cdc habitat

AGIR ENSEMBLE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

→ Une démarche volontaire du groupe CDC Habitat

GUIDE PRATIQUE

BANQUE des TERRITOIRES

Caisse des Dépôts GROUPE

1RE PARTIE
La précarité énergétique – un enjeu social et patrimonial

3

2E PARTIE
Agir sur la précarité énergétique

15

3E PARTIE
En immersion sur deux opérations

75

Guide de lecture

1 - PRÉREQUIS MÉTHODOLOGIQUE / P. 17

Identifier le patrimoine vulnérable
P. 18

Inscrire son action dans une dynamique locale
P. 21

2 - DÉPLOYER LES ACTIONS SUR LE TERRAIN / P. 29

Agir sur le volet patrimoine
P. 30

Agir sur le volet locataire
P. 44

Se former
P. 70

ANNEXE
Partager le savoir-faire - Actions menées au sein du Groupe

89

1re partie

La précarité énergétique – un enjeu social et patrimonial

La précarité énergétique – de quoi parle-t-on ?

La précarité énergétique est un phénomène dont l'ampleur, relativement récente, mobilise depuis quelques années maintenant les acteurs du social, de l'habitat et de l'énergie, en France, comme dans la plupart des pays européens.

En France, la loi du 12 juillet 2010, dite Grenelle, portant sur l'engagement national pour l'environnement, pose une définition de la précarité énergétique :
« est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

De manière à pouvoir quantifier plus précisément ce concept, l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) propose de travailler avec l'indicateur « **taux d'effort énergétique (TEE)** ». Ce « TEE_8%_3D » considère un ménage en situation de précarité énergétique lorsque :

// ses dépenses totales d'énergie dans le logement sont supérieures à 8 % de son revenu (_8%) ;

// son revenu, par unité de consommation (UC), est inférieur au troisième décile de revenu (_3D).

L'indicateur de ressenti du froid complète l'analyse. Il concerne la sensation de froid exprimée par les ménages lors de l'enquête nationale logement (Insee). Cet indicateur n'est pas évident à mesurer car il s'agit d'un indicateur subjectif basé sur le ressenti des ménages en matière de confort thermique. Cependant, il doit être pris en compte car il permet d'identifier le phénomène de restriction.

Aujourd'hui en France, ce sont **3,4 millions de ménages,** soit 6,8 millions de personnes, qui sont en situation de précarité énergétique selon les indicateurs étudiés par l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE). Avec l'augmentation du taux de pauvreté (14,7 % de la population française vit sous le seuil de pauvreté) et la hausse prévisible des prix de l'énergie, le problème risque de s'amplifier. En effet, en 2018, près de **7 foyers sur 10**[1] déclaraient que la consommation d'énergie constituait pour eux un sujet de préoccupation important.

+

Aujourd'hui en France, ce sont **3,4 millions** de ménages, soit **6,8 millions** de personnes, qui sont en situation de précarité énergétique. selon les indicateurs étudiés par l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE).

1. Insee « La précarité énergétique : avoir froid ou dépenser trop pour se chauffer ».

De la fragilité sociale à la précarité énergétique : un enjeu de société

Chaque hiver, de deux à cinq millions de familles éprouvent des difficultés à chauffer leur logement ou s'endettent pour parvenir à maintenir une température adéquate dans les pièces à vivre.

En 2019 en France, 672 400 personnes[2] ont subi des coupures d'électricité et de gaz pour impayés (soit une augmentation de 17 % par rapport à l'année 2018).

Ce phénomène de précarité énergétique est aujourd'hui d'une ampleur considérable en France, tant sur le plan social que sur le plan économique. Dans le parc privé ainsi que dans le parc social, on dénombre, dans chaque commune, un nombre important de logements mal conçus et mal isolés, des cas d'insalubrité et d'indécence. Ainsi, dans toute la France, ce sont 600 000 logements[3] qui sont considérés comme insalubres.

Les locataires du parc social comme ceux du parc privé sont concernés : 36 % des ménages résidant dans le parc social sont en précarité énergétique ; 26 % chez les locataires du parc privé.

Ces chiffres sont à mettre en relation avec la qualité thermique du logement et la situation socio-économique des locataires.

Avec 4,5 millions de logements locatifs, dont 7 % d'étiquettes énergétiques F ou G, le parc social français est environ 30 % moins énergivore que le parc privé[4]. Sur les deux marchés restent des lieux de vie non performants nécessitant une intervention patrimoniale du bailleur.

Cependant, les locataires du parc social sont plus exposés au risque de précarité énergétique (55 % des ménages du parc social appartiennent aux trois premiers déciles contre 30 % de l'ensemble de la population).

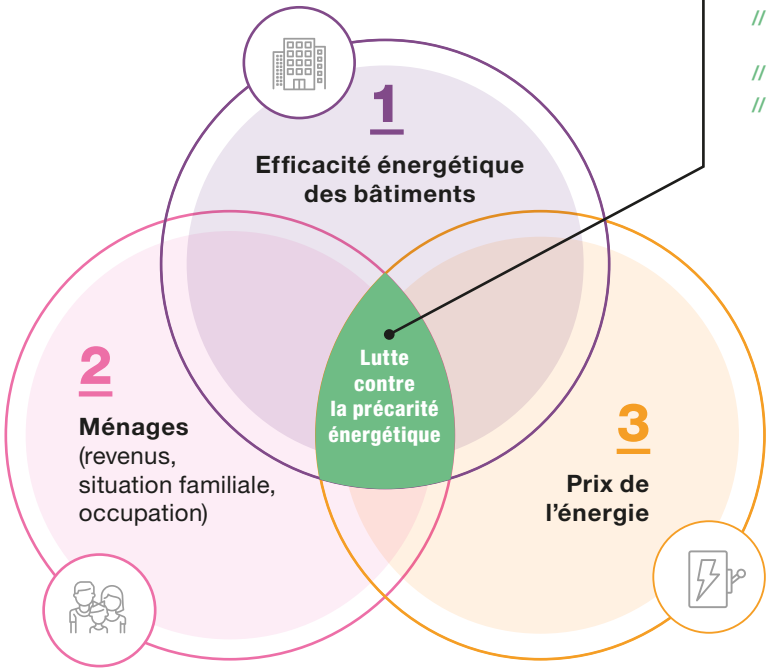
+

36 % des ménages résidant dans le parc social sont en précarité énergétique ; **26 %** chez les locataires du parc privé.

2. Médiateur national de l'énergie.
3. Fondation Abbé Pierre.
4. Union Sociale pour l'Habitat.

Les facteurs pouvant provoquer la précarité énergétique

On parle d'un phénomène multicausal qui combine trois facteurs :



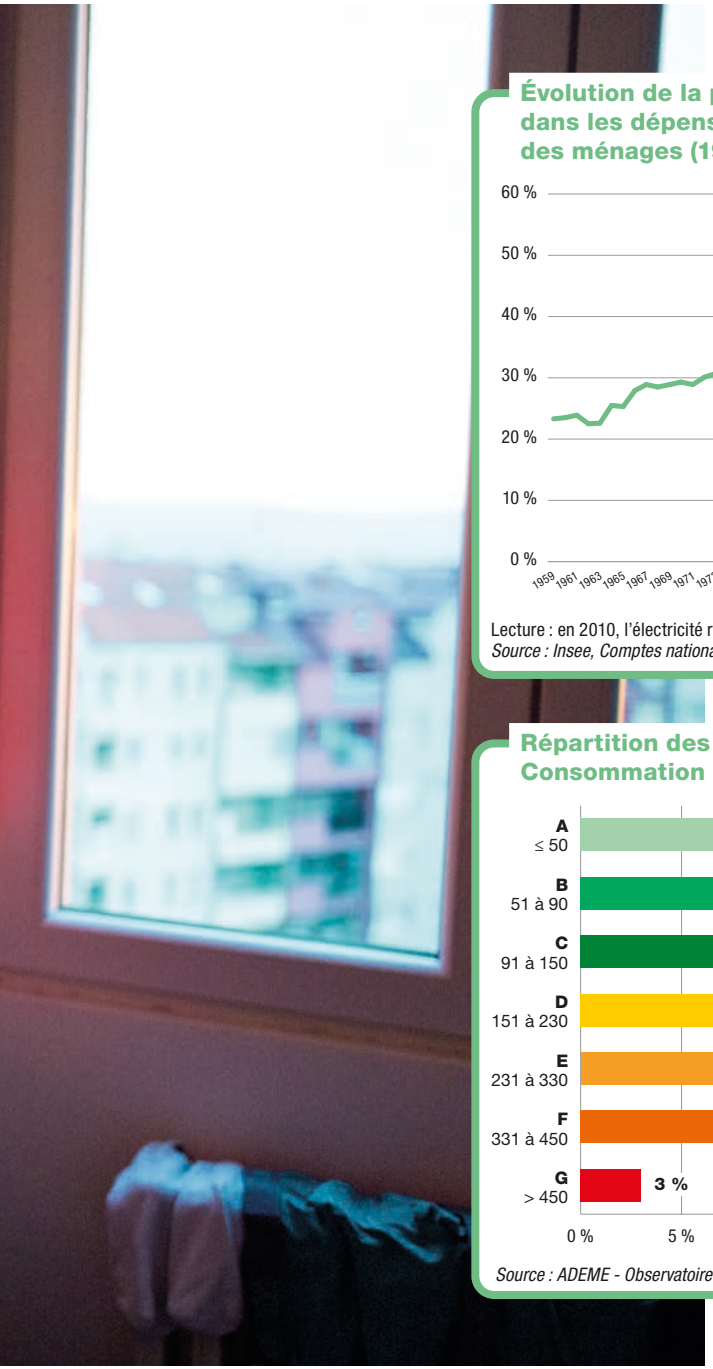
Les bénéfices

// Améliorer la qualité de l'air intérieur dans le logement et donc préserver la santé.

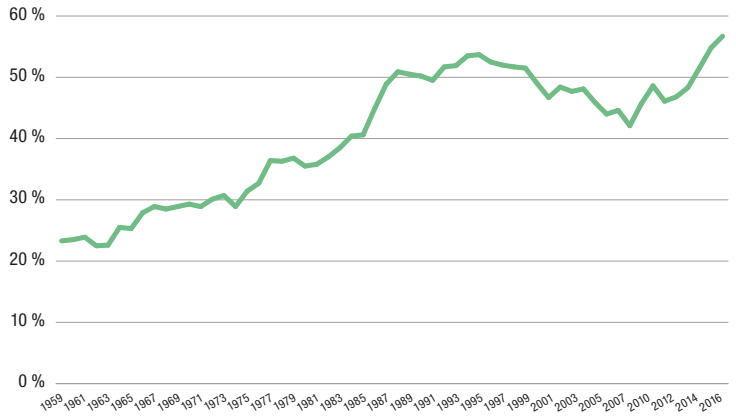
// Augmenter la qualité de vie et le confort locataire.

// Renforcer la qualité du bâtiment.

// Limiter les émissions de gaz à effet de serre.

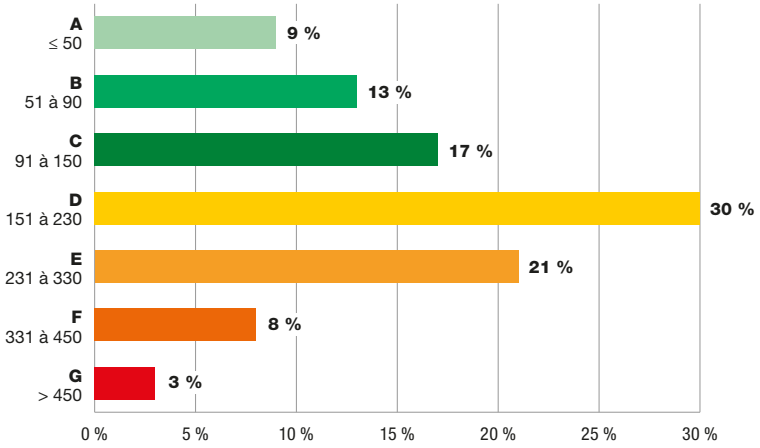


Évolution de la part des dépenses d'électricité dans les dépenses totales en énergie, hors carburants des ménages (1959-2016)



Lecture : en 2010, l'électricité représente 48,6 % de la dépense en énergie des ménages hors carburants.
Source : Insee, Comptes nationaux base 2014.

Répartition des DPE par étiquettes Consommation énergétique



Source : ADEME - Observatoire DPE 2019

Le premier facteur qui peut faire basculer un ménage en précarité énergétique est le prix de l'énergie. La marge de manœuvre de ce facteur est minimale pour le bailleur (locataire) et restreinte à quelques actions comme l'achat groupé d'énergie. Or, l'électricité n'a cessé de voir son prix croître au cours des 10 dernières années. Depuis 2009, ce dernier progresse plus vite que le prix de l'inflation[5]. La part des dépenses d'électricité dans les dépenses totales en énergie des ménages a ainsi fortement crû depuis 2009.

Pour le gaz, l'augmentation est moins marquée car le prix de ce dernier est très dépendant des cours du pétrole. Ainsi, comme le prix du baril, celui du gaz a plutôt eu tendance à baisser jusqu'en 2016 avant de repartir à la hausse depuis 2017.

Le deuxième déterminant à la précarité énergétique est l'efficacité thermique du logement. Il s'agit de l'une des principales causes de la précarité énergétique. Elle impacte le niveau de confort au sein du logement, le montant des factures énergétiques et potentiellement la santé du ménage et l'état du bâti.

D'après l'Observatoire des Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) de l'ADEME[6], 11 % des logements français sont considérés comme des passoires énergétiques (étiquettes F et G).

Par conséquent, le Plan national de rénovation énergétique prévoit l'éradication des étiquettes F et G d'ici 2025 ainsi que la rénovation de 500 000 logements par an. L'objectif est d'atteindre un niveau BBC (Bâtiment Basse Consommation) pour l'ensemble du parc de logements d'ici 2050.

5. Insee « Tableaux de l'économie Française ».
6. Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie.

Les indices qui permettent de détecter une mauvaise qualité thermique dans un logement sont les suivants :

// sensation de froid en hiver ;

// sensation de surchauffe en été ;

// sensation de courants d'air ;

// présence d'humidité ;

// maladies respiratoires.

Des charges d'énergie trop élevées ainsi que l'utilisation d'un chauffage d'appoint peuvent également être des indicateurs de mauvaise qualité thermique du logement.

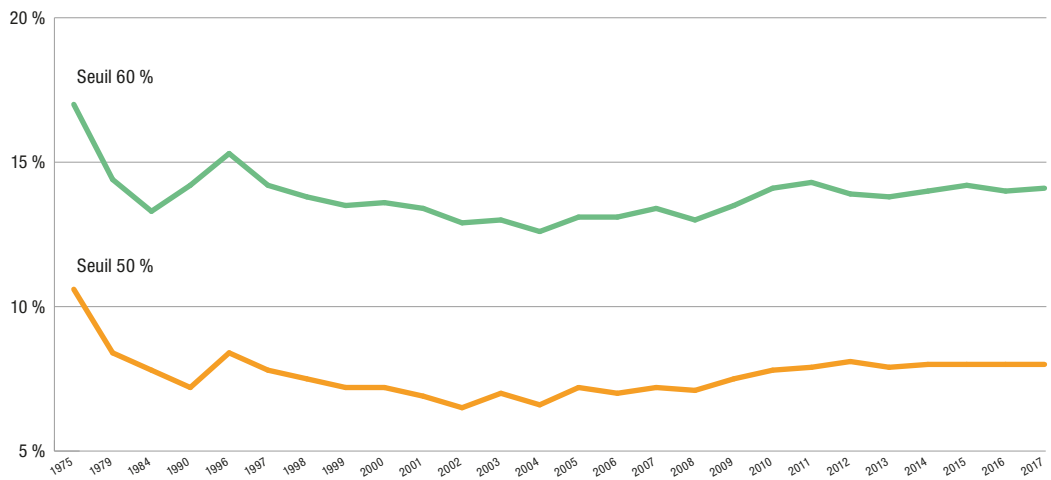
La précarité énergétique a également des effets négatifs sur la qualité du bâti. Par exemple, si un ménage restreint drastiquement l'utilisation de son chauffage pour réduire sa facture énergétique, cela peut entraîner des problèmes d'humidité et de moisissures dans le logement.

