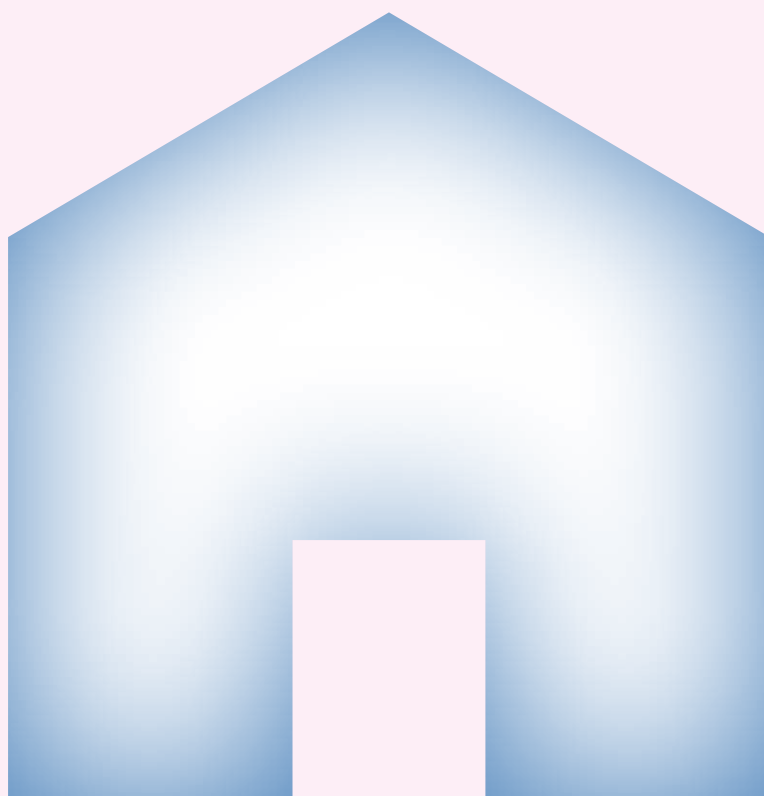


Expérimentation

Repérer les publics en précarité énergétique et les connecter aux dispositifs d'aides

Brice Dury - Norent Saray-Delabar - Frédérique Sonnet
2017 - 2018



Sommaire

Édito	p4
Introduction	p.5
L'équipe projet	p.6
Les participants	p.7
Partie 1 Regard sur le phénomène de précarité énergétique en Gironde : analyse des observations et des résultats d'enquête	p. 9
Partie 2 Ateliers de créativité : 4 projets co-conçus	p. 27
Partie 3 Expérimentation : le capteur bon'air, un dispositif de détection des publics en situation de précarité énergétique	p. 35
Partie 4 Préconisations : des scénarios pour poursuivre les projets	p. 43

Édito

Alors que le coût du logement et des énergies ne cesse d'augmenter, la précarité énergétique concerne de plus en plus de nos concitoyens. Selon le dernier rapport de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), cette situation touche plus de 5 millions de ménages français.

Il s'agit d'un défi de taille qui mêle plusieurs enjeux : la solidarité envers les foyers les plus modestes, la performance énergétique des logements et la question écologique. Il nécessite une mobilisation de l'ensemble des acteurs investis sur ce sujet.

En tant que chef de file en matière de lutte contre la précarité énergétique, le Département joue un rôle central. Il agit de façon directe en co-pilotant le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) ou en déployant le SLIME CD33, un service de repérage et d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique. Il intervient également de façon indirecte, par exemple en finançant le Fonds Solidarité Logement.

Pour mieux comprendre les contours de la précarité énergétique et combattre cette injustice, il nous faut inventer des

outils et tester des solutions nouvelles. Dans ce cadre, le Département a lancé avec l'ensemble de ses partenaires une expérimentation basée sur une nouvelle méthodologie : le design de service public.

Ce document, sous licence libre et à disposition du plus grand nombre, décrit un parcours d'innovation qui met en lumière de multiples marges de progression en matière d'accès aux aides.

Merci à tous les acteurs de ce projet. Le capteur bon'air offre aujourd'hui des perspectives positives qui confirment l'intérêt d'innover collectivement.

Je souhaite que ce nouveau dispositif puisse continuer à améliorer durablement les conditions de vie des ménages en situation de précarité énergétique.



Jean-Luc GLEYZE
Président du Département de la Gironde

Introduction

Le Département de la Gironde est chef de file dans la lutte contre la **précarité énergétique***. À ce titre, il a mis en place en 2017 un SLIME, service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie. Les missions de ce dernier visent à repérer, conseiller et résoudre les problèmes des ménages en situation de précarité énergétique.

Afin de nourrir son action, le Département a lancé conjointement une étude en design de politiques publiques : **"Analyse des usages et besoins, co-conception, test de solutions opérationnelles innovantes de lutte contre la précarité énergétique"**. La philosophie de cette approche est de produire des prototypes de solutions à petite échelle sur la base d'observations fines des pratiques des habitants. Ces projets ont vocation à se saisir des aspects organisationnels, techniques et sociaux relatifs à un service public avec l'ambition d'améliorer le service rendu.

Le résultat premier de cette étude exploratoire d'une année est un projet développé et testé à une échelle significative : **le capteur BON'AIR**, un outil commun aux acteurs de la précarité énergétique et développé par l'équipe de concepteurs, en étroite collaboration avec

des travailleurs sociaux du Département, des professionnels de l'environnement et de l'habitat, des associations, des syndicats intercommunaux... Au-delà, c'est bien la mobilisation de ces acteurs qui s'est construite au fil des ateliers de co-construction, de maquettage et de test. L'interconnaissance des parties-prenantes, de leurs modes de fonctionnement, de leur culture respective - administrative, technique, sociale - s'est révélée être l'objet même de l'amélioration du système global d'accompagnement des habitants en situation de précarité énergétique. Dans ce contexte, le capteur BON'AIR est autant un objet construit ensemble et pourvoyeur d'informations utiles et singulières, qu'un objet générateur d'échanges et d'améliorations du système : en quelque sorte un "déclencheur" collectif.

Ce livret propose une synthèse des enseignements de l'étude sur ses différentes phases : immersion, créativité, conception, maquettage, prototypage, et expérimentation. Bonne lecture !

* notion définie par la loi comme la "difficulté à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction des besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat"



L'équipe projet



Brice Dury et Norent Saray-Delabar sont designers de service. Frédérique Sonnet est sociologue. Ils collaborent régulièrement dans le cadre de démarches d'innovation publique, pour concevoir et tester de nouveaux services publics.

Ce design de l'action publique fait appel à des outils et méthodes d'enquête, de co-conception et de prototypage que nous présentons dans ce document, en pages 10, 28 et 36.

L'une des principales caractéristiques de ces méthodes est de faciliter l'implication et la participation des usagers (futurs utilisateurs, agents, partenaires...) à la conception des services publics. Vous trouverez ci-contre la (grande) liste des participants à ce projet !

