de la cabine d'écoute) en veillant à

dédramatiser le sujet. Cependant, rappeler que le service est public - par exemple au travers des logos, d'une note expliquant l'intention de la collectivité, etc. - permettra d'appuyer la valeur institutionnelle des actions, de certifier la fiabilité du circuit d'aides et de rassurer le public. La collectivité peut donc à la fois conserver des actions plus institutionnelles, mais ne doit pas se priver d'une mobilisation plus originale, quelquefois "décalée".

## LES LIMITES DE L'INTERVENTION

Dans le cadre de notre mission, nous avons volontairement défini l'angle d'attaque précis du repérage pour aborder le sujet de la précarité énergétique dans une dynamique active et sans éparpiller la réflexion.

Le repérage survient avant le déploiement d'un service d'accompagnement. Naturellement, il induit une promesse en guidant les personnes détectées vers une réponse à leurs problématiques et interrogations. Nous avons donc abordé la question des solutions par petites touches, mais n'avons pas pu approfondir ces points qui dépassent notre périmètre d'étude. De nombreuses aides existent, notamment pour financer des travaux de réhabilitation chez les propriétaires occupants. **En revanche, les aides proposées aux locataires sont encore restreintes et les locataires ont souvent des réticences à dialoguer avec leur propriétaire. Pour tendre vers un travail de repérage qui s'adresse à tous,** quelques pistes d'amélioration ont été évoquées mais n'ont pas pu être approfondies dans le cadre de notre étude :

- La sensibilisation des agences immobilières pour vérifier la qualité de leurs biens en location ;
- La sensibilisation des propriétaires par les agences immobilières aux problématiques de passoires énergétiques ;
- Un contrat d'engagement entre le propriétaire et locataire ;
- Une médiation entre les propriétaires et les locataires.

Nous avons également conscience que, bien souvent, des séries de problématiques de précarité, plus ou moins liées à l'énergie, s'accumulent. Provoquant un effet "boule de neige" elles peuvent faire basculer une personne dans une situation de mal logement.

Cette question, si elle fait partie des enjeux d'un territoire, mérite d'être prise en compte dans son ensemble. Par exemple, **nous avons volontairement écarté le sujet des transports de notre périmètre d'étude, mais il constitue un véritable levier à creuser, d'autant plus sur cette zone rurale.** La politique des transports impacte les déplacements des habitants pour se rendre au travail, bénéficier de l'aide des services publics, etc. Son rôle est déterminant pour lutter contre l'isolement des habitants.

Concernant la démarche, quelques regrets ont été évoqués par les participant.e.s.

**La période du test était trop courte** et brutalement ralentie par la météo. L'arrêt des appels semble correspondre au redoux du mois de février, ce qui n'a pas permis à Julienne Javel et Alexiane Carrere de mener les 3 visites envisagées au départ.

**La présence peu nombreuse des élus** à également été relevée lors du bilan final et soulève des questionnements concernant le soutien du projet et les suites possible à donner concernant la mise en oeuvre d'actions concrètes.

## CONCLUSION

Les rencontres menées au cours de cette étude et facilitées par la méthode du design nous ont montré que la lutte contre la précarité énergétique concerne de nombreux acteurs et les actions mises en place ont déjà porté leurs fruits sur le territoire du Doubs Baumoï. À tous les niveaux, l'implication d'un acteur, qu'elle soit informative ou active, sociale ou technique, peut avoir un impact précieux et la plupart des parties prenantes de la démarche semblent en avoir pris conscience.

Afin de consolider les actions mises en place, il y a un vrai enjeu à **développer les réseaux des professionnels** (champs du social et du technique) **et des donneurs d'alerte**. La démarche a déclenché une première dynamique, générée de l'interconnaissance, apportée des premières réponses à notre problématique. Cet élan, tant qu'il est encore chaud, est une réelle opportunité à saisir qui facilitera le démarrage d'actions concrètes. Il est nécessaire de poursuivre ce travail partenarial en l'accompagnant de la prise en compte nécessaire d'un investissement en temps et en coût pour les collectivités. Une compétence d'animation portée par les collectivités pourrait être à l'origine de la mobilisation des acteurs et du déclenchement d'actions de lutte contre la précarité énergétique.

Après deux mois de test, le besoin de mieux communiquer sur les aides existantes en matière de précarité énergétique sur le territoire du Doubs Baumoï semble évident. Des personnes ont manifesté un appel à l'aide. Julienne Javel a même reçu plusieurs appels de personnes en dehors de la zone d'expérimentation. L'information a donc circulé au delà du territoire que nous avons défini. Cela démontre la pertinence de cette démarche et le besoin de réponses à cette problématique sur le territoire.