Les locataires sont particulièrement concernés (données issues de l'Observatoire de l'Habitat, de l'Obsoco) :

// la problématique du confort thermique concerne les locataires, que ce soit dans le parc privé ou social : ils sont 40 % à être satisfaits du confort thermique de leur logement (contre 65 % pour les propriétaires) ;

// les locataires sont 35 % à être satisfaits de la performance énergétique de leur logement (contre 55 % pour les propriétaires).

Évolution du taux de pauvreté, en %



Lecture : en 2017, 14,1 % de la population vit avec un niveau de vie au-dessous du seuil de pauvreté (taux de pauvreté).
Sources : Insee, enquêtes revenus fiscaux 1975 à 1990 ; Insee-DGI, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux rétropolées de 1996 à 2004 ; Insee-DGFiP-Cnaf-Cnav-CCMSA, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux 2005 à 2017.

La troisième variable à prendre en compte est **la situation du ménage,** notamment son revenu. Aujourd'hui en France la croissance des salaires et du revenu disponible repart à la hausse après une longue période de ralentissement due à la crise économique et financière de 2007. Cependant si l'on regarde la partie de la population des plus modestes, il apparaît que les conséquences de la crise sont nombreuses. En dix ans, le taux de pauvreté monétaire a progressé et s'élève à 14,7 % de la population en 2018[7]. 9,3 millions de personnes seraient ainsi en situation de pauvreté monétaire.

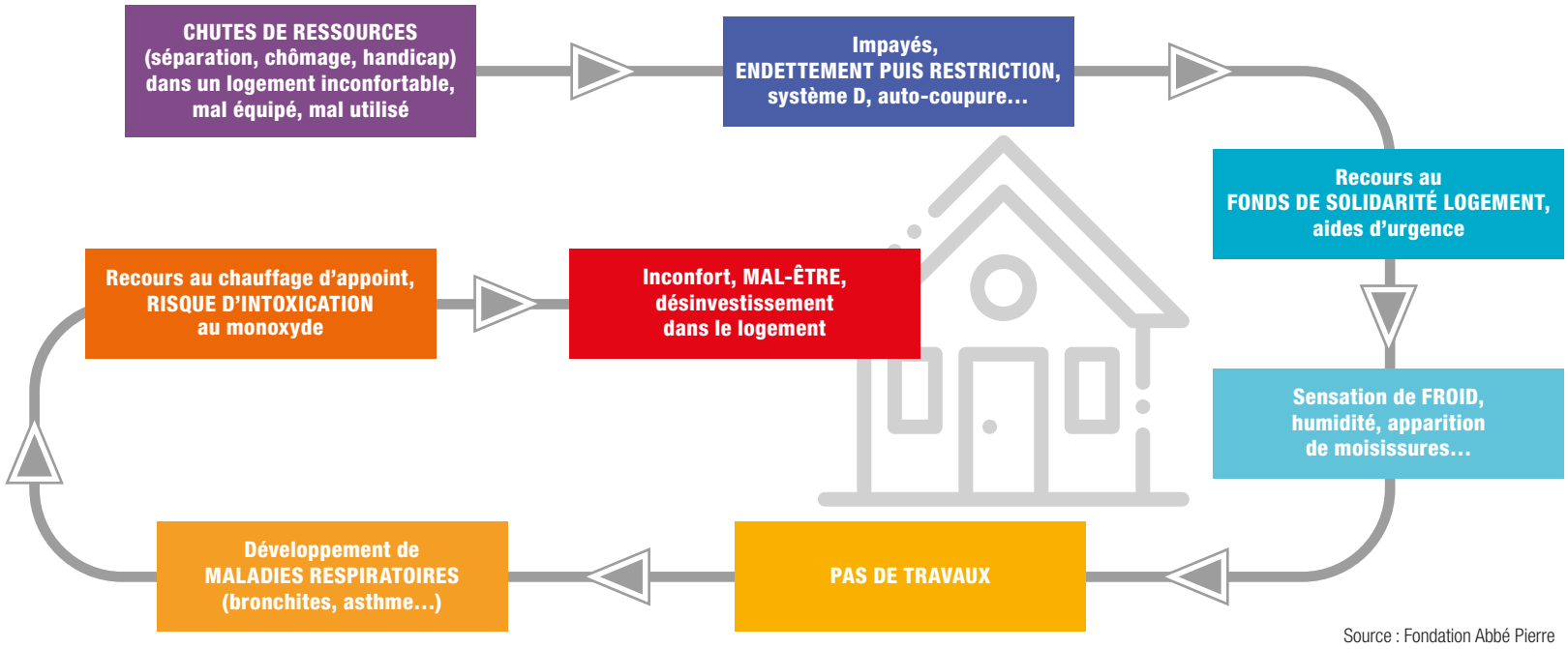
La mesure de la précarité énergétique étant directement reliée au niveau des revenus, l'augmentation de la part de la population en situation de pauvreté signifie potentiellement une hausse du nombre de ménages possiblement concernés par la précarité énergétique.

Le type d'occupation du logement et la situation familiale du ménage jouent également un rôle. Selon une étude réalisée par l'ONPE[8] les ménages les plus touchés par la précarité énergétique sont en majorité des **ménages de petite taille,** d'une personne ou deux, une partie seulement ayant des enfants à charge. Leurs revenus bruts ou par unité de consommation (UC) sont parmi les plus faibles (9 843 € par UC par an) : ils appartiennent pour 56 % d'entre eux au premier décile de revenus par unité de consommation.

7. Ce taux de pauvreté est calculé par rapport au seuil fixé par convention à 60 % du niveau de vie médian.

8. Analyse de la précarité énergétique suite à l'Enquête Nationale Logement (ENL) 2013.

Spirale de la précarité énergétique et ses conséquences sociales et patrimoniales



Source : Fondation Abbé Pierre

La personne de référence est en large majorité inactive, à la retraite ou au chômage, et occupe ainsi le logement pendant la majorité de son temps. Ses dépenses d'énergie pour le logement sont très supérieures à la moyenne. En revanche, ses dépenses de logement hors énergie sont largement plus faibles que la moyenne.

Les ménages en situations de **sous-occupation** ou de sur-occupation du parc sont également particulièrement vulnérables aux situations de précarité énergétique. On retrouve notamment parmi ces situations des seniors dans des logements trop grands qui ont du mal à se chauffer ou des ménages en situation de sur-occupation du logement pour des raisons financières. Enfin, de mauvais usages de la part des locataires peuvent également aggraver la situation. En effet, les consommations peuvent varier dans certains cas d'un tiers en fonction des usages.

Très souvent, les ménages touchés par la précarité énergétique cumulent les différentes situations évoquées plus haut et entrent ainsi dans un cercle vicieux de précarité dont il est très difficile de sortir.

+

Outre son **origine financière,** la spirale de la **précarité énergétique** est appuyée par les différentes situations de **mal logement** dont souffre une grande partie des personnes concernées.

L'enjeu pour CDC Habitat en tant que bailleur

Pour CDC Habitat, la précarité énergétique est un enjeu tant sur le plan social que sur la qualité de son patrimoine. En tant que propriétaire et gestionnaire, CDC Habitat mène une action volontariste pour bâtir et entretenir son patrimoine, dans une démarche responsable conciliant : performance thermique, maîtrise de l'impact environnemental et des coûts, confort et bien-être des locataires.

Résidence Guillaume Apollinaire, Sarcelles.

Le groupe CDC Habitat a détaillé sa stratégie en faveur de la transition énergétique et écologique.

Dans l'étude « L'habitat au défi de la résilience environnementale ».

Sur le plan patrimonial, on identifie notamment les **trois facteurs** suivants :

// préserver et améliorer la qualité du bâtiment et du cadre de vie ;

// diminuer l'impact environnemental (émissions de gaz à effet de serre (GES), consommations de ressources, productions de déchets, qualité de l'air, etc.) ;

// maîtriser des situations d'impayés.

Les situations de précarité énergétique participent à l'aggravation de l'état de vétusté initial du logement. En effet, un logement non chauffé ou sous-chauffé se dégrade plus rapidement qu'une habitation bien entretenue. Peuvent se rajouter à cela des comportements inappropriés tels que le recours à des chauffages d'appoint (convecteur électrique par exemple) et le désinvestissement du logement en termes d'entretien. Un cercle vicieux se met dès lors en place. La dégradation de l'état du bâti accentue la déperdition d'énergie du logement, et renforce le ménage dans sa précarité énergétique.

Enfin, **pour les locataires, la précarité énergétique a des conséquences considérables** parmi lesquelles :

// des situations d'impayés - les factures trop élevées réduisent drastiquement les autres postes de dépenses (alimentaires et sanitaires) ce qui peut avoir pour effet d'aggraver la situation déjà précaire du ménage[9] ;

// la sensation de froid ;

// les maladies respiratoires provoquées par la présence d'humidité et/ou de moisissures altérant la qualité de l'air du logement ;

// le risque d'intoxication et d'incendie suite au recours chauffage d'appoint ;

// l'inconfort ou le mal-être dans son logement qui peut entraîner l'isolement voire l'exclusion sociale du ménage, ainsi que des relations dégradées avec le bailleur.

Par conséquent, **la mise en place d'une démarche à visée curative voire préventive à destination des locataires répond à de multiples enjeux :**

// une sensibilité des ménages aux enjeux économiques (rapport qualité du logement/usages/consommations/dépenses) ;

// une amélioration du pouvoir d'achat par un « reste à vivre » plus important ;

// des locataires plus responsable vis-à-vis de leur habitat et de son appropriation ;

// une qualité de vie favorable à une bonne relation locataire–bailleur.

9. Selon l'ADEME, c'est de l'ordre de 150 millions d'euros qui sont dépensés annuellement par les services sociaux (conseils généraux, CAF, CCAS, etc.) pour aider les familles à payer leur facture d'énergie; sans compter les aides octroyées par les fondations de bienfaisance, les associations de quartier, le soutien des proches.

Une démarche volontariste de CDC Habitat pour lutter contre la précarité énergétique

CDC Habitat mène depuis plusieurs années des actions pour lutter contre la précarité énergétique. Elles se traduisent par des interventions patrimoniales (réhabilitations thermiques), l'accompagnement des locataires ou encore la formation des équipes de proximité.

Tous les métiers interviennent sur la question de la précarité énergétique : développement, patrimoine, gestion locative, ressources humaines, communication et financement.

Cependant le bailleur n'est qu'un acteur dans cette lutte et doit s'appuyer sur une dynamique territoriale plus large. La collaboration entre le bailleur et les partenaires extérieurs, telles les associations ou les collectivités locales, augmente fortement la réussite d'un projet.

Enfin, l'implication des locataires est primordiale. Ainsi, CDC Habitat s'attache à appréhender les caractéristiques sociales et économiques des ménages et identifier leurs besoins et attentes.

La prise en compte des usages au sein du logement est nécessaire. Ceux-ci impactent en effet de façon non négligeable les consommations d'énergie. L'adhésion des locataires aux actions menées apparaît ainsi comme le facteur déterminant du projet.

La mobilisation de toutes les parties prenantes permet ainsi :

// une intervention globale et efficiente portant sur le bâti et les usages dans le logement ;

// une mobilisation des aides et des dispositifs financiers (FSL, SLIME, ASLL, chèque énergie, prêt…) ;

// une visibilité et accessibilité des acteurs compétents (cf. fiche « les aides financières pour lutter contre la précarité énergétique » page 24) ;

// une meilleure compréhension de l'habitat et de son fonctionnement.

Un accompagnement à 360°

Aujourd'hui, CDC Habitat a pour objectif de renforcer la prise en compte de la précarité énergétique dans sa stratégie patrimoniale (conception, maintenance, gestion locative).
L'identification des situations de précarité énergétique et du patrimoine concerné doit permettre d'apporter des réponses adaptées et transverses, à travers un accompagnement des locataires, couplé à une amélioration de la performance énergétique du patrimoine.

À ce stade, sur le volet patrimonial, le Groupe mène une réflexion à travers son Plan Stratégique Énergétique pour le neuf et l'existant. Cela se traduit par le déploiement de programmes ambitieux de **réhabilitation thermique,** d'amélioration des équipements et par la mise à disposition de programmes neufs de qualité énergétique supérieure à la réglementation.

Le volet **accompagnement des locataires** se traduit principalement à travers la formation ainsi que les actions de sensibilisation et d'accompagnement individuel et collectif.

Les deux types d'actions font appel à l'ensemble des métiers du Groupe CDC Habitat et demandent une **formation des collaborateurs,** notamment des équipes de proximité au plus proche des locataires.

Ainsi, la lutte contre la précarité énergétique constitue un enjeu de management interne et externe au service d'une gestion patrimoniale et sociale optimisée.

Partager le savoir-faire au sein du Groupe

Cette étude a pour objectif de partager les expériences du Groupe présent sur l'ensemble du territoire français. Les actions menées par les équipes opérationnelles ont été répertoriées et traduites de façon synthétique.

Dans l'objectif d'essaimer les savoir-faire et bonnes pratiques, les « fiches actions » regroupent les informations nécessaires aux équipes pour lancer un projet menée. Elles présentent les bénéfices de l'action pour le bailleur et les locataires, les étapes essentielles de mise en place, les acteurs, les partenaires, les moyens de financement, les points d'attention, etc.

Trois types de « fiches actions » sont proposés en fonction des objectifs visés :

// actions patrimoniales ;

// accompagnement des locataires ;

// formation des collaborateurs.

Ces fiches sont complétées par des fiches méthodologiques.

La lutte contre la précarité énergétique s'inscrit dans une démarche globale et évolutive. CDC Habitat poursuit ce travail avec, à partir de 2020, le déploiement du suivi et de l'évaluation des actions sur les sites pilotes.

Ce travail a été réalisé en différentes étapes :

// recensement des actions menées sur l'ensemble du territoire métropolitain et outre-mer ;

// mise en place d'un groupe de travail avec l'ensemble des métiers concernés ;

// sélection de sites pilotes : visite + ateliers autour de la précarité énergétique (îlot Parmentier – Lens – Maisons & Cités, La Vigne Blanche – Les Mureaux – CDC Habitat Social) ;

// rédaction des fiches actions.

Lutte contre la précarité énergétique : une démarche globale

MÉTHODOLOGIE

// Identifier les résidences vulnérables P. 18

// Inscrire son action dans une dynamique locale P. 21

// Faire appel à une Maîtrise d'œuvre sociale P. 35

ACTIONS PATRIMONIALES

// Prendre en compte la précarité énergétique lors d'une réhabilitation thermique P. 30

// Faire appel à une Maîtrise d'œuvre sociale P. 35

// Mobiliser en fournissant des données de consommation aux locataires P. 38

// Agir sur le prix de l'énergie P. 42

ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

// Animations collectives P. 44

// Campagne de communication porte-à-porte P. 479

// Appartement pédagogique P. 513

// Visites pédagogiques à la livraison P. 568

// Évènements collectifs en pied d'immeubles P. 59

// Accompagnement et conseil individualisé : visites à domicile P. 63

// Dépannage pédagogique et installation de petits équipements dans les logements P. 66

FORMATION

// Formation du personnel administratif et de proximité P. 70

// Sensibilisation des collaborateurs P. 72

2e partie

Agir sur la précarité énergétique

Guide de lecture

Le présent guide se veut opérationnel. Quatre types de fiches sont mis à disposition des acteurs.