Les participants

ARPIN-GARCIA Florence (Département de la Gironde)

AUDEBERT Séverine (Département de la Gironde)

BLANQUET Julie (Département de la Gironde)

BORGEOT Julie (Equipe design)

BOUCARD Cécile (Département de la Gironde)

BOUILLAUD Julien (Compagnons Bâtisseurs)

BRANEYRE Guillaume (SIPHEM)

BURIN Valérie (DOMOFRANCE)

CHABAUD Julie (Département de la Gironde)

CHAILLE Corinne (CALI)

CLERC Guillaume (MPS Formation)

CONGE Mylène (Département de la Gironde)

CURVALE Laure (Département de la Gironde)

DABAN Carole (Département de la Gironde)

DANIELOU Brigitte (FSL)

DARLON Catherine (FSL)

DENEUVILLE Isabelle (Département de la Gironde)

DUPRAT Aurore (AFAD 33)

DUVIELLA Nathalie (CREAQ)

FRAICHE Jean-Marc (SIPHEM)

GREZE Fabrice (FSL)

GROSS Lucie (Département de la Gironde)

HARDOUIN Emmanuel (DDTM)

ISAAC Guylaine (ARS)

JUAN Thierry (DDTM)

JUPIN Éric (Département de la Gironde)

LAGARRIGUE Marc (MPS Formation)

LEHMANN Martine (SOLIHA)

MACQUET Caroline (Pays de la Haute Gironde)

MARLIER Alexandra (PROCIVIS)

MONCHAUX Dorothée (DDCS)

N'DIR-GIGON Barbara (Équipe design)

N'GUYEN Élodie (DDCS)

NICOLAS Ghislaine (AG2R La Mondiale)

OUHENDI Mourad (EDF)

PETIT Gwenaëlle (CREAQ)

PILON Clara (Département de la Gironde)

PIQUEMAL Sophie (Département de la Gironde)

PRIOUL Laurence (Département de la Gironde)

RAYNAUD Dominique (ARS)

RECOQUILLON Céline (FSL)

RIOU Tanguy (Département de la Gironde)

ROTURIER Julie (Département de la Gironde)

SAINT-MACARY Gilles (Bordeaux Métropole)

SANCHEZ Thomas (Région Nouvelle Aquitaine)

SEGURA Cathy (Département de la Gironde)

SIREYX Pauline (Le Lien)

TRELAUN Aurore (Pays de la Haute Gironde)

VITRY Laurent (Département de la Gironde)

VOUILLON Élodie (CAUE 33)

Regard sur le phénomène de précarité énergétique en Gironde :

analyse des observations et des résultats d'enquête

Point méthodologique : l'enquête de terrain

La complexité du sujet a nécessité de créer une méthode d'enquête polymorphe, capable de mettre en lumière les nuances du phénomène de précarité énergétique.

Maquetter pour enquêter auprès des professionnels

Sur la base d'une recherche documentaire et scientifique soumise au regard du groupe d'acteurs concernés, des questionnements communs ont fait surface : comment accompagner l'occupant à un bon usage de son logement ? Comment diffuser des informations efficaces ? Comment améliorer la visibilité des acteurs ressources ? Comment repérer les publics vulnérables ? Comment améliorer la prise en compte des publics différents (étudiants, personnes âgées, ruraux, etc.) ? Comment harmoniser les critères d'évaluation de la précarité énergétique ?

Ces questionnements se sont rapidement intégrés à la création d'un outil d'enquête : une application numérique ayant vocation à interroger d'autres acteurs majeurs du domaine. Une série d'entretiens semi-directifs - Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat, Fonds Solidarité Logement, Espace Info Énergie, Fondation Abbé Pierre - ont été conduits avec cette "vraie/fausse" application numérique proposant de qualifier la nature des aides, les relations interinstitutionnelles, les profils de foyers concernés.



Faire immersion chez les habitants

Un deuxième champ de recherche s'est construit autour des habitants et plus spécifiquement de leurs perceptions de la précarité énergétique et de la maîtrise de l'énergie dans leur logement, de leur degré de connaissance des aides et de leurs possibilités de recours à ces aides.

Des entretiens semi-directifs par profils ont été menés en fonction des cibles de l'étude nationale "Les ménages et la consommation d'énergie" : un propriétaire-occupant, retraité, femme ou homme seul(e) en zone rurale, si possible habitant une maison datant d'avant 1959, une personne au chômage, locataire en zone rurale ou périurbaine, une famille mono-parentale en zone urbaine locataire en parc privé.



Un aspect notoire de l'étude BURGEAP (BURGEAP, DDTM Gironde, 2016) a orienté une seconde partie de l'enquête auprès des habitants : **"En Gironde, on compterait, au sens Taux d'Effort Énergétique conventionnel, plus de 88 000 ménages en situation de précarité énergétique, soit un taux de ménages en précarité énergétique de 14 %"**. Or, par compilation, le nombre des bénéficiaires d'aides n'atteint pas aujourd'hui les 10 000 foyers. **L'immersion s'est donc orientée vers des entretiens en porte-à-porte sur des territoires identifiés comme particulièrement touchés par la précarité énergétique**, avec une série de questionnements :
qui sont les gens qui ne bénéficient pas des aides alors qu'ils y ont droit ?
À quoi ressemble le radar de la précarité énergétique en Gironde aujourd'hui ?
Quels sont les signes avant-coureurs de la précarité énergétique pour les institutions aidantes et pour les foyers eux-mêmes ?

Précarité énergétique, notion publique flottante





Selon la définition officielle, la précarité énergétique définit **la situation « d'une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat »**.

Dans cette définition, trois critères rentrent en compte : la notion de « **besoins élémentaires** » qui peut recouper une grande diversité de situations, « **l'inadaptation des ressources** » à savoir le niveau de revenus et « **l'inadaptation des conditions d'habitat** », à savoir la qualité du logement occupé. Les dernières études sur la précarité énergétique ajoutent des critères plus précis en intégrant des niveaux de revenus (3 premiers déciles) et un Taux d'Effort Énergétique (rapport entre les dépenses liées à l'énergie et les revenus locatifs du foyer) supérieur à 8 % du revenu global.

La "**sensation de froid**", critère sensoriel est également pris en compte dans une seconde approche. **La diversité des profils concernés par la précarité énergétique ou le "problème énergétique" rend difficile une action publique par "publics cibles" précis.** On peut se demander dans quelle mesure ces critères officiels aident ou guident l'action de terrain quand certains organismes publics aident de façon relativement souple (le SLIME) et d'autres imposent des grilles complexes et très exigeantes (ANAH) ?

Les acteurs publics se concentrent alors sur les foyers précaires (suivis par des travailleurs sociaux) ou bien sur les foyers logés dans des habitations énergivores et ruineuses (ce que proposent les Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat, mais pas partout). Simplifier les critères d'action permettrait certainement d'être plus efficace auprès des habitants et de mieux échanger entre acteurs.

Modes de vie, manières d'habiter et rapport au logement

La complexité majeure du phénomène de précarité énergétique réside dans la **singularité des situations rencontrées**. C'est bien le mode de vie individuel, recoupant tant les habitudes que les choix et possibilités de logement, qui crée les conditions pour que se développe ou non une situation de précarité énergétique.