Cependant, les appels vers J.Javel ont été peu nombreux et se sont concentrés sur la deuxième moitié du test. Cela raconte probablement que les personnes en précarité ont besoin de temps nécessaire pour s'imprégner du message, prendre conscience de leur situation et oser appeler pour demander de l'aide. Il sera utile, pour la suite, de **laisser plus de temps** (minimum 6 mois) aux actions afin qu'elles puissent se mettre en place et fonctionner.

Il n'est pas facile pour une personne en précarité énergétique de prendre la décision de demander de l'aide, souvent par sentiment de honte. De plus, ces personnes aux profils et situations très variés, ne sont pas sensibles aux mêmes médias. Il faut donc **coupler les éléments dé-**



**clencheurs** (visionnage de témoignage, radio...) **avec un travail de préparation et de communication sur plusieurs points de contacts** (Weldom, affiches, réseau de donneurs d'alerte, professionnel...) et **sur un temps long, commençant dès l'automne**. L'utilisateur s'imprègne alors de la problématique dès l'automne, un élément déclencheur le pousse à appeler pendant l'hiver, ce qui laisse le temps de faire les modifications (voire des travaux) sur l'habitat (ou trouver un relogement) pour l'hiver suivant.

Certaines pistes n'ont pas pu être testées dans le cadre de la démarche mais semblent être des chantiers intéressants à ouvrir :

- La sensibilisation des agences immobilières et propriétaires au sujet pour apporter de nouvelles solutions pour les locataires ;
- Les chantiers d'auto-réhabilitation participatifs en petits groupes ;
- L'invitation de la compagnie "Entrée de jeu" à venir représenter sa pièce " l'argent par la fenêtre" à Roulans.

Sur le volet information / sensibilisation des habitants, une initiative extérieure semble intéressante à suivre pour des perspectives futures sur notre territoire d'étude. Il s'agit d'un nouveau programme porté par Engie : "Kits pour les rendez-vous de l'éco-efficacité énergétique dans les petites communes rurales" (KEEPR) qui vise à proposer aux collectivités cibles (petites et moyennes communes des milieux ruraux) un accompagnement pour sensibiliser à la rénovation énergétique. Objectif : organiser 100 réunions publiques sur deux ans, 5000 habitants sensibilisés,

100 thermographies. Les informations sont encore très restreintes à ce sujet, programme à suivre !

Une des questions essentielles est celle des moyens donnés aux acteurs pour fluidifier le parcours du repérage des situations de précarité énergétique jusqu'aux aides apportées. Nous avons pu identifier des leviers potentiels pour faciliter le parcours de repérage des situations de précarité énergétique sur le territoire :

- **La création d'un SLIME du Doubs Baumois semble avoir toute sa place sur le territoire et mérite d'être pensée, d'une part en binôme avec un accompagnement social pour enrichir le diagnostic réalisé à domicile, et d'autre part en valorisant ce rôle d'animation de la communauté d'acteurs.** Ce dispositif pourrait jouer un rôle majeur dans la lutte contre la précarité énergétique, aussi bien pour massifier le repérage, que pour mettre à l'œuvre des actions concrètes de maîtrise de l'énergie, ou encore pour animer le réseau territorial.
- **Ne pourrions-nous pas imaginer la mise en place a minima d'un Centre intercommunal de l'Action Sociale (CIAS)** pour favoriser l'accès aux services, donner un cadre et des perspectives de développement des actions sociales, porter un SLIME ou encore un dispositif de réhabilitation accompagnée et d'une manière plus globale, améliorer la politique d'action sociale sur le territoire ?

Aujourd'hui, le modèle est fragile car les actions menées reposent surtout sur l'engagement des acteurs, le volontariat et militantisme social. **Qu'en est-il du portage politique par les élus?**

En milieu rural, les maires ont connaissance des situations que rencontrent leurs habitants. Et comme a pu le dire un acteur social lors d'un atelier mené au cours de la démarche, "le secret des maires, c'est un sacré pouvoir". Connaissant les besoins réels et les enjeux, **les élus ont un rôle à jouer dans le soutien des initiatives sociales sur leur territoire.** Dès lors qu'un réseau favorisant les actions ascendantes commence à voir le jour, il semble néces-

saire que les acteurs publics s'en saisissent pour donner les moyens d'agir aux acteurs. Or, cette préoccupation est encore trop faible à ce jour.

**À l'échelle départementale, il serait intéressant d'accompagner les élus à une meilleure prise en compte de la question sociale dans leurs actions.**

Le département, pourrait-il s'appuyer sur l'UDCCAS et le CNFPT<sup>6</sup> du territoire, pour renforcer et déployer les formations aux élus sur les dispositifs existants afin qu'ils puissent jouer un rôle de donneurs d'alerte et d'appui au développement d'un écosystème d'acteurs pour lutter contre la précarité sociale et énergétique ?

---

<sup>6</sup>Le CNFPT d'Angers a mis en place une formation au sujet de la lutte contre la précarité énergétique :

<https://cler.org/outils/formations/formation-la-definition-dune-strategie-de-lutte-contre-la-precarite-energetique/>