Les **fiches méthodes** permettent de faciliter la préparation d'un projet de lutte contre la précarité énergétique en mettant en avant notamment les **prérequis** nécessaires :

// identifier le patrimoine et les ménages vulnérables ;

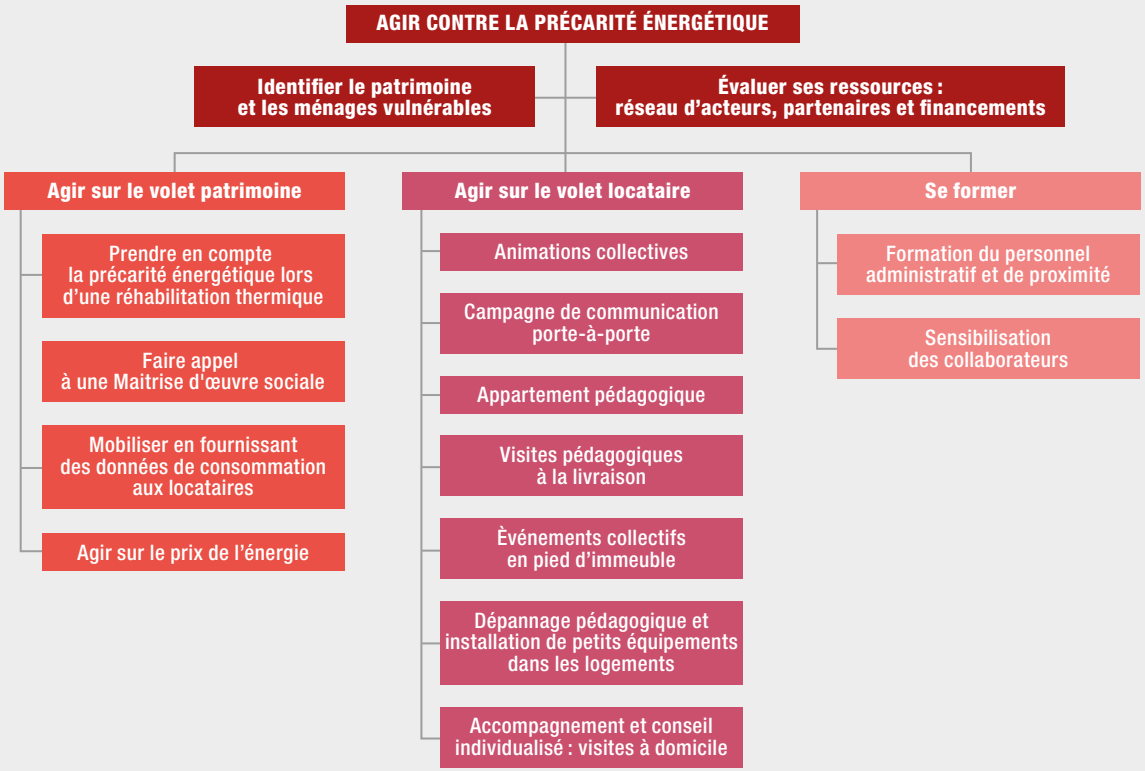
// identifier les partenaires, les réseaux d'acteurs et les dispositifs d'aides notamment financières.

Les **fiches actions** visent à déployer les actions sur le terrain. Elles relèvent de trois domaines :

// le patrimoine ;

// les locataires ;

// la formation des équipes.



1

Prérequis méthodologique

Identifier le patrimoine vulnérable

Savoir qui a le plus besoin d'aide est la première étape pour lutter contre la précarité énergétique et permet de prévoir les actions et les ressources adéquates.

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) propose d'identifier un ménage en précarité énergétique à travers la notion du Taux d'Effort

Cet indicateur économique du Taux d'Effort Énergétique (TEE_3D) considère un ménage en situation de précarité énergétique lorsque ses dépenses énergétiques dans son logement sont supérieures à 8 % de son revenu, et son revenu par unité de consommation (UC) est inférieur au 3e décile de revenu par UC.

Définition d'un ménage en précarité énergétique

Afin de cibler un maximum de ménages, **CDC Habitat s'engage dans l'identification du patrimoine vulnérable à partir de l'analyse de la fragilité de son patrimoine et de ses locataires.**

La lutte contre la précarité énergétique s'inscrit ainsi dans le prolongement du Plan Stratégique Énergétique du Groupe.

L'analyse du patrimoine vulnérable :

// sera prise en compte dans **les comités d'orientation stratégique du Groupe ;**

// permettra aux Directions interrégionales d'identifier le patrimoine pour lequel des actions en faveur des locataires et/ou du patrimoine sont à privilégier.

La notion de fragilité

Certaines caractéristiques sociales ressortent plus fréquemment dans les situations de fragilité.

En parallèle, les charges d'énergie et le confort sont très liés à l'état du bâti et aux caractéristiques de chaque logement.

Le parc est ainsi analysé à travers deux prismes principaux :

// l'approche Locataire ;

// l'approche Patrimoniale.

Caractéristiques des ménages fragiles

Les personnes seules, les familles monoparentales, les familles nombreuses, les personnes âgées de plus de 60 ans et les jeunes de moins de 30 ans (faibles revenus, isolement, absence d'emploi…), les personnes en situation de sous-occupation de leur logement.

Caractéristiques du bâti fragile

Les logements peu performants et passoires thermiques (DPE E, F et G).

Analyse de la fragilité du parc face à l'enjeu précarité énergétique

Périmètre d'analyse

L'identification du parc en situation de fragilité face à l'enjeu de précarité énergétique a été réalisée sur un périmètre de 160 000 logements (conventionnés et libres).

Approche locataire

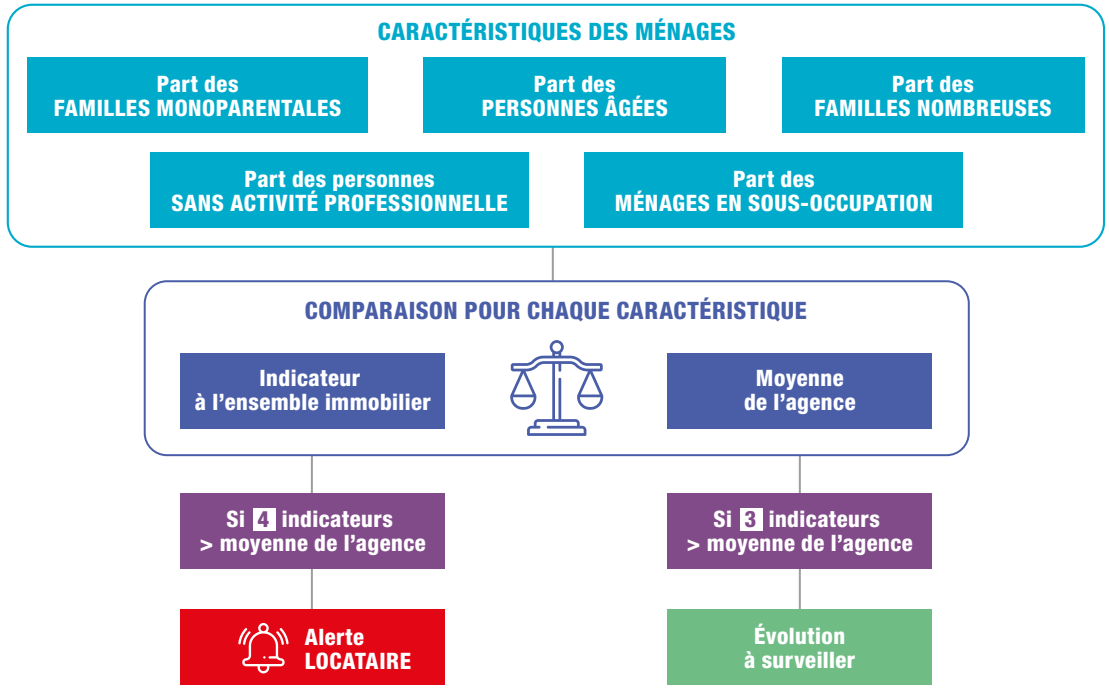
L'analyse des caractéristiques des ménages permet de déterminer la fragilité d'une résidence et de déclencher ce que l'on appelle ci-après une « alerte locataire ».

Chacune des caractéristiques est étudiée à **l'échelle de l'EI et comparée à la moyenne de l'agence.**

Un ensemble immobilier dont **4 indicateurs** sont au-dessous de la moyenne de l'agence est considéré comme fragile. **Une alerte locataire** sera ainsi déclenchée avec l'objectif de mettre en place des actions de sensibilisation et/ou de l'accompagnement.

Un ensemble immobilier avec une sur-représentation de **trois indicateurs** fera l'objet d'une **attention particulière** pour anticiper une évolution éventuelle vers une situation de fragilité.

Processus d'analyse de la fragilité du parc



Approche patrimoine

L'analyse des étiquettes DPE permet de déterminer les résidences peu performantes ainsi que les passoires thermiques.

Les logements les plus performants (étiquettes A, B, C et D) ne sont pas exclus de l'analyse. Ils peuvent faire l'objet :

// d'une réhabilitation et donc être l'occasion de mener des actions à destination des locataires ;

// d'une « alerte locataire » et dans ce cas-là des actions locataires sont également à envisager ;

// d'une « alerte charge » avec un besoin d'agir sur l'exploitation/maintenance.

Les logements les moins performants (étiquettes E, F et G) font l'objet d'une attention spécifique :

// si une réhabilitation est prévue, c'est l'occasion de mener des actions envers les locataires. Actions d'autant plus importantes si la résidence fait également l'objet d'une alerte locataire ;

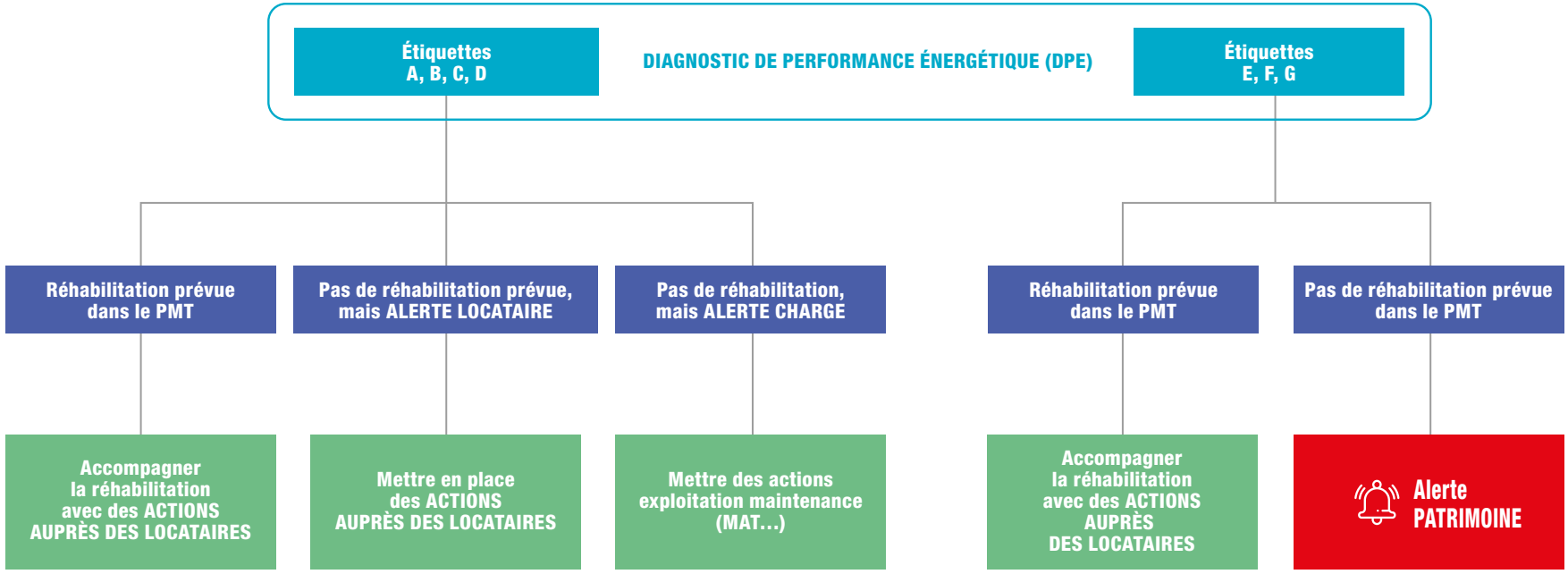
// si la résidence n'est pas prévue au PMT alors cela déclenche une **« alerte patrimoine »**.

Approche croisée

L'approche croisée des alertes locataires et patrimoine permet d'identifier les situations prioritaires pour agir sur la fragilité énergétique du parc.

Les résidences faisant l'objet à la fois d'une « alerte locataire » et d'une « alerte patrimoine » constituent ainsi la cible prioritaire d'action.

Étiquette DPE, système de lancement d'alertes



Inscrire son action dans une dynamique locale

Insérer son projet ou action de lutte contre la précarité énergétique dans une dynamique locale présente de nombreux avantages :

// mutualiser les moyens et les ressources ;

// travailler efficacement et dans une logique d'intelligence collective ;

// élaborer un dispositif adapté au mieux aux besoins du territoire, du patrimoine, des locataires ;

// susciter une dynamique collective autour des enjeux de prévention dans la résidence, voire le territoire, ainsi que la pérennité de la démarche ;

// faciliter le repérage des situations de précarité énergétique ;

// améliorer la connaissance des publics précaires et des dispositifs liés à l'action d'accompagnement ;

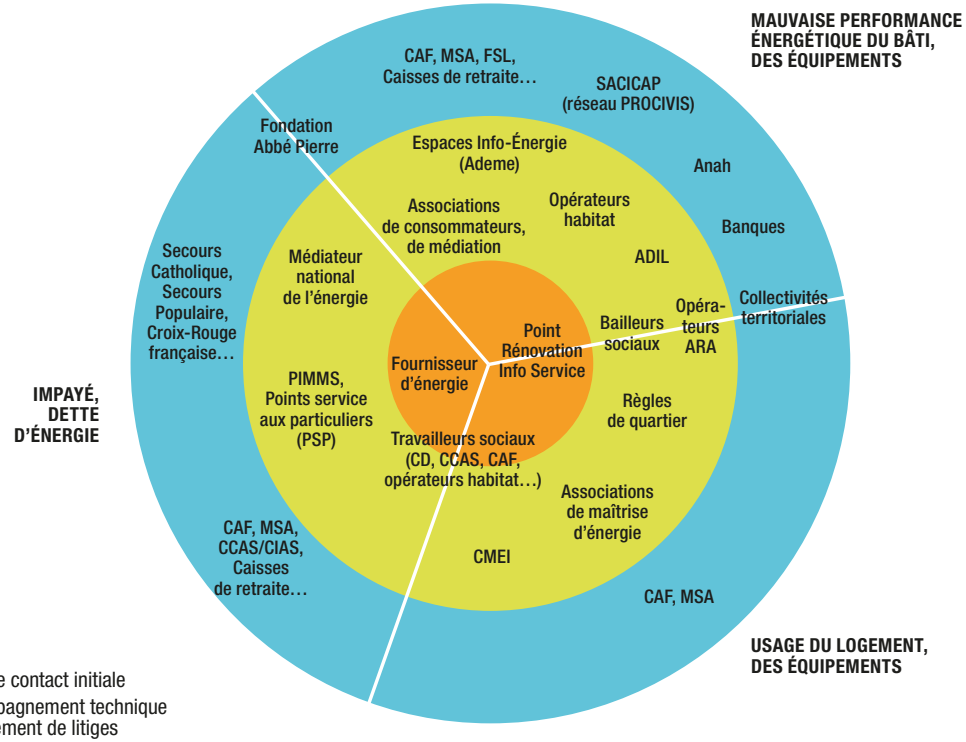
// pérenniser le message.