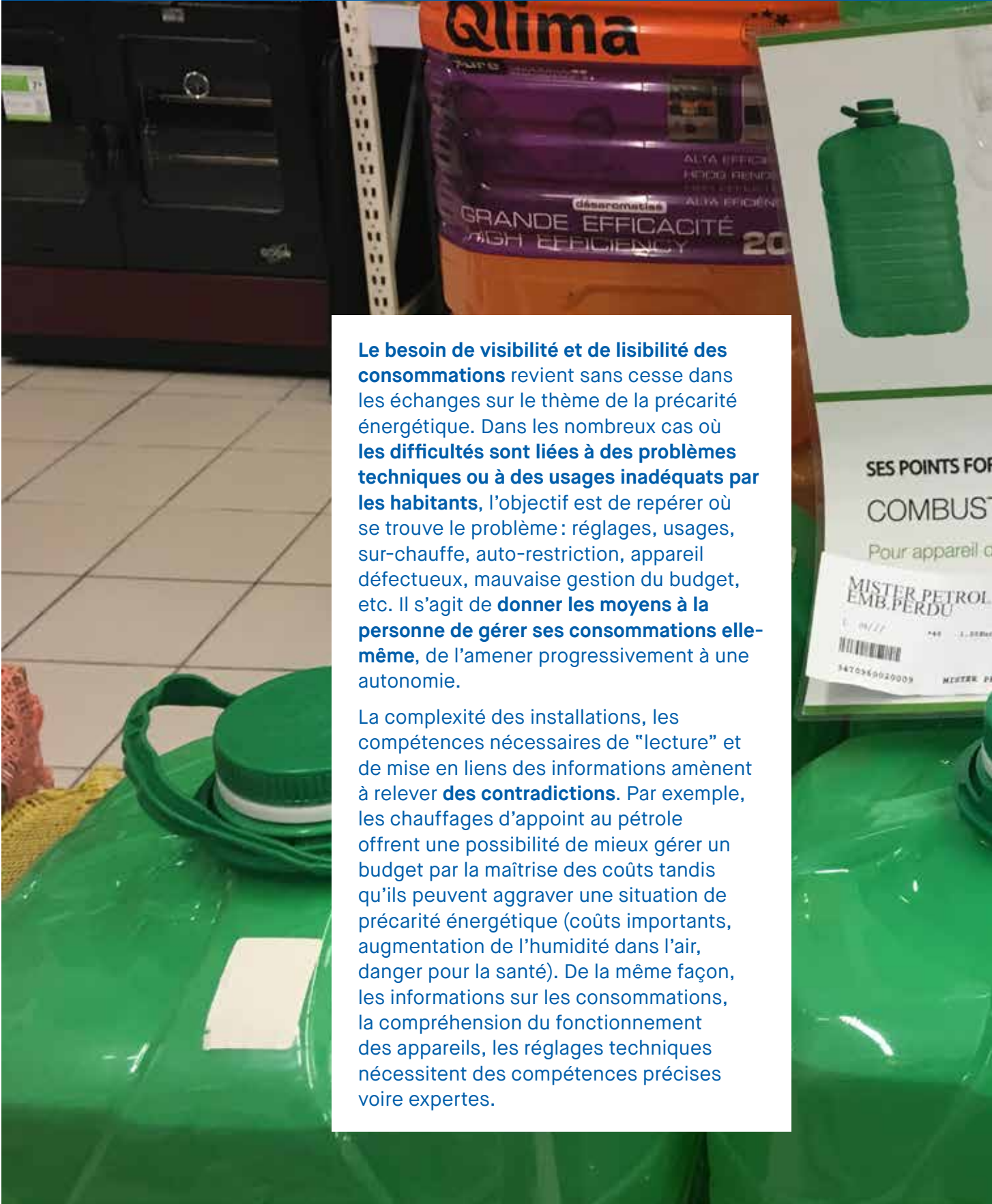
Ceci amène à deux conclusions : **d'une part la réponse en termes d'action publique est exigeante car elle doit être ultra-contextualisée et nécessite une observation fine de chaque situation de logement et de foyer.**

D'autre part, la question des comportements "vertueux" est largement engagée en termes d'éducation, de culture, de pratiques ancrées voire de fausses croyances.

Dans un récent rapport, le Ministère de l'environnement pose le constat que c'est la **qualité intrinsèque du bâti qui influe le plus sur la capacité à sortir d'une précarité énergétique**. On peut alors se demander comment créer un "art d'habiter" permettant d'anticiper les difficultés liées à un bâti vieillissant, de mieux choisir son logement, de créer les conditions optimales d'un mieux vivre chez soi.



Consommations visibles/invisibles

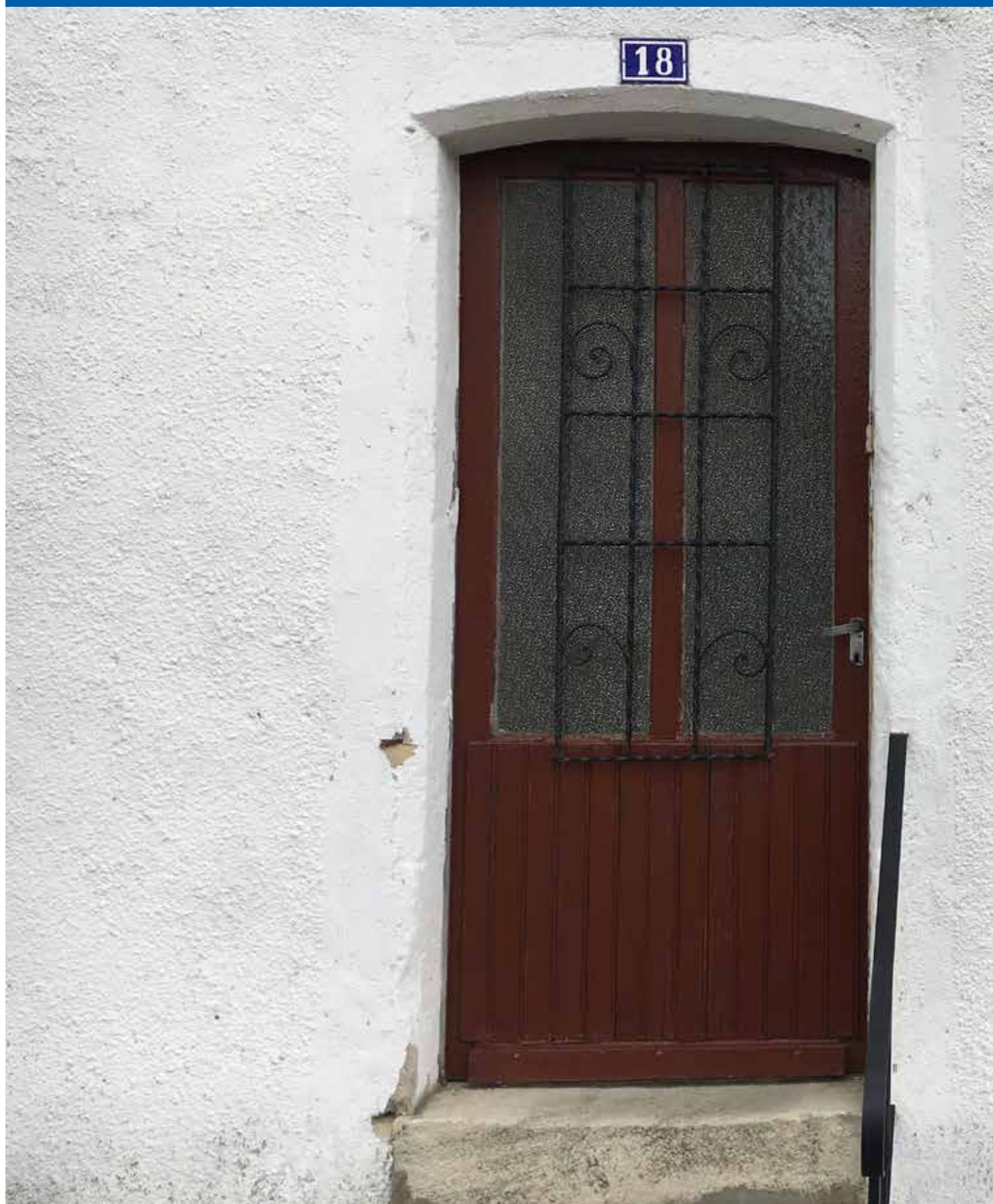


Le besoin de visibilité et de lisibilité des consommations revient sans cesse dans les échanges sur le thème de la précarité énergétique. Dans les nombreux cas où **les difficultés sont liées à des problèmes techniques ou à des usages inadéquats par les habitants**, l'objectif est de repérer où se trouve le problème : réglages, usages, sur-chauffe, auto-restriction, appareil défectueux, mauvaise gestion du budget, etc. Il s'agit de **donner les moyens à la personne de gérer ses consommations elle-même**, de l'amener progressivement à une autonomie.