Animés à l'échelle nationale et/ou locale, plusieurs dispositifs contribuent à la lutte contre la précarité énergétique. Ces dispositifs concernent à la fois les bailleurs/propriétaires mais également les locataires et portent autant sur le volet patrimonial que sur le volet social, notamment *via* l'accompagnement du locataire.

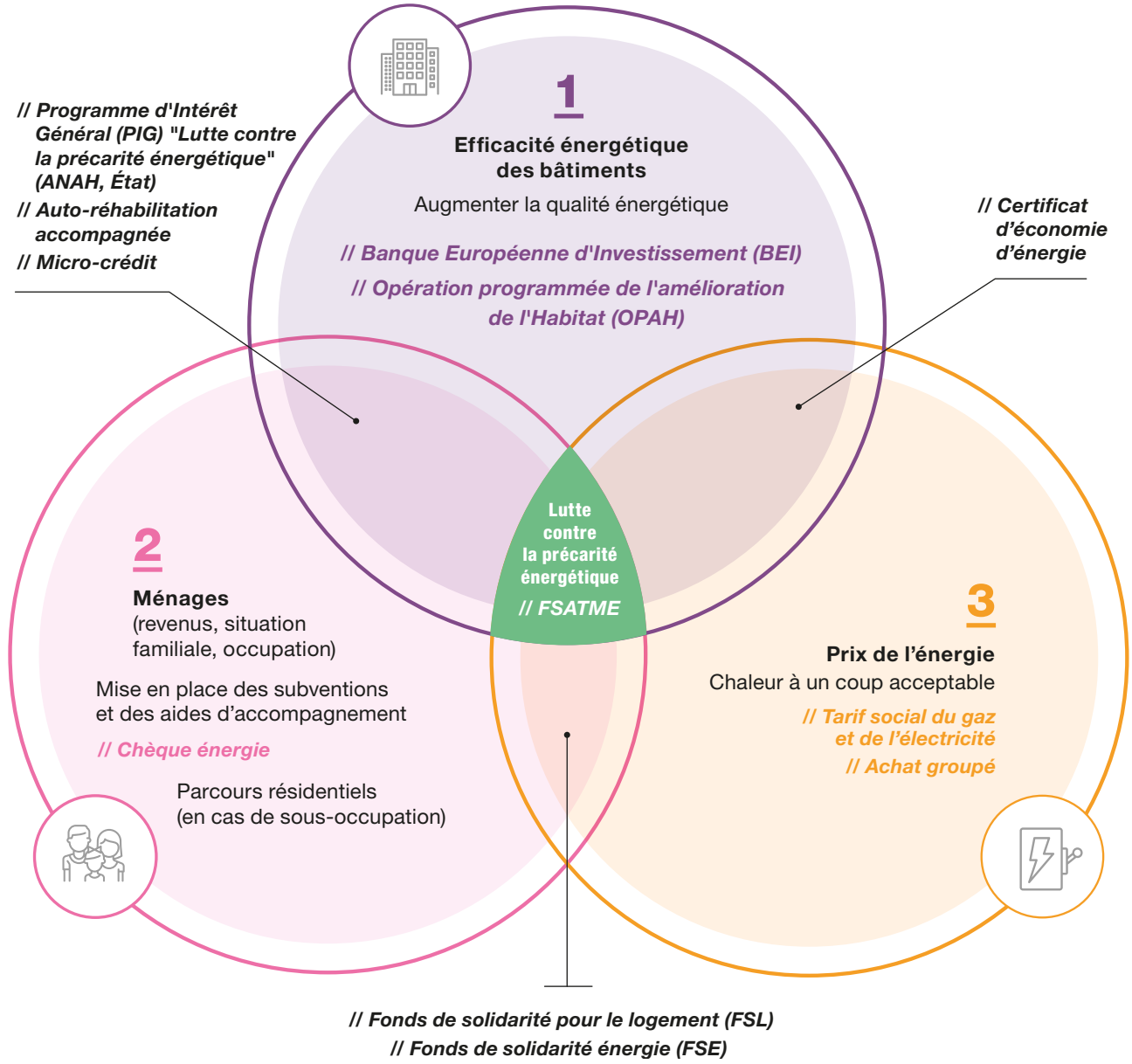
À l'initiative de l'ADEME, de la Fondation Abbé Pierre et du Réseau pour la transition énergétique (CLER), le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs contre la pauvreté et la précarité énergétique dans le logement) a été créé en 2007 pour répondre aux constats et besoins des professionnels de terrain

Ce réseau s'appuie sur une palette d'outils d'animation qui visent à centraliser et diffuser les informations sur la précarité énergétique, produire de la connaissance autour du sujet, donner des clés pour agir et faire remonter au niveau national un certain nombre de constats et de besoins des professionnels de terrain. D'autres réseaux associatifs et des programmes spécifiques conseillent et accompagnent les organismes et/ou ménages dans la lutte contre la précarité. Le **CLER**, les **Agences Locales de Maîtrise de l'Énergie et du climat** (Espaces Info Energie) sont de ces structures engagées. Le **SLIME** et **Rénovons** sont deux programmes œuvrant dans le domaine.

Les acteurs mobilisables en fonction du problème rencontré par le ménage



Actions et dispositifs d'aides



Dispositifs d'accompagnement

AIDE	CIBLE	ACTEUR	NATURE

Programme SLIME (Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie)	Ménages modestes qui rencontrent des difficultés liées à l'énergie dans leur logement.	Chaque SLIME est piloté par une ou plusieurs collectivités locales ou leurs établissements (centre communal ou intercommunal d'action sociale).
		
		Ils ont la possibilité de contractualiser avec un opérateur chargé de mettre en œuvre ce programme (par exemple des associations du secteur de l'énergie, du logement ou de l'accompagnement social).
			Actions en faveur de la maîtrise de la demande énergétique, qui s'inscrit dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie.
			
			Un SLIME intègre systématiquement trois étapes :
			// détection ;
			// diagnostic sociotechnique au domicile des ménages identifiés ;
			// orientation des ménages vers des solutions durables et adaptées pour sortir de la précarité énergétique.

Agences locales de l'énergie	Bailleurs, ménages, acteurs publics et privés.	Portage du dispositif « espaces info-énergie » de l'ADEME par la collectivité locale.	Informer, sensibiliser et conseiller de manière indépendante et objective, les consommateurs, les acteurs publics et privés. Participer à la définition de stratégies énergétiques territoriales et à la transition énergétique des territoires. Diffuser et enrichir l'expertise des territoires en animant, en participant à des réseaux européens, nationaux et locaux ainsi qu'en expérimentant des solutions techniques, des méthodologies et autres démarches.
Les mesures de l'accompagnement social liées au logement (ASLL)	Ménages en difficulté. Ménages bénéficiant du plan départemental, qu'ils soient locataires, sous-locataires, propriétaires de leur logement ou à la recherche d'un logement.	Travailleur social. Bailleur social.	Mesures visant à favoriser, faciliter et accélérer l'accès ou le maintien dans le logement des ménages en difficulté, dans une perspective d'insertion durable.

Dispositifs financiers

AIDE	CIBLE	ACTEUR	NATURE
Le Chèque Énergie	Propriétaires, locataires, occupants à titre gracieux, au titre de la résidence principale. Chaque année, l'administration fiscale transmet la liste des ménages bénéficiaires du Chèque énergie à l'Agence de Services et de Paiement, qui est en charge de la remise des chèques.	L'État.	Aide financière pour payer une facture d'énergie liée au logement ou d'une dépense liée à l'acquisition ou à l'installation des équipements, matériaux et appareils qui ouvrent droit au crédit d'impôt pour les travaux d'économie d'énergie.
Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)	Ménages modestes en difficulté de paiement de leur loyer et/ou de leurs charges liées au logement. Propriétaire ou locataire, en résidence principale.	Conseils départementaux.	Aide légale, sous forme de prêts ou de subventions, délivrée sur facture. Elle peut être versée au ménage ou directement au fournisseur d'énergie.
Le Prêt à l'amélioration de l'habitat, CAF et MSA	Ménages bénéficiaires d'une prestation familiale de la CAF ou de la MSA. Propriétaire ou locataire, en résidence principale.	Caisses CAF et MSA locales.	Aide financière pour la réalisation de travaux dans le but d'améliorer les conditions de vie dans le logement.
Les aides financières des CCAS et des CIAS	Les ménages précaires et ayant des difficultés à faire face à leurs charges d'énergie.	CCAS et CIAS octroyant des aides à l'énergie.	Aide financière se traduisant le plus souvent sous forme de subvention, et parfois sous forme de prêt.
Aide aux travaux des caisses de retraite et complémentaires retraite	Retraités du régime général (l'Assurance retraite) et du fonctionnariat territorial et hospitalier (CNRACL) âgés de plus de 55 ans.	Caisses de retraite, Complémentaires retraite.	Subvention.
Le Microcrédit Habitat, Caisses d'Épargne/ Fondation Abbé Pierre	Propriétaires occupants en résidence principale (ménages en difficulté mais disposant d'une capacité de remboursement, même minime).	La Caisse d'Épargne *via* son réseau d'agences locales.	Aide sous forme de crédit bancaire qui finance le reste à charge d'un programme de travaux de rénovation de l'habitat.
Toits d'Abord, Fondation Abbé Pierre	Locataires, résidents (en pension de famille, résidences sociales jeunes). Personnes en précarité les plus éloignées des circuits normaux de l'accès au logement.	Fondation Abbé Pierre, par l'intermédiaire des acteurs du milieu associatif.	Subvention aux organismes d'accompagnement à l'insertion des ménages précaires, sous forme d'aide à l'investissement.

AIDE	CIBLE	ACTEUR	NATURE
Associations caritatives distribuant des aides financières à l'énergie	Ménages précaires.	Secours Catholique. Croix-Rouge française. SOS Familles Emmaüs.	Subvention pour l'aide au paiement des factures ou des impayés. Prêt remboursable sans frais ni intérêts pour débloquer des situations de mal-endettement.
Les fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie (FSATME)	Ménages en difficulté, propriétaires occupants, locataires, propriétaires bailleurs.	Services du Conseil départemental en charge du FSL.	Subvention pour réaliser des travaux de maîtrise de l'énergie.
L'auto-réhabilitation accompagnée	Toute personne ayant des difficultés à payer sa facture d'énergie. Propriétaires occupants ou locataires du parc privé et public.	L'opérateur ARA. Ce dispositif est éligible aux aides de l'Anah sous certaines conditions.	Accompagnement du ménage dans l'élaboration de son projet habitat et la mise en œuvre du chantier de réhabilitation.
Les aides de l'Anah et le programme « Habiter Mieux »	Propriétaires occupants, propriétaires bailleurs, copropriétaires disposant de ressources modestes ou très modestes (parc privé).	Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat (Anah).	Aides pour réaliser des travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement + primes (Habiter Mieux, réduction de loyer, dispositif de réservation au profit de publics prioritaires).
Les programmes d'isolation des combles perdus pour 1 € ou à faible coût	Propriétaires ou locataires dont les revenus sont inférieurs ou égaux aux plafonds de ressources définis par l'Anah (parc privé et parc public).	Variable selon les programmes.	Subvention. Parmi les offres disponibles : le Pacte énergie solidarité, le programme « isolation solidaire », Ecolife, Économies d'Énergie SAS ou encore Sonergia, Coup de pouce économies d'énergie, etc.
Le bail à réhabilitation	Le propriétaire d'un logement nécessitant de lourds travaux de réhabilitation et n'étant pas en mesure de financer ceux-ci. Propriétaire bailleur impécunieux.	Organismes HLM, SEM, Collectivités territoriales, associations.	Mise en parenthèse de la propriété initiale d'un bien : le preneur se substitue au propriétaire pendant la durée du bail, réalise et finance les travaux, encaisse les loyers et paye toutes les charges de propriété.

Dispositifs financiers (suite)

AIDE	CIBLE	ACTEUR	NATURE
L'Éco-Prêt à Taux Zéro (Éco-PTZ)	Propriétaires occupants, propriétaires bailleurs, syndicats de copropriétaires (parc privé). Un Éco-PTZ Habiter Mieux, adossé sur les aides de l'Anah, est mobilisable par les ménages modestes bénéficiant des aides Habiter Mieux.	Établissements de crédit et sociétés de financement ayant passé une convention avec l'État.	Prêt sans intérêt ni frais de dossier, garanti par l'État.
Le dispositif des certificats d'économies d'énergie et les primes énergie (CEE)	Ménage ou bailleur qui réalise des travaux d'économies d'énergie dans son logement (parc privé et parc public).	Ministère de la Transition écologique et solidaire.	Valorisation des investissements faits, soit par l'intermédiaire des entreprises, soit directement auprès des obligés (bon d'achat, prime, somme d'argent).
Le taux de TVA réduit à 5,5 %	Propriétaires occupants, bailleurs ou syndicats de propriétaires, locataires et occupants à titre gratuit, sociétés civiles immobilières.	Administration fiscale (service impôts).	Taux réduit de 5,5 % sur les travaux d'amélioration de la qualité énergétique portant sur des locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans, ainsi que sur les travaux induits qui leur sont indissociablement liés.
Le crédit d'impôt transition énergétique (CITE)	Locataires, propriétaires occupants ou résidents à titre gratuit (parc privé et parc public).	Administration fiscale (service impôts).	Réduction de l'impôt sur le revenu d'une partie des dépenses occasionnées lors de travaux d'amélioration énergétique réalisés dans l'habitation principale.
Les financements des SACICAP (réseau PROCIVIS)	Propriétaires occupants exclus des réseaux bancaires, entreprenant des travaux de rénovation de leur logement dans le cadre du programme Habiter Mieux de l'Anah (parc privé).	Le réseau des 54 SACICAP présentes sur l'ensemble du territoire français.	Préfinancement gratuit de la totalité des subventions publiques (Anah, collectivités principalement) pendant la durée du chantier. Prêts travaux à 0 % pour financer le reste à charge.
L'exonération de la taxe foncière	Les propriétaires de logements, occupants ou bailleurs, réalisant des travaux d'économie d'énergie éligibles au crédit d'impôt pour la transition énergétique. Les logements éligibles sont ceux achevés avant le 1er janvier 1989, situés dans les communes où une exonération a été votée par la commune.	Les collectivités locales. Services des impôts.	Exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) pour certains logements rénovés (exonération de 50 % ou 100 %).