La complexité des installations, les compétences nécessaires de "lecture" et de mise en liens des informations amènent à relever **des contradictions**. Par exemple, les chauffages d'appoint au pétrole offrent une possibilité de mieux gérer un budget par la maîtrise des coûts tandis qu'ils peuvent aggraver une situation de précarité énergétique (coûts importants, augmentation de l'humidité dans l'air, danger pour la santé). De la même façon, les informations sur les consommations, la compréhension du fonctionnement des appareils, les réglages techniques nécessitent des compétences précises voire expertes.



Pis-aller, débrouille et auto-restriction

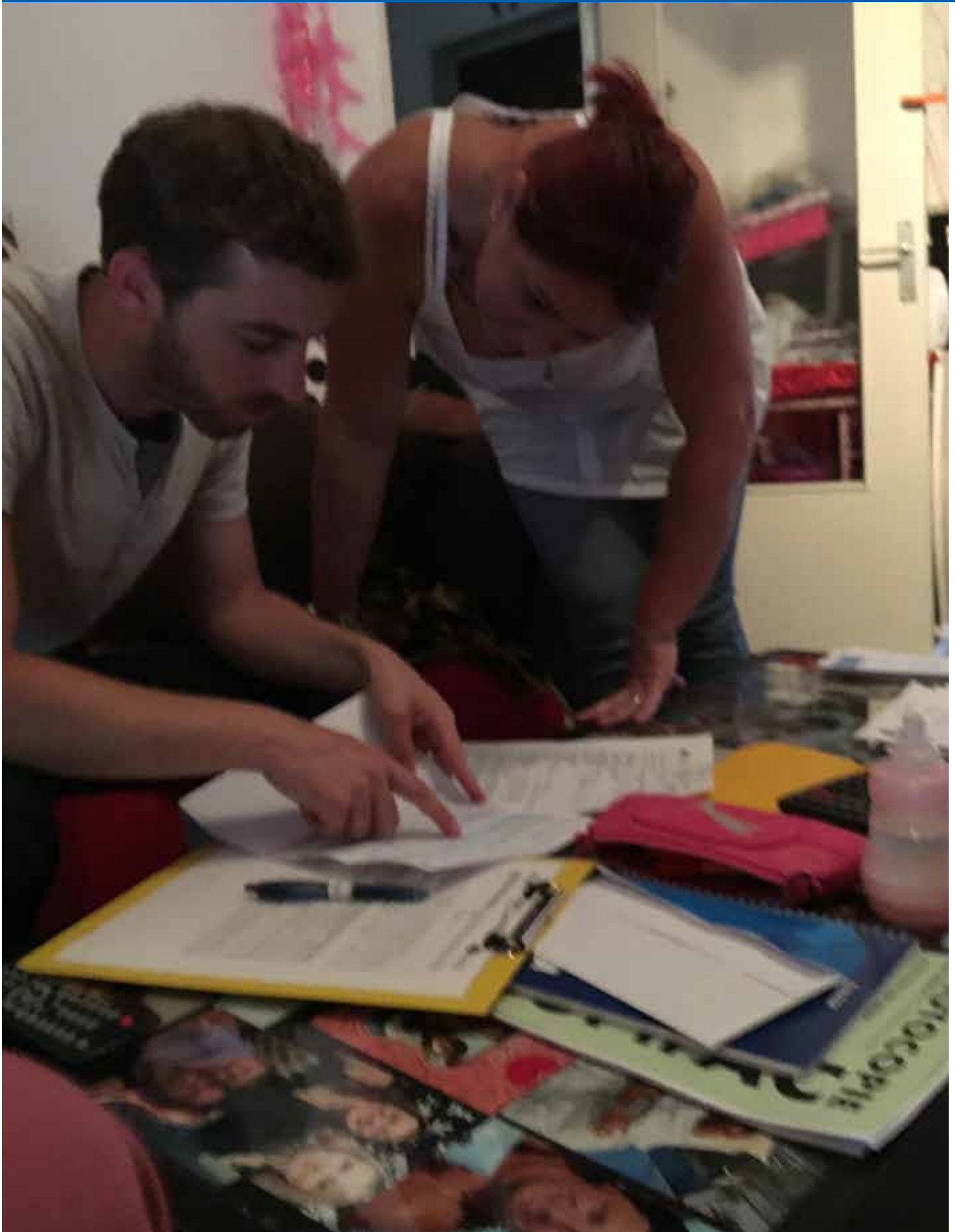


Mieux vaut
ça
Que rien

Le phénomène d'auto-restriction est un marqueur majeur de la précarité énergétique. Il consiste à réduire au maximum les coûts liés à l'énergie en chauffant au minimum le logement. **C'est un des comportements qui rend invisibles les foyers pouvant souffrir de précarité énergétique, car la base du repérage est bien souvent les factures impayées, ce qui n'est pas leur cas.**

Pour autant, **le revers de ce comportement comporte des risques** : une augmentation de l'humidité dans l'air nuisible à la santé des habitants et du logement, un confort très dégradé ayant potentiellement des conséquences sur la vie sociale (accueil dans la maison impossible). 50 % des ménages les plus pauvres s'imposent des restrictions importantes, or ces mêmes ménages ont des consommations plus élevées que la moyenne nationale du fait de logements peu performants (Les ménages et la consommation d'énergie, mars 2017, Théma analyse). Les travaux menés sur les nouvelles pauvretés (Le non-recours aux politiques sociales, Philippe Warin, Grenoble, PUG) montrent comment des foyers issus de classes moyennes peuvent être "déclassés" suite à des événements de vie déstabilisants (chômage, incapacité, etc.).

À l'aide les aides !



Qui sont les personnes qui ne bénéficient pas des aides alors qu'elles y ont potentiellement droit ? Les pouvoirs publics éprouvent des difficultés à estimer le nombre réel de foyers concernés par le phénomène de précarité énergétique. Selon l'étude BURGEAP en Gironde, entre 48 000 et 88 000 foyers seraient concernés, estimation allant presque du simple au double. Or la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a érigé l'accès de tous aux droits en principe fondamental, non pas par la création de nouveaux droits mais bien en créant les conditions de cet accès aux droits. Les travaux menés par l'observation du non-recours aux droits et services (Odenore : <https://odenore.msh-alpes.fr/>) peuvent éclairer cette problématique. Les chercheurs distinguent quatre motifs principaux de non-recours aux droits :

- la « **non-connaissance** » des possibilités d'aides existantes,
- la « **non-demande** » qui traduit soit une incapacité, soit un refus à être aidé,
- la « **non-réception** » qui concerne les citoyens ayant échoué dans l'accès à leurs droits,
- la « **non-proposition** ». Ce dernier cas est encore peu abordé dans les recherches. Il s'agit de situations où les services sociaux évitent de proposer des aides pour ne pas décourager la personne face à une démarche qui a de forte chance de ne pas aboutir.

Réussir à identifier les causes de non-recours est déjà une première étape dans la définition de solutions plus globales.



Propriétaires vs locataires



La question de la relation entre bailleurs et locataires est épineuse dans les situations avérées de précarité énergétique. En effet, le locataire est souvent tributaire de la "personnalité" de son propriétaire, de son bon vouloir à réaliser les travaux.