AIDE	CIBLE	ACTEUR	NATURE
Le prêt à l'Amélioration de l'Habitat (PAH)	Tout ménage, propriétaire ou locataire, qui réalise des travaux d'amélioration dans son logement principal (parc privé ou social).	Les CAF et les MSA.	Un ménage peut solliciter un complément d'un dossier Anah, s'il se lance dans des travaux (réparation, amélioration, assainissement, installation de sanitaires, isolation thermique, installation de nouveaux modes de chauffage de manière à favoriser durablement des économies d'énergie).
Les aides aux travaux d'amélioration du logement des caisses de retraite	Propriétaires et locataires titulaires d'une retraite du régime général (parc privé et parc public).	Cnav et CARSAT.	Aides pour la prise en compte de la précarité énergétique, en particulier dans le cadre des programmes locaux de coopération, prévus par le programme « Habiter mieux ».
Les aides aux travaux des caisses de retraite complémentaires	Propriétaires et locataires du parc privé.	Caisse de retraite.	Aide pour financer une partie du reste à charge pour un projet de travaux en complément des dispositifs de droit commun (Anah dans le cadre du programme Habiter Mieux).
Le Prêt Travaux d'amélioration de la performance énergétique d'Action Logement	Propriétaire occupant ou bailleur ou préretraité bénéficiaires d'Action Logement.	Comités Interprofessionnels du Logement (CIL, ex. 1 % Logement), organismes collecteurs d'Action Logement.	Prêt à taux préférentiel et à durée libre, dans la limite de 10 ans, avec un taux d'intérêt nominal annuel, qui finance 100 % des travaux d'amélioration énergétique éligibles.

2

Déployer les actions sur le terrain

Prendre en compte la précarité énergétique lors d'une réhabilitation thermique

Lors d'une réhabilitation, la valeur ajoutée du bailleur se concentre sur l'amélioration des conditions d'habitat de ses locataires tout en ayant une réelle approche sociale. Une bonne connaissance du volet social et locatif est le facteur de réussite au cours d'une réhabilitation.
Les habitants d'une résidence ont également un rôle important dans l'efficacité des travaux réalisés, par le bon usage des équipements notamment.

Lors de la phase programme, un diagnostic préalable est réalisé. Les volets suivants sont répertoriés :

// **maîtrise d'ouvrage** (thermique, ventilation, mise aux normes, sécurité des ouvrages, les équipements prévus, évaluation des consommations avant/après, etc.) ;

// **gestion locative** (composition des ménages, situation socio-économique, indicateurs de gestion (rotation, vacance, impayés, etc.), ambiance dans la résidence, qualité des relations avec les locataires, nature et récurrence des réclamations des locataires, présence d'une amicale ou d'une association des locataires, état des lieux du tissu social local, etc.) ;

// **social** (problématiques d'autonomie physiques ou psychiques, accessibilité, précarité, sur- ou sous-occupation du logement, ancienneté dans le logement etc.).

+

Une bonne **connaissance du volet social et locatif** est un facteur de réussite pour une réhabilitation.

Le diagnostic préalable permet d'affiner le programme de travaux et le planning ainsi que d'étudier la mise en place d'une concertation locataires. Une enquête locataire avant travaux, réalisée lors de réhabilitations importantes, complète le diagnostic, avec pour objectif de connaître les attentes prioritaires en termes de travaux.

Une enquête après travaux permet d'évaluer l'impact de la réhabilitation sur le confort de vie des locataires. Cette approche permet d'identifier un besoin d'accompagnement spécifique à travers notamment l'appréhension des caractéristiques sociales et économiques des ménages. L'identification de ce besoin est utile dans la lutte contre la précarité énergétique mais également pour d'autres sujets majeurs tels que le vieillissement, l'accessibilité, l'isolement, etc.

+

Le diagnostic préalable permet d'affiner le programme de travaux et le planning ainsi que d'étudier la mise en place d'une concertation locataires.

Quels OBJECTIFS ?

// **Identifier les besoins et attentes des occupants** vis-à-vis du projet de réhabilitation en particulier sur la question de leur confort.

// **S'assurer de l'atteinte des performances énergétiques** avec une bonne utilisation/appropriation des équipements et l'adhésion des locataires aux bons comportements.

// **Repérer les questionnements et les problématiques** liés aux pratiques/usages des équipements.

// **Évaluer le rapport au logement ainsi que les usages** afin de définir un plan d'actions d'accompagnement favorable à l'acceptation des travaux par les locataires.

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **Améliorer le confort de son logement** sans courants d'air, sans parois froides et humidité.

// **Assurer une maîtrise des charges énergétiques** dans un contexte où le coût de l'énergie augmente fortement.

// **Améliorer la relation** propriétaire bailleur - locataire.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// S'assurer de **l'efficacité du projet** de réhabilitation.

// **Garantir la relation** propriétaire bailleur - locataire.

// Favoriser une démarche transversale interservices - directions permettant à chacun de **partager les éléments de diagnostic.**

// Constituer une opportunité de **montée en compétences des équipes** sur le sujet de la prévention énergétique/précarité énergétique et de créer une « culture commune » au sein du Groupe.

Quels ACTEURS ? QUI ?

Un projet de réhabilitation nécessite la mise en place d'un binôme social et technique. Chez le bailleur, les métiers suivants sont sollicités :

// **maîtrise d'ouvrage** (à chaque stade du projet jusqu'à l'année de parfait achèvement) ;

// **équipes de gestion de proximité (locative et technique)** en particulier les directeurs d'agence, les responsables techniques, les responsables de site et le personnel de proximité ;

// **équipes marketing/communication clients** (pour la partie enquête).

Il est également possible de faire appel à des prestataires externes (maîtrise d'œuvre sociale[10], partenaires[11], travailleurs sociaux, conseillers spécialisés dans l'habitat, chargés de visite en insertion, techniciens d'amélioration de l'habitat, etc.).

Le prestataire externe peut être piloté par l'agence selon la taille de la résidence/groupe immobilier.

À quel MOMENT ?

Le volet social et locatif peut être intégré dans un projet de réhabilitation thermique dès la réalisation du diagnostic lors de la programmation.

Le schéma ci-après décrit les principales étapes proposées.

10. Fiche MOS page 35.
11. Fiche partenaires page 23.

PHASE PROGRAMME

RÉALISATION DU DIAGNOSTIC PRÉALABLE

- VOLET TECHNIQUE
- VOLET SOCIAL ET GESTION LOCATIVE
- VOLET CHARGES
- ENQUÊTE LOCATAIRE AVANT TRAVAUX

Visibilité globale des enjeux en termes de précarité énergétique, d'usages, de comportements, de sécurité, etc.

ÉVALUATION DU NIVEAU DE SUIVI TECHNIQUE ET SOCIAL REQUIS
(Niveau d'accompagnement de minimum à important)

DIAGNOSTIC SOCIAL ?

DISPOSITIFS ET BUDGETS ASSOCIÉS

PHASE GARANTIE DE PARFAIT ACHÈVEMENT (GPA)

SUIVI ET ÉVALUATION DU OU DES DISPOSITIF(S)

ENQUÊTE LOCATAIRE APRÈS TRAVAUX

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

Le Groupe a mis en place une **Démarche Qualité Maîtrise d'Ouvrage** pour les **réhabilitations.**

Des exemples de **diagnostics** sont disponibles et mis à disposition des équipes.

Par exemple, le modèle de diagnostic Maîtrise d'Ouvrage de Grand Paris Habitat intègre les volets suivants :

// informations sur le patrimoine et les occupants ;

// extractions Bi-Web de la résidence ;

// fiches de données sociales ;

// informations sur la résidence : plans d'origine, marchés de réhabilitation, diagnostics techniques, amiante, DPE, ADP sécurité, DTA, etc. ;

// historique et programmation des travaux (PMT…) ;

// propriété foncière, organisation de la gestion (copropriété, AFUL) des logements dans l'ensemble immobilier, limites de responsabilités et de propriété des réseaux.

Le diagnostic Maîtrise d'ouvrage synthétise l'ensemble des informations et conclut par le programme de travaux prévisionnel et au besoin sur la nécessité d'investigations complémentaires.

La trame d'enquête locataires avant et après travaux est également disponible.

Exemple de résultats d'enquête :

Confort thermique et chauffage	SYNTHÈSE 2017 % locataires satisfaits	ENQUÊTE PRÉ-TRAVAUX % locataires satisfaits	ENQUÊTE POST-TRAVAUX % locataires satisfaits
L'isolation thermique/ le confort thermique	74 %	16 %	75 %
L'aération/la VMC	66 %	38 %	56 %
L'eau chaude	—	60 %	100 %
Le chauffage	76 %	35 %	86 %
Le fonctionnement des radiateurs	74 %	37 %	72 %
La consommation de chauffage	72 %	30 %	83 %

POINTS D'ATTENTION

01

Lors de la livraison et de l'exploitation de la résidence, les effets de la réhabilitation thermique ne se traduisent pas de manière optimale si la question des usages n'a pas été prise en compte en amont. Le comportement du locataire tient en effet une place majeure dans l'atteinte des objectifs énergétiques visés.

02

À noter également que lorsque la réhabilitation comprend de la mise en œuvre « humide » (chape par ex.), on estime qu'une année est nécessaire pour que le bâtiment soit dans son cycle de vie normal. Alors seulement les effets de la réhabilitation sont réellement mesurables. Pendant la 1re année, les données peuvent être faussées.

03

La question des charges ne doit pas être un argument mis en avant auprès du locataire pour lancer la réhabilitation énergétique de son logement, celle-ci étant étroitement liée à l'évolution du prix de l'énergie. Il convient de préférer l'argument d'amélioration du confort.

04

La 3e ligne de quittance doit être étudiée avec la plus grande attention afin de ne pas venir dégrader les conditions des ménages fragiles.

05

La localisation des équipements dans les logements doit être pensée dès le début en termes d'usage afin de faciliter l'appropriation par les locataires ainsi que le prestataire d'entretien/ maintenance.
Ex. : la localisation de la VMC accessible facilement et visible.

06

La sensibilisation au bon usage des équipements installés lors d'une réhabilitation thermique doit se faire sur la durée pour que l'impact soit pérenne (nécessaire de faire des piqûres de rappel).

Réhabilitation Hérouville Saint-Clair – DIR Grand Ouest

>> Réhabilitation thermique à Hérouville Saint-Clair (amélioration de l'enveloppe thermique et renouvellement des systèmes de chauffage) répondant au référentiel Bâtiment Basse Consommation (BBC)

>> Rénovation avec accompagnement des locataires suite à la mise en place du réseau de chaleur urbain : passage dans les logements et conseil individualisé par des agents de La Poste.

Ce dispositif est également l'occasion de sensibiliser les personnes à mieux consommer et réduire leur facture d'énergie.

Thème
Réhabilitation thermique et accompagnement locataires (savoir utiliser le nouvel équipement de chauffage et réduire ainsi le nombre de réclamations et d'interventions)

Motif
Réhabilitation thermique et mise en place du réseau de chaleur urbain (nouvel équipement)

Pilotage
Patrimoine

Prestataires ou partenaires associés
Projet multipartenarial CDC Habitat-ENGIE et Groupe La Poste

Durée
Septembre à décembre 2019

Dispositif mobilisé
Fonds FEDER pour le projet de réhabilitation (niveau BBC)

Points de vigilance
NC. Évaluation du dispositif en cours

Réhabilitation – Hagueneau – DIR Nord-Est

>> Réhabilitation thermique de la résidence Kleber (30 logements) à Haguenau. La résidence était identifiée avec un DPE E et un inconfort du fait d'un chauffage électrique et d'une isolation thermique peu performants. Les objectifs étaient d'atteindre l'étiquette C, de réduire la facture énergétique des locataires, d'apporter du confort ressenti, de rendre la résidence attractive et de diminuer la vacance menaçante.

Un accompagnement des locataires a été mis en place avec l'association Alter Alsace Énergies. Des réunions collectives ont été organisées ainsi qu'un passage dans les logements afin de présenter aux locataires le fonctionnement des nouveaux équipements.

Les indicateurs locatifs se sont vus améliorés ainsi que la satisfaction des locataires.

Thème
Réhabilitation thermique et accompagnement locataires

Motif
Étiquette DPE E et inconfort thermique

Pilotage
Patrimoine

Services/métiers associés
Agence

Prestataire ou partenaire associé
Alter Alsace Énergies (accompagnement des locataires)

Durée
5 mois, réception des travaux en 2018

Dispositif mobilisé
Troisième ligne de quittance et CEE

Points de vigilance
NC. Évaluation du dispositif en cours

Faire appel à une maîtrise d'œuvre sociale

Lorsque le besoin est identifié, une mission de maîtrise d'œuvre sociale peut être lancée en particulier sur les projets de renouvellement urbain ou sur les opérations de réhabilitation en site occupé.

CETTE MISSION PEUT PERMETTRE DE :

// **réaliser un diagnostic social et économique** portant sur la situation de chaque ménage avant travaux (connaissance des locataires, de leurs pratiques, de leurs usages, de leurs difficultés, de leurs habitudes, etc.) ;

// **assurer la concertation avec les locataires:** susciter leur participation et diffuser une information régulière sur le projet de rénovation et les interventions propres à leur logement, etc. La concertation avec les locataires est un élément clé de réussite, d'une part pour les sensibiliser à la maîtrise des consommations, d'autre part pour partager les enjeux environnementaux et financiers ;

// **orienter les choix d'intervention** sur les logements, aussi bien en termes de réhabilitation thermique, qu'en termes d'aménagement de l'espace (intérieur et extérieur) du logement ;

// **proposer un accompagnement adapté** des locataires ;

// **évaluer l'efficacité des actions menées** notamment à travers le degré de satisfaction de l'habitant (satisfaction), son comportement (action), ainsi que son niveau d'implication (responsabilité) en termes d'économie d'énergie.

Quels OBJECTIFS ?

// **Affiner le projet** en vue de sa parfaite adéquation aux problèmes rencontrés sur la résidence.

// **Bien comprendre les besoins** des ménages ainsi que leurs capacités financières.

// **Si besoin trouver des solutions de relogement** adaptées à la situation des ménages.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Améliorer le relationnel** et assurer une bonne diffusion des informations.

// **Faire participer et avoir l'adhésion** des locataires au projet.

// **Assurer une écoute active entre les acteurs.** Il est plus facile pour le locataire de parler avec un tiers.

// **Construire un projet adapté** aux besoins, aux usages de la résidence.

// **Assurer de meilleures conditions** lors du chantier entre le locataire et l'ensemble des intervenants.

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **Être informé et avoir une équipe à l'écoute** de ses besoins.

// **Être acteur du projet.**

Quels ACTEURS ? QUI ?

// **Agence** en tant que **pilote.**

// **Prestataire extérieur** en tant que **maîtrise d'œuvre sociale.**

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// Exemple de cahier des charges « **Maîtrise d'œuvre sociale** ».

// Exemples de **diagnostics réalisés.**

// Exemples d'actions de **concertation locative**.

// Exemples de **dispositifs de communication** au sein du Groupe (flyers, lettres, réunions locataires, etc.).

POINTS D'ATTENTION

01

Faire en sorte que les locataires se sentent concernés. D'une façon générale, les locataires sont toujours favorables à la concertation mais dans les faits, il est parfois très difficile de les mobiliser. Aussi, il ne faut pas hésiter à multiplier les initiatives en fonction des moyens disponibles (implication des gardiens, réunions en pied d'immeuble, porte-à-porte, information par courrier, e-mail, amicales de locataires, habitants relais…).

02

Bien présenter les travaux et leurs limites.

03

Les travaux en milieu occupé peuvent être une source d'inquiétude, voire d'angoisse (pour les locataires les plus âgés notamment), en raison du passage de personnes extérieures dans leur logement. Aussi, il convient d'être vigilant sur l'organisation des travaux dans les logements, le respect des plannings indiqués aux locataires, afin de limiter/concentrer autant que possible la durée des nuisances pour les personnes qui y vivent.

Îlot Parmentier - Lens – Maisons & Cités

>> Réhabilitation d'un quartier avec démarche participative des habitants dès la phase programme. L'objectif était d'accompagner les habitants dans la restructuration d'un quartier qui leur apporte une vraie plus-value au quotidien.

Constitution d'une équipe projet dont une architecte médiatrice, expérimentée dans le montage et l'animation de méthodologie de concertation.