Les actions en justice prenant appui sur le décret du 30 janvier 2002 relatif à l'habitat indécent **mettent rarement le propriétaire à défaut car le bailleur peut assurer le minimum** (pose de radiateurs électriques par exemple) tout en n'empêchant pas les surcoûts liés aux usages des équipements par son locataire. **Les travaux d'isolation des murs, du toit et des fenêtres ne sont pas obligatoires mais seulement incités** par des dispositifs comme le programme "Habiter mieux" de l'ANAH qui vise principalement les propriétaires.

Ces situations se concluent souvent par un déménagement du locataire qui se verra remplacé rapidement dans les lieux par un autre foyer peu regardant sur les coûts structurels du logement ou juste très heureux qu'on lui loue enfin un endroit pour vivre.

Discussion avec monsieur A. :

Monsieur A., qui vit en colocation avec deux autres personnes, semble très remonté contre le propriétaire de la maison : « Le propriétaire s'en fout, tout ce qu'il veut c'est son loyer ».

De fait il constate que la mauvaise isolation impacte directement la consommation de la colocation :

« Le poêle est à fond, si c'était isolé il tournerait au ralenti. »

Nous essayons de voir si des aides pourraient inciter le propriétaire à faire réaliser des travaux :

« Votre propriétaire pourrait bénéficier d'aides pour isoler...

- Il s'en fout, s'il fait ça il devra quand même payer. Alors qu'il en aurait largement les moyens ! »

En conséquence, les locataires essaient de palier comme ils le peuvent le manque d'isolation de la maison : le locataire le plus ancien a posé de la laine de verre au plafond à l'étage, et dans les périodes de grand froid ils mettent des plaques de laine de verre directement sur les fenêtres !

Les dispositifs d'aides, un labyrinthe dont vous n'êtes pas le héros

« En France on arrive à créer une profession pour aider les gens à comprendre les aides »

Muriel Boulmier lors des assises 2017 de l'habitat (Leroy Merlin)

Si la précarité énergétique semble être un terme flou, **les dispositifs d'aides visant à accompagner cette situation apparaissent tout aussi brumeux.**

Au cœur de l'accompagnement des foyers en situation de précarité énergétique, les travailleurs sociaux semblent porter seuls des situations très variées et souvent complexes : problème de précarité "généralisée", problème technique du logement, problème d'usage, problème d'isolement...

Si l'on devait représenter le parcours usager d'un foyer en situation de précarité énergétique, il serait plus évident de positionner le travailleur social au centre plutôt que les habitants.

Les différentes étapes ne peuvent être gérées que par un travailleur social qui sera finalement l'acteur principal, faisant appel aux différentes expertises techniques (EDF solidarité, diagnostic technique...) et construisant les différents dossiers d'aides ou de financements de travaux (FSL, ANAH, Fondation Abbé Pierre...). **Les destinataires des aides se retrouvent donc dans l'impossibilité d'être acteurs de l'évolution de leur situation.**



Ateliers de créativité :

4 projets co-conçus

Point méthodologique : co-conception et maquettage

Partager un corpus de données communes pour identifier les améliorations à apporter

À l'issue de l'immersion, les ateliers de co-conception regroupant une trentaine de participants aux profils variés et complémentaires permettent de mobiliser les données récoltées : les enseignements de l'enquête, les concepts issus de l'atelier initial de mise à plat avec les acteurs, la reconstitution de parcours usagers inspirés des entretiens habitants. L'exposition contributive est un support commun pour échanger autour de cas concrets et ancrés sur le territoire girondin. Chaque élément de l'exposition est "détachable" et constitue un objet pour préciser un point de vue personnel. Ceci permet de spécifier et de préciser les discussions : l'objet et/ou le projet sont des moyens de compréhension fine des usages et des représentations.

Dans ce sens, la construction commune de parcours usagers souligne les différentes approches professionnelles adoptées dans l'accompagnement. Ces parcours révèlent les complémentarités, les creux ou manques éventuels dans la coordination interinstitutionnelle du point de vue des bénéficiaires. Cohérences et incohérences des dispositifs sont discutées autour de ces situations fictives mais réalistes.



Co-concevoir des solutions originales par associations d'idées

La seconde partie de l'atelier vise à concevoir des solutions aux situations problématiques identifiées comme : la détection des publics, la coordination des acteurs institutionnels, la communication, la relation aux propriétaires bailleurs, le financement des améliorations de l'habitat, etc. 4 groupes se forment pour booster la créativité par association d'idées : 4 projets émergent. Ces derniers sont scénarisés et/ou maquetés afin de mieux saisir leurs modes de fonctionnement, les interactions entre acteurs et les solutions qu'ils apportent. S'ils proposent des solutions, ces 4 projets ont d'abord pour vocation de mieux cerner les problèmes. En effet, c'est quand on rentre en détail de façon très pragmatique dans les solutions que peuvent émerger d'autres facettes d'une question.

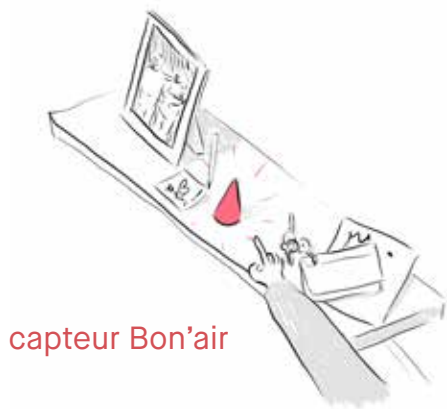
La formalisation de 4 projets

À l'issue des ateliers, 3 projets sont développés autour de la coordination des acteurs et de la mobilisation générale sur le phénomène de précarité énergétique.

Le projet du **Capteur BON'AIR** quant à lui relève de la détection des publics en situation de précarité énergétique. Avec des besoins techniques spécifiques et un déploiement en marge des modalités d'intervention classiques de l'action publique, c'est ce dispositif qui est choisi pour être prototypé et testé à petite échelle.

Les critères de choix du projet à prototyper et tester sont les suivants :

- Inscription dans la stratégie du Département.
- Capacités de développement du projet après l'expérimentation.
- Facilité du projet à être expérimenté.
- Public visé (habitants et/ou professionnels)
- Mobilisation de dispositifs/acteurs existants.
- Renforcement des liens entre les acteurs.
- Vote des participants aux ateliers.
- Possibilité pour le projet d'être porté en interne.



Task Force

Plateforme de mise en relation des professionnels pour la constitution de "Task-force"

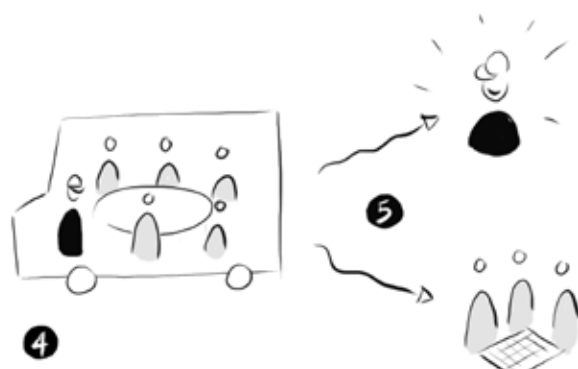
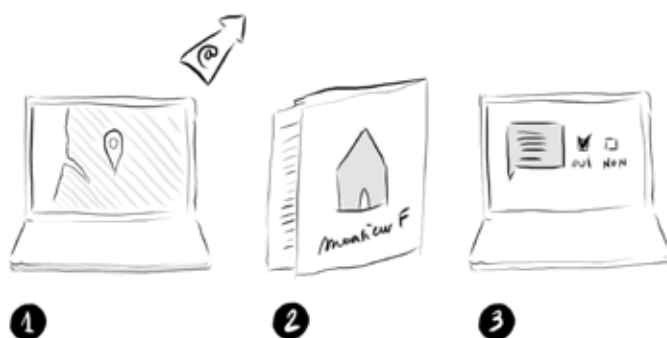


Le projet Task Force a l'avantage de **favoriser le rapprochement et l'étude conjointe de situations complexes par les acteurs de la précarité énergétique.**

Cette Task Force pourrait inspirer une évolution des comités de suivi SLIME en **intégrant de nouveaux membres** comme les communes et **en se rapprochant systématiquement du terrain.**

La maison éco-mobile du CREAQ est un outil mobilisable ponctuellement.

L'enjeu de ce projet réside dans sa capacité à générer une mémoire des cas sur les territoires explorés qui soit transférable à d'autres acteurs concernés (formats de type "fiche de cas" ou bien de courtes vidéos sur le modèle des "vidéocassettes", des vidéos didactiques filmées à plat : www.la27eregion.fr/vidéocagette-des-vidéos-faites-maison-dans-ladministration/).



OBJECTIF :

Faciliter la coopération des acteurs sur des cas complexes et hors dispositif local

PUBLIC CIBLE :

Acteurs de la précarité énergétique

MOYENS MOBILISÉS :

- Plateforme en ligne
- Personnel du CREAQ
- Maison éco-mobile du CREAQ
- Fiche d'accompagnement habitant

ACTEURS MOBILISÉS

Tous les acteurs de l'écosystème

TERRAIN D'EXPÉRIMENTATION

Zone d'expérimentation dépendante des demandes

Match !

Plateforme de recherche des aides disponibles :

1 profil = 1 panel d'aides

Match questionne principalement la capacité des acteurs à "faire connaître" leurs dispositifs et leurs évolutions dans le temps.

Les différences notables de mise en œuvre sur les territoires ajoutent une complexité à la réalisation d'un site de référencement commun à tous les dispositifs touchant la question de la précarité énergétique.

Ce projet peut être inspirant pour les plateformes énergétiques. Un premier pas vers Match pourrait s'incarner dans l'animation d'une veille réglementaire commune par la DDTM et le Département.



OBJECTIF :

Faciliter le décryptage des aides pour les travailleurs sociaux

PUBLIC CIBLE :

Travailleurs sociaux

MOYENS MOBILISÉS :

- Recensement exhaustif
- Actualisation des données
- Plateforme de consultation

ACTEURS MOBILISÉS

- Ensemble des acteurs
- Développeurs + ux design

TERRAIN D'EXPÉRIMENTATION

La Communauté d'Agglomération du Libournais



1



2



3

Les Habiles

Ateliers et réseau d'entraide pour
produire de petites solutions de confort
énergétique



L'enjeu des "Habiles" réside dans sa capacité à mobiliser dans le temps les associations aidantes et les habitants.

Le projet se déploie autant dans le champ de la **capacitation citoyenne que dans une éducation active à l'habitat**. Ainsi, les "Habiles" pourraient être pensés et conçus de façon différenciée sur les territoires ruraux et en milieu urbain dense. La dynamique peut s'inspirer d'expériences existantes et qui fonctionnent comme les Ateliers Logement de la MDSI de Ste Foy la Grande / Castillon, et des chantiers d'Auto-Réhabilitation Accompagnée des Compagnons Bâisseurs.



OBJECTIF :

Favoriser la détection de foyers hors radar en proposant des ateliers de sensibilisation basé sur le "faire"

PUBLIC CIBLE :

Foyers hors radar = grand public

MOYENS MOBILISÉS :

- Catalogue de "solutions"
- Atelier mobile équipé

ACTEURS MOBILISÉS

- Compagnons bâtisseurs + Solibat'
- Associations de quartier + Mairie en ruralité
- Travailleurs sociaux et EDF solidarité
- Espaces Info Énergie
- Grandes surfaces de bricolage

TERRAIN D'EXPÉRIMENTATION

- Petite commune en milieu rural
- Quartier de centre-ville

Le projet développé :

Le capteur BON'AIR

Dispositif léger de détection et de communication sur la précarité énergétique



BON'AIR est un capteur "low-tech" en papier permettant de détecter un taux d'humidité supérieur à 65 %.

Il est offert dans des grandes surfaces de bricolage pour tout achat d'un chauffage d'appoint, de déshumidificateurs, d'un système d'isolation... Une fois installé, il change de couleur si l'humidité de la pièce est supérieure à la valeur seuil et affiche le numéro de contact de l'Espace Info Énergie.

Déplié, il devient un support d'information sur la qualité de l'air intérieur et propose conseils et contact pour l'améliorer avec ou sans accompagnement.



OBJECTIF :

- Repérer les foyers en situation de précarité énergétique
- Communiquer largement sur la qualité de l'air intérieur

PUBLIC CIBLE :

Foyers hors radar

MOYENS MOBILISÉS :

- 200 capteurs + notice
- N° de téléphone de l'EIE référent

ACTEURS MOBILISÉS

- Espace Info Énergie
- Grande surface de bricolage
- Bureau de Poste
- Etc.

TERRAIN D'EXPÉRIMENTATION

Territoires ruraux où le SLIME a été mis en place en 2017 (Libournais et Sud Gironde).

Expérimentation : **le capteur BON'AIR,** **un dispositif de** **détection des publics** **en situation de précarité** **énergétique**

Point méthodologique : l'expérimentation



Expérimenter un fonctionnement pour mieux comprendre les représentations des usagers

L'expérimentation a deux vocations : tester le concept du Capteur BON'AIR et compléter le recueil de données et d'indices pour améliorer le repérage et les modalités d'accompagnement des foyers en situation de précarité énergétique.

Ainsi, les contours de l'étude ont évolué pour explorer le "radar" de la précarité énergétique ou comment mieux toucher les populations visées par les dispositifs d'aides. Avec le capteur BON'AIR, il s'agit de tester les capacités de l'administration à "faire émerger" la notion de précarité énergétique grâce à l'un de ses symptômes : l'humidité. Cette notion est accessible à un grand nombre de personnes car c'est un phénomène ressenti physiquement et donnant lieu à des conversations personnelles entre amis ou parents.

Les hypothèses de départ projettent l'objet capteur BON'AIR comme un starter pour échanger sur la qualité du logement et un premier filtre à la détection des publics inconnus des services sociaux et/ou en situation d'auto-restriction énergétique donc ne bénéficiant pas des aides.

Un objet/projet révélateur

Le Capteur BON'AIR prend forme matériellement pour être intégré au cœur d'un dispositif de communication, de diffusion, d'échanges entre les professionnels et les habitants. On présuppose un vocabulaire associé qui soit accessible, facile d'accroche : le discours pour la distribution est orienté sur la gratuité et sur les aspects "santé" plutôt que sur les approches classiques environnementales et économiques. La distribution des capteurs n'est pas perçue par les usagers comme étant un "test" mais comme faisant réellement "partie" d'un service public. De la même façon, on ne change pas les formes d'intervention du SLIME, on va les compléter en outillant le premier contact.