Plusieurs actions ont été menées :

// rencontres, ateliers ;

// enquête, diagnostic d'usages ;

// création d'un cahier des charges « habitants », préconisations à prendre en compte dans le cadre du concours lancé pour le projet ;

// ateliers d'échanges entre habitants et les équipes de MOE retenues à concourir.

Les bénéfices pour les habitants se sont traduits concrètement par :

// une voix délibérative attribuée lors du jury final ;

// un partenariat avec la MDE et Esprit de France : un CDI pour une jeune du quartier ;

// un partenariat avec le Louvre-Lens : activités ludiques autour de l'art pour les habitants ;

// un partenariat avec le centre social Vachala : création d'un espace de vie social au cœur du quartier.

Thème
Réhabilitation et concertation locative

Motif
Réhabilitation et relogement

Pilotage
Gestion locative & Patrimoine

Prestataire
Architecte médiatrice

Partenaires associés
Agglomération, Conseil régional, maison départementale de l'environnement, Esprit de France, Louvre-Lens, Centre social Vachala

Durée
3 ans (2014-2016)

Points de vigilance
Les rendus concours comprenaient la réalisation d'une maquette. Ce dispositif a permis aux habitants de se projeter plus facilement dans leur nouveau quartier. Pour plus de précisions voir la fiche site pilote, p. 76.

Mobiliser en affichant les données d'utilisation du logement (consommations, températures)

La maîtrise de la consommation d'énergie est l'un des enjeux majeurs de la transition énergétique.

L'énergie utilisée dans le logement est un poste important de consommation des ménages puisqu'il représente en moyenne 4,8 % de leurs dépenses en 2006 *(source : Insee)*.

Le poste de consommation principal est le chauffage en Métropole et la climatisation en Outre-mer.

En 2014, plus d'un tiers des logements sociaux ont des charges énergétiques théoriques qui dépassent les 14 euros/m²/an.

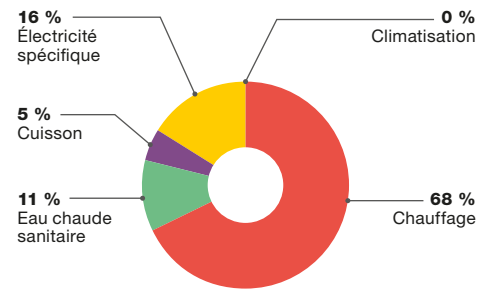
Dans un contexte d'augmentation constante du prix des énergies, un locataire peut réduire ses consommations en modifiant ses comportements.

Les effets de changement de comportement ne sont cependant pas visibles immédiatement pour les ménages.

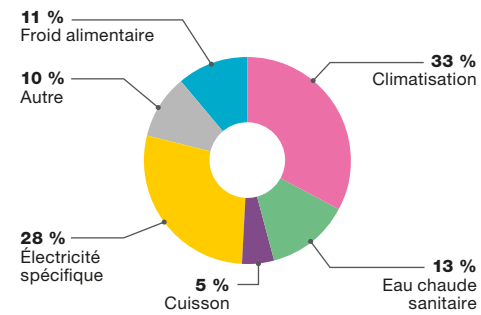
L'affichage fiable des consommations (obligation réglementaire dans le neuf) ou *a minima* des températures (programme *smart building* du Groupe) dans le logement est une première étape pour agir de manière réactive sur les consommations d'énergie.

Cet affichage permet également aux équipes ou prestataires du bailleur d'optimiser la maintenance du bâtiment (régulation optimale des équipements techniques et de la production d'énergie).

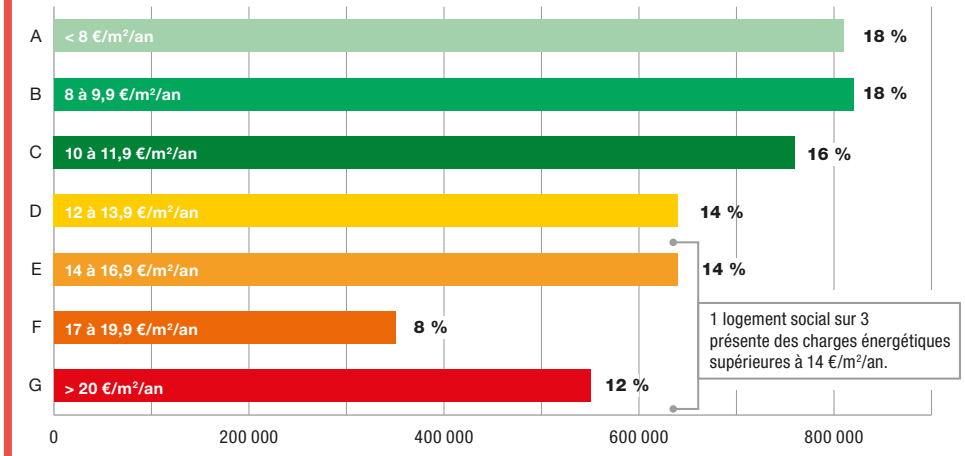
Répartition des consommations d'énergies des ménages par usage en Métropole - Parc national



Répartition des consommations d'énergies des ménages par usage en Outre-mer - Parc social



Répartition des logements sociaux par charges énergétiques théoriques



Lecture : classification type DPE dont les intervalles ont été définis par Énergies Demain.
Source : Éclairages – Logement social et transition énergétique : étude sur la performance énergétique du secteur HLM, juillet 2014, Groupe Caisse des Dépôts.

Quels OBJECTIFS ?

// **Instrumenter** afin de comprendre les comportements et les usages de l'énergie.

// **Définir un plan de sensibilisation** et accompagnement des locataires aux économies d'énergie.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Optimisation de la maintenance** des installations (régulation).

// **Prévention du développement de la climatisation.**

Quels bénéfices pour LES LOCATAIRES ?

// **Réduction des charges énergétiques** des logements.

// **Maîtrise des risques** en termes de confort (thermique) et de santé (qualité de l'air).

// **Devenir actif** face à sa facture d'énergie.

// **Visibilité immédiate des efforts** comportementaux réalisés.

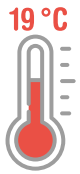
Quels ACTEURS ? QUI ?

// **Filière Patrimoine & Maîtrise d'Ouvrage.**

COMMENT ?

Ce type de dispositif est plus facilement mis en place lors de la conception ou de la rénovation du bâtiment. Le plus efficace serait de disposer de compteurs d'eau et d'énergie (*a minima* par type d'énergie : gaz, électricité, réseau de chaleur, etc.).

Dans l'existant, des sondes de températures pourraient être installées. Les locataires pourraient ainsi comparer les températures et leur facture d'énergie.



+

Dans le parc de CDC Habitat, lorsque le **chauffage est collectif,** la consigne dans le logement est une moyenne de **19 °C.** Il faut donc rester prudent lorsque l'on met en place des dispositifs de suivi des consommations de chauffage si le locataire ne peut pas agir dessus.

POINTS D'ATTENTION ET CONSEILS

01

Dans le parc de CDC Habitat, lorsque le chauffage est collectif, la consigne dans le logement est une moyenne de 19 °C. Il faut donc rester prudent lorsque l'on met en place des dispositifs de suivi des consommations de chauffage si le locataire ne peut pas agir dessus. La température de 19 °C est une norme qu'il convient de bien expliquer aux locataires, cette température ne correspondant pas toujours aux habitudes des uns et des autres (personnes présentes ou non tout au long de la journée dans leur logement).

02

Il est préférable d'accompagner ce dispositif par des actions de sensibilisation individuelles ou collectives auprès des locataires (apprendre à lire un compteur, conseils sur la facture d'énergie, faire le rapprochement avec les consommations d'énergie, choix des tarifs et des fournisseurs, etc.).

03

Pour agir sur le long terme, il est nécessaire d'offrir un appui et des conseils réguliers : formation des équipes de proximité, retour d'information régulier auprès des ménages sur les effets des changements de comportement, autocollants à coller sur les équipements ou pièces du logement, etc.

04

Lors d'un programme de réhabilitation, l'installation d'équipements de mesure et coûts associés doivent être prévus dès la phase programme.

Rive du Bohrie à Ostwald – Expérimentation d'une solution d'analyse de l'air intérieur – DIR Nord-Est – DPG

>> Expérimentation menée sur une résidence de 25 logements livrée en 2018 (chauffage urbain).

L'objectif est d'étudier une nouvelle solution numérique visant à développer de nouveaux services aux habitants et une exploitation optimisée des bâtiments.

Chaque logement a été équipé d'un capteur assurant deux fonctions principales : détection de fumée, température et contrôle de la qualité d'air intérieur.
Ces détecteurs s'appuient sur une architecture multi-capteurs capable de remonter plusieurs informations dont la température et l'humidité.

Les paramètres analysés par ces moniteurs ont notamment pour objectif d'optimiser la température du bâtiment en période de chauffe ainsi que d'améliorer la qualité d'air intérieur.

Thème
Confort hygrométrique, qualité de l'air

Motif
Étude sur la qualité de l'air intérieur et du potentiel d'économies d'énergie

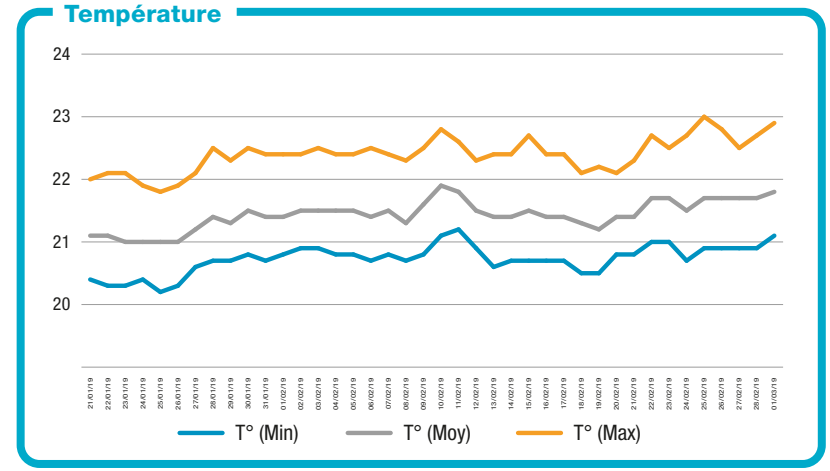
Pilotage
Patrimoine

Prestataire ou partenaire associé
NEXELEC

Durée
Débuté en 2018, en cours.
Pose des capteurs : mi-juin 2018.
Période d'analyse :
période de chauffe hiver 2019 (20/01/2019-31/03/2019)

Dispositif mobilisé
Prestataire externe

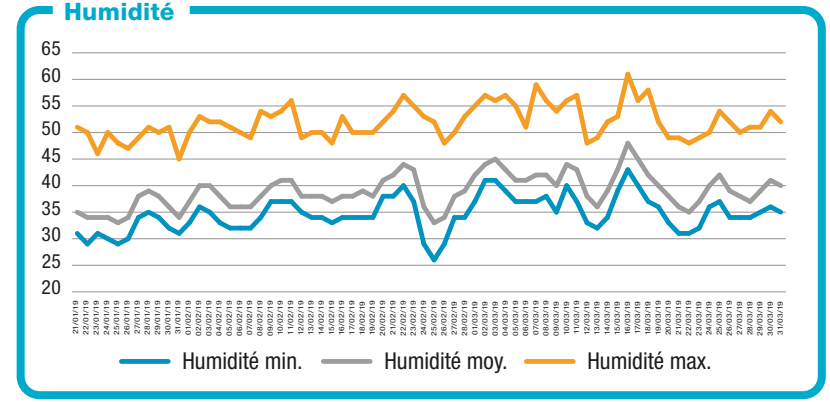
Points de vigilance
NC. Expérimentation en cours



>> Température moyenne de la résidence : 21,5 °C.

Gain potentiel sur la facture entre 0 et 7 % selon le bâtiment par rapport à une température de 21 °C.

Aucun logement n'a affiché de température trop basse (moyenne inférieure à 19 °C).



>> Humidité moyenne du bâtiment : 40 %

L'air intérieur est légèrement sec. Il est recommandé d'installer un saturateur ou un humidificateur pour favoriser le retour à des conditions optimales.

Aucun risque de dégradation du bâtiment.

Conditions optimales : température : 21 °C. Humidité : 45 %-55 %.

Les Magnolias – Toulouse – CDC Habitat Social – DIR Sud-Ouest

>> Construction de 23 logements sociaux répartis sur deux bâtiments à structure mixte bois-béton certifiés Habitat & Environnement Profil A – Options Label Biosourcé et BBC Effinergie+.

Un suivi et un affichage des consommations à destination des locataires ont été mis en place.

Avec l'aide de la société MET Énergie, un dispositif leur permet de suivre *via* un code personnel leur consommation en quantité et en euros sur un espace web locataire ou sur smartphone.

Ces mêmes outils leur donnent les heures de passage des bus devant la résidence et aux abords, conformément au souhait de CDC Habitat de s'inscrire dans la démarche *smart city*. De son côté, CDC Habitat va mesurer pendant quatre ans l'efficience des deux bâtiments.

Thème
Construction neuve et suivi des consommations

Motif
Construction neuve performante

Pilotage
Gestion locative & Patrimoine

Prestataire ou partenaire associé
MET Énergie

Dispositif mobilisé
L'opération a bénéficié de 15 % de subventions au titre de l'appel à projet « bâtiment économe » porté par la région Occitanie et l'Ademe, soit 255 000 euros de la région et 45 000 euros de l'Ademe.

Points de vigilance
Soucieuse de ne pas compliquer la vie des locataires, la maîtrise d'ouvrage a demandé des équipements faciles à utiliser tels que les chaudières gaz, les cumulus ou encore les volets et fenêtres oscillobattantes.

Agir sur le prix de l'énergie

Le prix des énergies utilisées dans le logement est l'un des facteurs déterminants du niveau de charges des locataires, notamment celles liées au chauffage (en Métropole) ou à la climatisation (en Outre-mer), postes de dépenses les plus importants.

POUR MAÎTRISER LE COÛT DE L'ÉNERGIE, LE BAILLEUR PEUT ORGANISER UN GROUPEMENT D'ACHAT :

// soit **en se regroupant avec d'autres bailleurs** pour agir sur le prix de l'énergie lié aux équipements collectifs gérés en main propre. CDC Habitat, CDC Habitat Social et Adoma ont à ce titre lancé un accord-cadre pour bénéficier de tarifs attractifs pour l'achat du gaz collectif sur leur patrimoine ;

// soit **en organisant ce groupement d'achat** auprès des locataires pour bénéficier d'une offre d'énergie à un prix négocié (sur un modèle de centrale d'achat). Maisons & Cités s'est regroupé avec 4 autres bailleurs pour négocier des prix préférentiels et proposer à leurs locataires d'en bénéficier.

Quels OBJECTIFS ?

// **Maîtriser l'évolution du coût** de l'énergie.

Quels bénéfices pour LES LOCATAIRES ?

// **Accéder à des offres attractives** pour la fourniture de l'énergie.

// **Les locataires gardent le choix** de leur fournisseur d'énergie.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Anticiper les évolutions du coût** des énergies.

// **Proposer un service** au locataire afin de **réduire sa facture d'énergie** et limiter ainsi le risque d'impayé.

POINT D'ATTENTION

01

Dans le cas d'un groupement d'achat, une communication est à faire auprès des locataires. Il convient de les rassurer sur les modalités de changement de fournisseurs d'énergie voire de les accompagner dans la démarche.

Groupement d'achat Maisons & Cités et autres bailleurs

>> Le Cottage social des Flandres, Habitat Hauts-de-France, Habitat du Nord, Logis Métropole et Maisons & Cités se sont réunis dans un groupement d'intérêt économique (GIE) baptisé Oxalia.