Au cours de la distribution des capteurs au sein des magasins de bricolage, sur le marché et dans le bureau de poste, l'environnement ambiant devient inspirant et amène l'équipe à diffuser des capteurs sur d'autres lieux environnant : pharmacies, associations d'aide à domicile. Les discussions avec les habitants permettent d'avoir de premiers retours sur le dispositif et ouvrent des perspectives. C'est cet effet inspirant qui est recherché, ou comment un objet posé au sein d'un environnement provoque des situations éclairant les fonctionnements de cet environnement.

Les objectifs de l'expérimentation

La phase d'expérimentation vise à tester le capteur en situation **significative**, c'est-à-dire en rassemblant les conditions pour qu'un grand nombre de personnes puissent y avoir accès, l'utiliser et éventuellement mobiliser les informations qui apparaissent pour appeler les services du SLIME (MPS formation, également Espace Info Énergie).

Au fil de l'expérimentation, les **premiers questionnements portent sur les modes de distribution** : quels sont les lieux les plus efficaces pour distribuer les capteurs ?

Les résultats sont également attendus pour **démontrer la capacité de l'objet à déclencher une saisine de l'accompagnement** : les habitants appellent-ils si le capteur se "déclenche" ? **Le capteur permet-il réellement à des publics précaires énergétiques d'être pris en charge** ? Les personnes qui appellent sont-elles "hors-radars" ?

Au-delà de la réaction face à l'objet, le test de ce dispositif est aussi l'occasion d'éprouver la collaboration entre les différents acteurs du territoire.



Le déroulement de l'expérimentation

- L'expérimentation s'est déroulée sur une période de 3 mois.
- 250 capteurs ont été distribués par des agents départementaux membres du groupe de travail en suivant 2 canaux de diffusion différents :



La distribution est réalisée directement vers l'habitant sur 5 lieux préalablement identifiés : le Marché de Sauveterre de Guyenne, Brico Leclerc Langon, Weldom Castillon, Mr Bricolage Libourne, le bureau de Poste de Langon.



La distribution est assurée par 4 structures "relais" afin de toucher des habitants "cibles" par l'intermédiaire de liens préexistants : des travailleurs sociaux d'une Maison Départementale de la Santé et de l'Insertion, des infirmières à domicile clientes de 2 pharmacies, des salariés d'une association d'aide à domicile.





Calendrier de l'expérimentation de novembre 2017 à janvier 2018

Étape 1: Choix du projet à tester, le Capteur BON'AIR

Étape 2: Conception technique du capteur et de ses propriétés communicantes

Étape 3: Intégration du capteur dans l'accompagnement existant par le SLIME

Étape 4: Distribution des capteurs en grandes surfaces de bricolage, sur des lieux publics, à des structures repérées - MDSI, pharmacie, aide à domicile

Étape 5: Analyse des appels et interventions du SLIME

Étape 6: Rappels téléphoniques de 40 personnes ayant reçu un capteur

Étape 7: Bilan de l'expérimentation



Les résultats

Les conditions de distribution et de partenariats

En grande surface et sur le Marché de Sauveterre, la distribution directe s'est révélée "facile", voire facilitée par les habitants à l'écoute des arguments associés à cet objet "cadeau", utile et gratuit. **Alors que la distribution en supermarché pourrait rendre méfiants certains clients, le discours orienté sur le service public a été convaincant.** Force est de constater que la direction des supermarchés a été facilitante et l'accueil soigné.

Dans le second contexte de distribution indirecte, les personnels de pharmacie, acteurs non pensés au départ, ont été sensibles au discours santé et "outillage" des infirmières à domicile. Le test ne permet pas à ce jour de qualifier réellement l'usage qui a été fait des capteurs. Une seconde expérimentation pourrait approfondir ce champ d'exploration.

Le public touché ayant reçu un capteur BON'AIR

Le public touché, dont la grande majorité a accepté de nous confier des informations liées à ses conditions de logement et de vie, est composé à 66 % de propriétaires et 34 % de locataires. 83 % des personnes approchées vivent en maison, 16 % en appartement, 2 % en caravane et camping-car. Le fait de privilégier **la distribution dans les magasins de bricolage augmente le nombre de propriétaires dans la composition du public**, en effet, l'entretien des logements est dévolu au propriétaire qu'il soit occupant ou bailleur.

Les "moins de 30 ans" constituent 8 % de la population touchée, tandis que

la répartition est équitable sur les autres tranches d'âge : 31 % ont entre 30 et 45 ans, 31 % ont entre 45 et 60 ans, 30 % ont plus de 60.

Au final, **une distribution large amène un public varié et pas seulement le public cible** malgré un nombre conséquent de locataires, de personnes âgées. Ce biais a été assumé, en essayant de cibler certains lieux comme La Poste, une des rares banques à accueillir des publics précaires, mais aussi le rayon « poêles à pétrole » dans les magasins de bricolage.

Les appels téléphoniques réalisés par les habitants vers le SLIME

À première vue, le nombre d'appels en direct est relativement "faible" : 3 appels pour 250 capteurs distribués. Mais ces 3 appels correspondent à la cible et ont tous déclenché une visite SLIME.

Rappel 1 : Un homme, vit seul, locataire d'un petit appartement, chauffage électrique et poêle à pétrole, dit ne pas avoir de difficulté à payer ses factures. Capteur rose en 30 minutes.

Rappel 2 : Un homme, vit en couple avec 3 enfants, locataire d'une grande maison, chauffage électrique et poêle à pétrole, des difficultés à payer ses factures. Capteur rose en 15 min.

Rappel 3 : Une femme, qui vit seule, ayant reçu le capteur par la MDSI, locataire d'une maison, avec des difficultés à payer ses factures.





Des rappels téléphoniques pour comprendre la réception du service par les habitants

40 rappels téléphoniques, non prévus à l'origine ont été effectués par la MPS Formation (opérateur SLIME) et l'équipe projet afin de recueillir les retours des usagers :

- la majorité des personnes voient très bien de quoi il s'agit, et la plupart ont utilisé le capteur,
- de nombreux exemples de tests dans plusieurs pièces, et quelques personnes ont ensuite fait passer le capteur à un proche « Je l'ai donné à un ami qui est boulanger et qui a des soucis d'humidité. Je ne sais pas s'il l'a utilisé »
- la plupart ont conservé le capteur, et l'ont laissé en place dans le logement,
- 3 personnes pensaient avoir de l'humidité et n'en ont pas "Tout va bien, c'était juste pour voir"
- l'humidité est considérée comme variable : « Il a un peu pâli mais en janvier c'était très humide »

Éléments d'analyse et perspectives

Le capteur d'humidité, un objet utile et reconnu

L'objet capteur est plébiscité. Il a été bien accueilli tant par les habitants que par les acteurs de la précarité énergétique participant au test. C'est un objet simple qui facilite l'appropriation et rend le sujet de la qualité de l'air facile à aborder.

Un service rendu à tous sur la qualité de l'air

Des habitants qui pensaient avoir un problème d'humidité ont pu constater qu'ils n'en avaient pas : **« c'est aussi un service de savoir qu'on n'a pas de problème ».**

Le capteur joue également un rôle de « carte de visite » des Espaces Info Énergie : une partie du public touché lors de la distribution est intéressée par ce type de service, mais n'en connaissait pas l'existence.

Un outil de médiation entre acteurs techniques et travailleurs sociaux

Il ne s'agit pas seulement d'un capteur, mais aussi d'un outil de médiation/discussion. Sa simplicité et son côté ludique facilitent le fait d'aborder le sujet "préca". **Dans ce sens, le capteur peut faire le lien entre les 2 volets de la précarité énergétique : le volet technique et le volet social.**

Les travailleurs sociaux ayant reçu des Capteurs BON'AIR le perçoivent comme "un objet qui permet d'aborder le sujet facilement". Ils le considèrent comme "bien conçu, l'emballage permet de le préserver entre 2 visites". **C'est un outil facile à prendre en main.** Selon une assistante sociale interviewée, **l'utilisation du capteur ne représente pas une surcharge de travail particulière** : "ça fait partie de nos missions".

Un outil de détection des publics ou de repérage du problème

Si l'objectif initial était de repérer des foyers "hors radar", on se rend compte que le capteur peut permettre à des travailleurs sociaux accompagnant des foyers de **mieux cerner le phénomène de précarité énergétique et les possibilités d'aide offertes par le service public.** Travailler le "hors-radar" ne veut pas forcément dire travailler sans les acteurs en place. Avec un outillage technique, précis et indépendant de la perception directe du travailleur social déjà fortement mobilisé sur des questions sociales, il semble possible d'améliorer le recours global aux services visant la réduction du phénomène de précarité énergétique.



Préconisations : **des scénarios pour** **poursuivre les projets**

Suites et préconisations

À l'issue du troisième comité de pilotage, 3 scénarios ont été présentés au groupe de travail. Ces scénarios projettent des usages nouveaux du Capteur BON'AIR ainsi que les différentes formes qu'ils pourraient prendre esthétiquement. Les participants ont formulé des pistes pour faire évoluer ce service, ainsi que les autres projets développés précédemment en atelier.

Scénario A

Outils les travailleurs sociaux



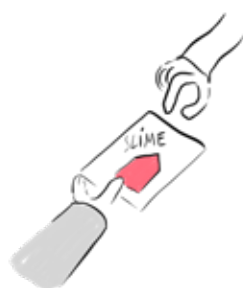
1. Équiper les visites à domicile.



2. L'intervenant installe le cône au début de sa visite



3. Si le cône change de couleur il informe l'habitant



4. en s'appuyant sur une documentation simple et concise présentant l'accompagnement disponible

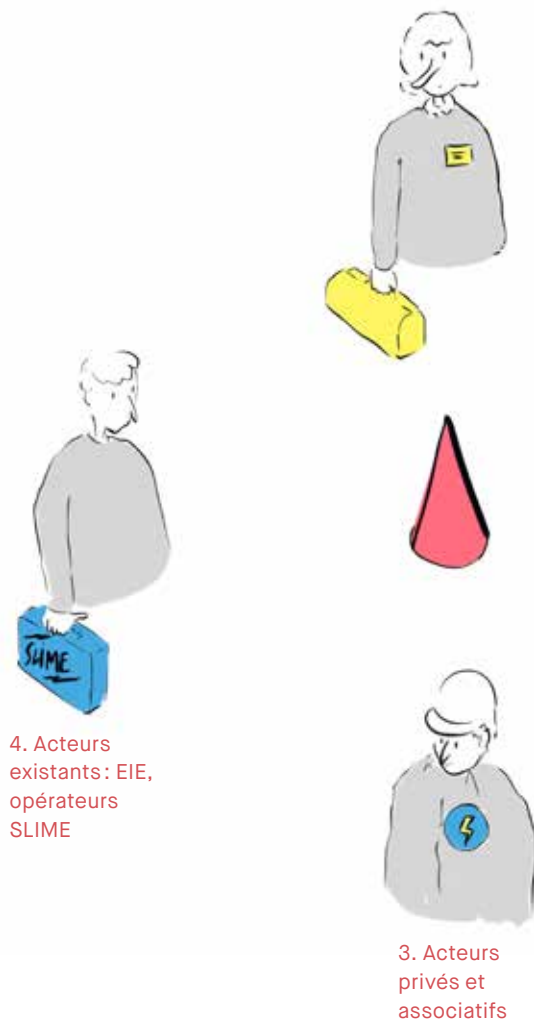


5. Le cas échéant, il peut appeler directement l'opérateur SLIME pour signaler une situation préoccupante

- > Outiller le Fonds Solidarité Logement (distribuer le capteur lors de visites à domicile dans le cadre des garanties, des impayés, accompagnements sociaux).
- > Maisons de services aux publics / idée de travailler sur l'accès aux droits.
- > MSA, CCAS, FSL, MASP (accompagnement budgétaire pour les bénéficiaires de minima sociaux), AGEF, AESF (accompagnement par des CESF - quand il y a des enfants dans le foyer).
- > Équilibre à trouver entre « le pied dans la porte » et l'explication de tous les processus au risque de donner trop d'infos.

Scénario B

Associer des partenaires associations et entreprises



- > Bailleurs sociaux, avec le bail - quel intérêt pour un bailleur ?
- > Par exemple outiller les entreprises chargées des réparations locatives (par ex : les locataires bouchent les VMC).
- > Transmis avec le chèque énergie (sur certains territoires identifiés) ?

- > La maison éco-mobile du CREAQ pourrait diffuser le capteur avec la possibilité de revenir un mois après la distribution.
- > Possibilité de prêter des mallettes pour l'auto-diagnostic.
- > Point de vigilance : faire attention à ne pas en faire un outil de contrôle.
- > Possibilité de changer la forme en "pop-up".
- > Idée de mobiliser le capteur dans des ateliers de bricolage (rejoint la question du scénario des Habiles).

Scénario C

Outils des élus en communes rurales



1. Informer les élus locaux de l'existence et du fonctionnement du dispositif



2. Fournir des capteurs en nombre suffisant aux élus volontaires



3. Former les élus pour qu'ils puissent mobiliser leurs équipes ou prestataires (associations de portage de repas...)



4. ou qu'ils puissent directement distribuer les capteurs en direct au public cible (élus de petites communes)

- > Petites et très petites communes.
- > Mobiliser les services des aides à domicile.
- > Équiper les écoles pour toucher un maximum de profils.
- > Expérimenter en lien avec les collèges/ collégiens.
- > Présentation dans les réunions citoyennes.
- > Communes ayant mis en place le "permis de louer".
- > Associer le salon des Maires de France.

- > Mobiliser les opérateurs de programmes animés (SIPHEM, SOLIHA URBANIS, INCITE, ECSHA, etc.)
- > Mobiliser les communautés de communes.
- > LE PDLHIML 33 a organisé des sessions de formation habitat indigne à l'attention des mairies, centres sociaux, associations et pourrait servir de relais à l'objet capteur.
- > N'est-ce pas plus difficile de repérer les foyers en précarité dans les grandes villes ? Pas forcément de proximité avec la mairie.

Suggestions pour les 4 projets conçus en ateliers

Capteur BON'AIR

- Mode d'emploi personnalisé par structure ("coup de tampon")
- Mobiliser des acteurs sociaux
- Capteur en forme de maison / pop'up
- À utiliser pour l'éducation à l'habitat via la mobilisation des collèges et des établissements scolaires

Les habiles

- Prendre conscience des éco-gestes
- Passer par les structures de type Repair' Cafés
- Associations qui travaillent sur le relogement des familles
- Avoir une action vers des familles « atelier de préparation au logement autonome »
- Associer les compagnons bâtisseurs

Task force

- Avoir un dossier de suivi commun (point d'accès commun) par ex un agenda commun
- Ex : voir logiciel FSL de Charente (des services civiques passent au domicile)

Match !

- Imaginer de coupler avec Task Force
- L'ADEME travaille sur un modèle
- Peut-être la possibilité d'utiliser le modèle sur les spécificités de précarité énergétique
- Prévoir des temps de régulation dans le management du travail pour partager les infos et les faire les mises à jour régulièrement
- Pas toujours évident de se référer à une plate-forme en ligne



Suivez le projet sur
gironde.fr/capteur-bonair