Ce groupement totalise près de 108 000 logements ce qui permet de négocier plus facilement des baisses tarifaires avec les fournisseurs d'énergie.

Le collectif a mis en concurrence des fournisseurs d'énergie et sélectionné ceux qui proposaient les tarifs les plus attractifs :

// Mint Énergie, qui produit de l'électricité verte, propose un prix 12 % moins cher que le tarif réglementé et offre le premier mois d'abonnement ;

// Gaz de Bordeaux propose quant à lui une baisse de 17 % sur la consommation de gaz.

Ces propositions sont fermes et de longue durée. Elles n'entraînent aucune obligation d'achat, aucun frais et ne comportent aucun risque pour les clients.

Les collaborateurs de Maisons & Cités pouvaient également bénéficier du dispositif.

Une date limite d'inscription dans la démarche a été définie une fois l'accord passé.

Thème
Groupement d'achat

Motif
Coût de l'énergie

Pilotage
Pôle Finance et Trésorerie

Contrat-cadre achat gaz Groupe

>> CDC Habitat, CDC Habitat Social et Adoma ont mis en place un accord-cadre Gaz pour les résidences équipées en chauffage collectif, ainsi que leurs sièges sociaux, afin de réduire le coût d'achat de l'énergie.

Le prix d'achat a diminué de 29 % par rapport au prix négocié en début d'année 2019.

Thème
Groupement d'achat

Motif
Coût de l'énergie

Pilotage
Direction Achats et Moyens Généraux

Animations collectives

Premier niveau d'information, les animations collectives constituent des moments privilégiés pour échanger avec les locataires de manière ludique et pédagogique sans stigmatisation. Les locataires sont ainsi mobilisés dans ne démarche de prévention à la compréhension des usages et des impacts sur leur consommation. Elles peuvent s'organiser sous forme d'ateliers thématiques, de permanences, de réunions, d'expositions…

Quels OBJECTIFS ?

Organisées dans un local commun résidentiel, un hall d'immeuble ou dans un équipement public à proximité de la résidence, les animations collectives permettent de :

// **apporter des astuces économes et des gestes efficaces** de façon ludique, didactique et non stigmatisante sur des thèmes en lien avec les usages impactant directement les consommations ;

// **valoriser et pérenniser les équipements installés** (mode d'emploi, mode d'entretien et conseils techniques, satisfaction des locataires…) ;

// **comprendre les factures** liées aux consommations (eau, énergie, charges…) ;

// **accompagner l'évolution des comportements dans l'habitat** à travers des démonstrations, jeux, quiz… et montrer leur impact direct sur les consommations et les coûts/charges ;

// **rencontrer les acteurs** agissant en faveur de la prévention et de la lutte contre la précarité énergétique ;

// **disposer d'un espace** pour s'informer, échanger, transmettre ;

// **s'informer des dispositifs d'aide et de soutien** aux locataires (Chèques énergie par exemple) ;

// **mobiliser les locataires** et soutenir les échanges de bonnes pratiques entre voisin·e·s ;

// **encourager des initiatives collectives** propices au lien social ;

// **faire de la prévention** ou la lutte contre la précarité énergétique un enjeu transversal interne et externe.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Une mobilisation** de toutes les parties prenantes autour d'un enjeu de prévention (social, santé, économique, environnemental).

// **Un temps d'échange direct,** bailleur-locataires, qui permet de recueillir les problèmes rencontrés par les locataires et apporter des réponses (directes ou après coup).

// **L'identification de sujets** relayés par les locataires (besoins, questions, suggestions) pouvant être appréhendés à l'occasion d'une nouvelle action collective.

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **Une prise de conscience** concrète d'un résultat, une perception du changement.

// **Un développement des échanges** et des liens sociaux autour des pratiques et usages des locataires.

Quels ACTEURS ?

// **Collaborateur :** maître d'ouvrage (responsable de programmes), agence = gestion locative/personnel de proximité (gestionnaire des charges, responsable de site, gardiens, conseillère sociale).

// **Partenaires :** professionnels de l'énergie (espaces info énergie/agences locales de l'énergie, SOLIHA…), fournisseur d'énergie (EDF), l'exploitant, la ville ou EPCI (service d'action sociale, développement durable…), acteurs sociaux (CAF, conseil départemental…), associations (PIMMS…).

À QUEL MOMENT ?

// **Mise en service d'une construction neuve ou actions d'accompagnement** post-réhabilitation thermique/travaux dans les logements (pose d'équipement par exemple).

// **Réception des régularisations** de charges de consommations.

// **Saison climatique** (avant la saison de chauffe).

Les ÉTAPES essentielles

// **Identifier les publics-cibles :** nouveaux locataires ou locataires en situation de fragilité (diagnostic, régularisation…).

// **Identifier les ressources internes et externes :** (collaborateur/équipe), les acteurs locaux (collectivité locale, associations) et l'association des locataires.

// **Définir le format d'action et les supports à utiliser.** Cibler le(s) thème(s) à partir du diagnostic ou motif de l'action, prévoir un budget selon la nature de l'animation collective (prestation, achat de matériel).

// **Veiller à la bonne conduite de l'action.**

// **Formation des collaborateurs** (formation disponible dans le catalogue de formation du groupe).

Quels OUTILS ?

// **Les outils de sensibilisation aux éco-gestes** dans le logement (service communication).

// **Le guide des travaux**

// **Le guide/notice d'entretien** des équipements.

// **Supports mobilisables** *via* le réseau des acteurs locaux. Se rapprocher de la collectivité ou des réseaux (FAIRE, RAPPEL).

// **Diagnostic des usages** des locataires.

// **Prêt,** voire achat de supports pédagogiques, prestations.

POINTS DE VIGILANCE

POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER SA PÉRENNITÉ

01
Adapter les supports de communication et d'information aux publics cibles et au contexte local (difficultés de compréhension de la langue par des supports de traduction linguistique, complexité du sujet).

02
Privilégier une approche pédagogique par des outils visuels.

03
Prévoir la mise à jour des supports et outils de communication utilisés.

04
Disposer d'un lieu accueillant et accessible.

05
Adapter les jours et horaires aux habitudes des locataires pour une mobilisation du ou des publics ciblés.

06
Éviter ce format d'intervention en cas de situation ou contexte local « sensibles ».

Les résidences Floréal et Promenade de la Basilique – Saint-Denis – CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Mise en place d'un éco-appartement dans un groupe immobilier de 484 logements (année de réalisation 2018).

Action à la demande de l'agence suite à la détection de surconsommation d'eau notamment.

Action dupliquée dans trois villes du département : Stains, Aubervilliers, Pierrefitte.

Thème
Consommation énergie, eau, déchets

Motif
Sensibilisation au tri sélectif, maîtrise des consommations d'eau et d'énergie

Pilotage
Service développement social urbain

Service associé
Agence et l'équipe de proximité

Prestataire ou partenaire associé
Action réalisée par l'association locale Partenaires pour La Ville. Il s'agit d'une association née d'une volonté partagée par plusieurs entreprises et services publics – la SNCF, la RATP, EDF GDF –, l'université Paris 8 et la ville de Saint-Denis, de favoriser une gestion mutualisée des territoires et de l'espace public.

Autre partenaire associé
Maison de quartier (pour la communication)

Durée
Une après-midi en 2018

Dispositif mobilisé
Aucun

Points de vigilance

// La communication : nécessité de communiquer en amont en associant les acteurs du territoire et d'adapter la communication pour permettre aux locataires de mieux appréhender les enjeux (charges notamment).

// La mobilisation du public-cible : au vu de la faible mobilisation d'adultes, coupler la sensibilisation à la régularisation des charges.

Résidence Le Martelet – Cergy – CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Résidence de 93 logements.

Organisation d'une médiation sortante : un atelier d'information et de sensibilisation aux usages des nouveaux équipements et à leur entretien ainsi que des conseils aux éco-gestes.

Thème
Consommation énergie

Motif
Réhabilitation thermique

Pilotage
Agence du Val-d'Oise

Service associé
La conseillère sociale et le DSU

Prestataire ou partenaire associé
Le PIMMS (4 médiatrices)

Durée
Une demi-journée

Points de vigilance

// Intervention ponctuelle à renouveler en collectif dans l'année en cours ou à partir des besoins.

// Maintenir la mobilisation des locataires sur des actions complémentaires.

// Désigner un « collaborateur-référent » et le former (la gardienne par exemple).

// Choix du jour et de l'horaire pour mobiliser largement.

// Mobiliser les locataires en situation de fragilité/vulnérabilité avec l'appui des acteurs sociaux du territoire.

// Améliorer la visibilité des outils internes (supports de communication), les dispositifs (chèque énergie…) et les acteurs locaux.

Campagne en porte-à-porte

Cette intervention, en contact direct avec chaque ménage, constitue un levier favorable de sensibilisation, de détection des difficultés et fragilités voire d'information sur les programmes de travaux.

Quels OBJECTIFS ?

// **Repérer les ménages en difficultés,** en situation de vulnérabilité voire de précarité énergétique.

// **Sensibiliser les ménages** en établissant un premier contact.

// **Informer des programmes d'investissement** (réhabilitation thermique, pose ou remplacement d'équipements individuels ou collectifs).

// **Soutenir** voire accompagner les demandes (financement, dispositifs locaux…).

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// Une intervention qui **facilite le contact direct** avec le locataire et qui permet de tisser un lien de confiance.

// Une intervention qui permet d'**objectiver le diagnostic** et de réajuster les actions d'accompagnement.

// **Une relation bailleur-locataire propice aux échanges** et à la compréhension des enjeux et à la mobilisation du locataire comme partie prenante de la démarche.

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **Une adhésion et une mobilisation** potentielle du ménage à des actions ultérieures.

// **Une approche personnalisée** à l'écoute de l'occupant.

Quels ACTEURS ?

// **Collaborateur** : agence (DSU, responsable de site, gestionnaire des charges, conseillère sociale, gardien).

// **Partenaires :** professionnels de l'énergie (espaces info énergie/agences locales de l'énergie, SOLIHA…), fournisseur d'énergie (EDF), CCAS/CIAS, la ville ou EPCI, acteurs sociaux (travailleurs sociaux de la CAF, du Conseil départemental…), associations locales (PIMMS…).

À quel MOMENT ?

// **Mise en service d'une construction neuve** ou actions d'accompagnement post-réhabilitation thermique/travaux dans les logements (pose d'équipement par exemple).

// Réception des **régularisations de charges** de consommations.

// **Saison climatique** (avant la saison de chauffe).

Les ÉTAPES essentielles

// **Identifier l'équipe projet** (interne et/ou externe) :

– si l'action est menée par le **personnel de proximité**, s'assurer de sa formation (cf. fiche action page 70) ;

– s'il est fait appel à un **prestataire,** consulter les acteurs locaux ou l'annuaire des partenaires en annexe.

// **Définir la trame de l'entretien** selon le sujet.

// **S'appuyer sur les outils internes** disponibles dans l'espace collaboratif "Habitat durable et solidaire".

// **Communiquer auprès des locataires :** courrier pour un RDV et campagne d'affichage dans les parties communes (document type en annexe à réaliser dans le respect du RGPD).

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// **Exemples de communication**.

// **Outils de sensibilisation**.

POINTS DE VIGILANCE

POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER SA PÉRENNITÉ

01
Définir les ménages-cibles en amont.

02
Préparer et organiser une communication visible et compréhensible.

03
Préparer l'intervention des acteurs ou collaborateurs associés.

04
Veiller au respect de la RGPD.

05
Identifier et traiter les réclamations susceptibles de détourner l'intervention de son objectif.

Oullins – CDC Habitat Social – DIR AURA

>> Organisation d'une campagne d'information et de sensibilisation des locataires à la maîtrise des consommations et à la sécurité domestique des installations à gaz dans le cadre du dispositif CIVIGAZ dans un groupe immobilier de 514 logements à Oullins.

Sous l'impulsion de FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion) et de GRDF, le programme CIVIGAZ a été expérimenté en 2017 à Villeurbanne avant d'être étendu à Lyon (Sud Métropole). Cette extension résulte de la volonté de l'équipe de CDC Habitat Social (agence de Lyon) d'informer et de sensibiliser ses locataires à la prévention des usages et à l'entretien des chaudières à gaz, mode de chauffage dans les logements.

Thème
Prévention de la précarité énergétique et entretien des équipements domestiques.

Motif
Prévention des consommations et de l'entretien des équipements dans les logements.

Pilotage
FACE Grand Lyon - GRDF

Prestataire ou partenaire associé
CDC Habitat Social (agence de Lyon)

Autre partenaire associé
Maison de quartier (pour la communication)

Durée
Octobre 2017 à juin 2018

Dispositif mobilisé
Programme national CIVIGAZ

Points de vigilance

// Définir le projet en concertation avec les parties prenantes et identifier les interlocuteurs en charge du suivi opérationnel.

// Identifier les groupes immobiliers répondant aux critères (équipement à gaz, écarter tout dysfonctionnement technique, volume de logements).

// Mobiliser, préparer et accompagner dans la durée les jeunes en service civique : formation portant sur le message à diffuser, les conseils à relayer, clarifier le rôle du locataire/bailleur/prestataire en charge de la maintenance, adapter les messages en fonction des publics pour faciliter l'appropriation des informations.

// Compte tenu de l'intervention dans les logements, sensibiliser les locataires.

// Pour continuer ou reconduire l'action en cas d'arrivée de nouveaux locataires, former le personnel de proximité.

// Évaluer et communiquer les impacts pour préserver la mobilisation et l'adhésion des locataires.

CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Organisation de campagne d'information et de sensibilisation dans les résidences réhabilitées et neuves (individuelle et collective).

Au vu du volume de développement des résidences neuves et réhabilitées, et dans une optique de pérenniser ses investissements, CDC Habitat Social a choisi d'internaliser une ressource par le recrutement d'une animatrice développement social et urbain en contrat d'avenir dédiée à l'animation de la démarche d'information et de sensibilisation aux éco-gestes.

Cette intervention individuelle et collective s'est traduite par :

// l'organisation de visites conseils en porte-à-porte pour un entretien de 15 à 30 minutes axé sur l'utilisation des nouveaux équipements du logement et partage d'éco-gestes en lien avec les thématiques abordées ;

// l'animation d'ateliers en pied d'immeubles portant sur les thèmes suivants :

- les économies d'énergie,
- la revalorisation des déchets et le tri,
- les économies d'eau,
- la création de ses propres produits d'entretien fait maison ainsi que sur la qualité de l'air dans le logement.

Thème
Consommation énergie, eau, déchets, qualité de l'air

Motif
Réhabilitation thermique et résidence neuve

Pilotage
DSU

Service associé
Les agences

Prestataire ou partenaire associé
Chargé·e d'animation DSU

Durée
2013 à 2017

Points de vigilance

// Disposer d'un collaborateur dédié aux actions de prévention (information et sensibilisation) ou recourir à un acteur local compétent ou à un prestataire.

// Savoir appréhender divers publics et adapter son intervention et les messages.

// Évacuer les problèmes techniques ou autres susceptibles d'alimenter les mécontentements.

// Diffuser ou accompagner l'intervention de la remise d'outils de communication.

// Renouveler à la demande ou selon les besoins la campagne de communication.

Saint-Gratien – CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Accompagnement de 10 familles aux éco-gestes à Saint-Gratien.

Thème
Consommation d'eau

Motif
Surconsommation individuelle

Pilotage
DSU

Service associé
L'agence de Cergy : le responsable de site, les gardiens (formation et inscription des bénéficiaires)

Prestataire ou partenaire associé
Association Inven'Terre

Durée
2017

Dispositif mobilisé
Partenariat avec la ville de Saint-Gratien

Points de vigilance

// Repérer les ménages en difficultés en concertation avec les travailleurs sociaux (interne voire partenaires).

// Organiser un accompagnement « sur mesure » à partir des besoins.

// Organiser un suivi régulier avec les équipes.

// Mesurer l'impact sur les charges et communiquer aux locataires (il s'agit de démontrer que les gestes adoptés induisent un changement qui impacte sur les consommations).

// Renouvellement d'action de sensibilisation en guise de prévention.

Appartement pédagogique

Il s'agit d'un outil de démonstration et de sensibilisation permettant, par l'aménagement des pièces, de projeter ses usages, ses gestes et le lien avec ses consommations… tels que dans un logement classique. Il peut se traduire par la mise en place d'une maquette grandeur nature ou d'un logement équipé par exemple.

La configuration de cet outil ainsi que les activités proposées (ateliers thématiques, permanences administratives…) permet à chacun·e de s'identifier à la situation pour mieux s'approprier la gestion de son logement et les messages délivrés. Il peut permettre aux locataires de reprendre confiance en eux en reconstruisant leur propre « usage » de l'habiter.

Organiser des visites accompagnées d'un logement pédagogique permet d'appréhender de façon concrète, illustrée et ludique des thématiques techniques (compréhension d'une facture, les charges, l'entretien des équipements, les contrats d'entretien et ce qui relève du locataire…).

La démonstration, l'expérimentation, la manipulation suscitent l'acquisition de connaissances et de gestes pratiques.

Par sa proximité des lieux d'habitation (dans un logement vacant, local commun résidentiel ou local commercial vacant, structure locale de proximité), il devient accessible à l'ensemble des habitants et constitue un espace de vie ouvert à divers publics :

// les locataires en difficultés ou tout simplement désireux de réduire leurs consommations ;

// les ménages en précarité énergétique (identifiés par les travailleurs sociaux des diverses institutions : ville, conseil départemental, CAF, caisse de retraite…) et en situation d'isolement tels que les seniors ;

// les acteurs en relation avec les ménages en situation de précarité ou de vulnérabilité ;

// les écoliers.

Il participe également à créer une dynamique entre acteurs autour d'un enjeu de lutte ou de prévention de la précarité énergétique ainsi qu'à l'échelle d'un territoire (quartier, ville).

Quels OBJECTIFS ?

// **Sensibiliser,** de manière ludique et participative, les ménages vulnérables aux éco-gestes.

// **Appréhender concrètement** l'ensemble des consommations liées aux usages des équipements dans le logement voire les espaces attenants.

// **Susciter des questionnements** sur les pratiques, usages, comportement dans le logement pour accompagner l'évolution des comportements.

// **Réduire ou maîtriser les charges.**

// Permettre de **réaliser des économies d'énergie** et d'augmenter son pouvoir d'achat.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Des synergies partenariales** autour de la prévention voire la lutte contre la précarité énergétique.

// **Une visibilité de l'action.**

// **Des relations et liens** avec les locataires et notamment les plus isolés.

// **Un espace d'accueil et d'information** de proximité en accompagnement d'un programme de travaux.

// Permet d'**élargir la sensibilisation** à d'autres thèmes concernant l'habitat (les assurances, la qualité de l'air, les accidents domestiques…).

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// Apport de **conseils personnalisés** à partir de leurs questionnements et de leurs propres pratiques.

// **Un accompagnement du changement** des locataires par l'évolution de leur perception.

// **Identification par les locataires des acteurs locaux** agissant dans le champ de la prévention ou de la lutte contre la précarité énergétique.

// Permet de **tisser des liens sociaux.**

Quels ACTEURS ?

// **Collaborateurs :** agence gestion locative/ personnel de proximité (responsable de site, gestionnaire des charges, chargé de contentieux, gardien), service social (conseillère sociale), DSU.

// **Partenaires :** professionnels de l'énergie (espaces info énergie/agences locales de l'énergie, SOLIHA…), fournisseur d'énergie (EDF), CCAS/CIAS, les acteurs sociaux, les associations locales (PIMMS…).

// **Collectivités locales :** ville/EPCI, conseil départemental, conseil régional.

// **ADEME, ANAH.**

À quel MOMENT ?

// **Livraison d'une résidence neuve** (inauguration).

// **Réhabilitation** (avant, pendant, après).

Les ÉTAPES essentielles

// **Définir le lieu et la forme** de l'appartement pédagogique (logement, container, bus, mobile home).

// Trouver un **plan de financement** et/ou un partenariat.

// **Mobiliser et accompagner** les intervenants en privilégiant la pédagogie.

// **Penser des supports,** outils ludiques et interactifs (expositions, équipements).

// Avoir une **communication visible** autour de l'action.

// **Penser l'évaluation** court et moyen terme.

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

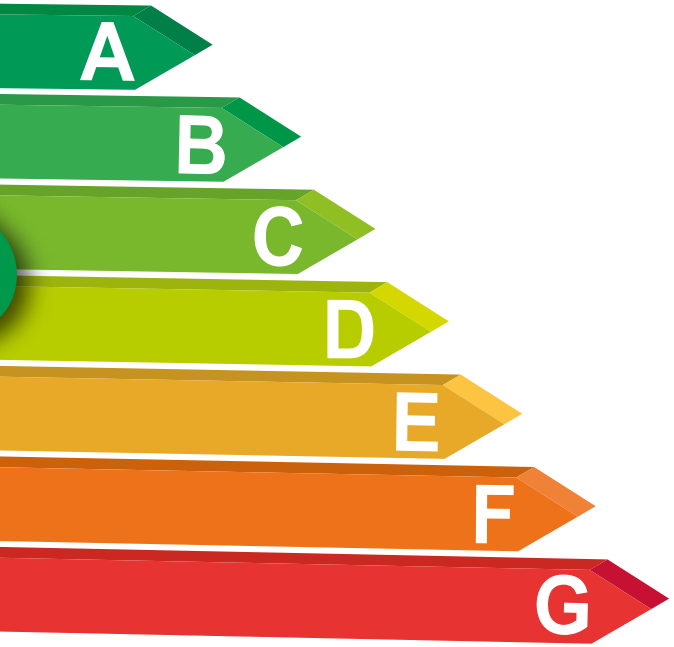
// **Structure et lieu d'implantation possible**.

// **Modèles de communication**.

// **Outils de sensibilisation**.

// **Cahier des charges** des prestataires.

Découvrez les Astuces Appart'
en flashant ce code



POINTS D'ATTENTION

01
Privilégier une approche transversale du projet et une échelle pertinente.

02
Bien identifier toutes les contraintes : repérage d'un logement ou espace d'accueil, budget, aspect juridique (conventionnement, ERP, assurance…), logistique (aménagement), planning, communication, choix et profils des intervenants qui animeront l'espace.

03
Impliquer les acteurs de proximité en relation avec les publics cibles afin de tisser une relation de confiance et faciliter la mobilisation des locataires.

04
Associer les habitants/locataires dans la co-construction de l'appartement pédagogique.

05
Assurer l'accessibilité et attractivité de l'appartement pédagogique (localisation, accessibilité, signalétique).

06
Veiller à une ouverture régulière et sur des plages horaires adaptées aux publics ciblés.

07
Aménager un logement classique et appréhender l'ensemble des thèmes en lien avec l'habitat.

08
Travailler les supports de sensibilisation (visuels, sonores, messages clairs, démonstrations/expérimentations…) ainsi qu'une approche ludique (une vigilance sur le choix des animateurs des ateliers).

09
Former les collaborateurs internes mobilisés.

Quartier Bellevue – Nantes – CDC Habitat Social – DIR Grand Ouest

>> Relais d'information auprès de nos locataires pour la promotion des dispositifs d'animation développés par la collectivité, comme celui d'un appartement pédagogique « l'Éco-appartement » au sein du quartier.

Quartier Bellevue – quartier « politique de la ville » – 10 000 logements dont 47 % de logement social.

Dans ce quartier, CDC Habitat gère un patrimoine de 365 logements sociaux.

L'éco-appartement situé au 20 boulevard Romanet, au sein de locaux d'activités, est piloté par la collectivité.

En effet, **il résulte de la volonté de la collectivité et de ses partenaires d'apporter une réponse concrète à la prévention de situations d'impayés liées aux consommations importantes (eau, énergie…).**

Cet espace aménagé tel un logement classique permet de mettre en exergue de manière ludique et pédagogique de nombreux exemples d'économies à travers des gestes simples ou des choix d'équipements.

Cet espace d'accueil, d'information et de sensibilisation est également rythmé autour d'ateliers animés par des acteurs institutionnels et associatifs (ateliers pratiques, réunions d'informations, rendez-vous thématiques.

Exemples : quelles sont les clés pour un logement économe ?

// Jeux, mises en situations, expériences… afin d'apprendre à identifier un logement et ses équipements économes.

// Améliorer son habitat par la réalisation de diagnostic thermique, rénovation thermique, conseils sur le choix des travaux, lecture et compréhension des devis, information personnalisée sur les aides financières.

// La plomberie au quotidien.

// Savoir diagnostiquer une fuite, installer des dispositifs d'économies d'eau.

// Réduire sa facture d'eau : les bons gestes, ainsi que des temps d'accueil et d'accompagnement personnalisés (permanences de proximité sur les aides financières), des conseils pour analyser ses consommations, régler sa facture, régler une situation d'impayé, ouvrir un droit au tarif social de l'énergie auprès d'un fournisseur, organisation de visites de logement par des éco-conseillers.

Thème
Transition énergétique, précarité énergétique

Motif
Formation des habitants aux gestes d'économie d'énergie et au respect de l'environnement

Pilotage
Nantes métropole, ville de Nantes, ville de Saint-Herblain, ADEME

Prestataires ou partenaires associés
SOLIHA, EDF solidarités, espace info énergie, Alisée

Durée
Action reconduite depuis 2016

Dispositif mobilisé
// Participation de l'agence locative aux réunions de présentation du projet à l'ensemble des bailleurs sociaux du quartier (dont CDC Habitat).

// Relais d'information aux locataires :

– diffusion de flyers/affichages dans les parties communes des résidences du quartier ;

– diffusion d'actualités en ligne sur Mon espace locataire.

Conseil si une telle initiative était portée par le bailleur social

// Inscrire l'éco-appartement dans un projet global et à une échelle territoriale pertinente

// Diversifier les supports de sensibilisation

// Articuler les actions collectives avec une approche individuelle

// Organiser l'action dans un espace visible et accessible des locataires

// Réaliser une étude d'impact auprès des locataires (nombre de locataires touchés, intérêt des locataires, pertinence des informations délivrées, capacité à reproduire les gestes dans le logement).

Quartier Vigne Blanche – Les Mureaux – CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Aménagement d'un appartement pédagogique aux Mureaux – Quartier Vigne Blanche/726 logements dont 481 réhabilités, 72 en cours de démolition et 4 nouvelles résidences (173 logements).

Thème
Eau, énergie, déchets

Motif
Réhabilitation thermique

Pilotage
DSU

Service associé
Agence des Yvelines: DAG, DSU, Gestion locative, BAP Les Mureaux.

Siège social
Communication, Responsable projets urbains, Responsable des fluides.

Prestataires ou partenaires associés
Association Énergies Solidaires (ingénierie sociale, conseillers éco-énergies, ambassadeurs eau-énergie du dispositif SLIME), Office du développement durable + ADIL 78, SUEZ ENVIRONNEMENT, associations de quartier (CROMS, APVB, ÉVEIL ENFANCE, LE ROCHER, etc.), association d'insertion RÉCIPROCITÉ SEINE AVAL, ville des Mureaux (service Voirie Réseaux Déplacement, pôle Linguistique, service Jeunesse/animation, pôle Molière), collège Jules Verne (classes eau, classe éco-citoyennes…), E-Graine, Les Petits Débrouillards, La Bande Magnétique, CONCORDIA.

Durée
2 ans et demi. Projet intégré dans la phase d'accompagnement des locataires aux changements d'usage suite aux travaux de renouvellement urbain.

// Phase de conception: octobre 2014-mars 2015.

// Phase de mise en œuvre: avril 2015-mars 2017.

Dispositif mobilisé
Aucun

Points de vigilance

// Adhésion au projet et mobilisation des collaborateurs (équipe de proximité (responsable de site et/ou gardiens).

// Communication sur le projet en interne et externe.

// Appui des relais locaux (identification et implication des associations locales pour mobilisation du public, relais d'information, etc.).

// Anticiper la mobilisation/participation des locataires.

// Mise à disposition d'un logement: accessibilité PMR, situation géographique, capacité d'accueil, espace à ne pas « fusionner » avec logement témoin d'entreprise de réhabilitation.

// Définir les thématiques des ateliers selon spécificités/problématiques du site.

// Identification d'indicateurs de suivi en amont du projet et veille sur ces indicateurs tout au long du projet.

// Transmission d'information sur problématiques de gestion de site entre équipe proximité et DSU et/ou référent du projet.

// Budget prévisionnel et alloué.

Visite pédagogique (à la livraison)

Cette intervention directe avec le locataire constitue pour le bailleur un moment privilégié de prévention aux usages dans une résidence neuve. Selon le parcours résidentiel du locataire, cette action permet de mieux appréhender le logement et ses équipements ainsi que les usages.

Quels OBJECTIFS ?

// **Sensibiliser les locataires** aux rapports usages/confort/consommations/factures-charges dans un groupe neuf ou réhabilité.

// **Faire prendre conscience aux locataires** que le confort dans le logement est intimement lié aux comportements et usages.

// **Permettre aux locataires de développer un comportement responsable** vis-à-vis des équipements dans le logement et les équipements connexes dans l'habitat (chaufferie) et d'identifier les impacts directs sur le confort dans le logement, la santé (qualité de l'air), les charges et l'environnement (émission de CO_2).

// **Prévenir l'usure des équipements** par des comportements et pratiques inappropriés des locataires-usagers (conseils techniques d'utilisation et d'entretien, rôle de chacun locataire/bailleur/exploitant).

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Une mobilisation et adhésion** des parties prenantes (bailleur et locataire) dans une démarche de prévention.

// **La valorisation du gardien** garant de la relation avec le locataire tout au long de la vie du bail.

// **L'articulation avec l'activité courante des équipes :** sensibilisation du locataire lors de la signature du contrat de bail, visite d'état des lieux, visite de courtoisie.

// **La préservation de la qualité** et performance du logement et de la résidence.

// **La reconnaissance de l'expertise des locataires** dans un processus d'apprentissage mutuel.

// **Une action peu coûteuse** financièrement mais aux grands effets en termes de qualité de la relation bailleur - locataire.

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **Une sensibilisation des locataires aux consommations** et perception tangible de l'impact en termes économique, confort et santé.

// **Un renforcement de la culture de l'accompagnement** (capacité à identifier, mobiliser et animer les ressources, à soutenir la dynamique dans la durée).

Quels ACTEURS ?

// **Collaborateur :** gardien, gestionnaire/chargé de clientèle, responsable de site.

À quel MOMENT ?

// **Visite du logement à la livraison** (réunion d'accueil par exemple).

// **État des lieux** d'entrée et/ou visite de bienvenue dans le mois qui suit l'emménagement.

// **Proposer une visite à la demande** (*via* questionnaire nouveaux entrants).

// **Proposer une visite un an après l'emménagement** permettrait de mieux conseiller les ménages dans les usages à adopter, de prendre le recul utile sur les bonnes et mauvaises pratiques acquises et de proposer des solutions d'amélioration ou correctives.

Les ÉTAPES essentielles ?

// **Mobiliser les ressources internes** et/ou les acteurs locaux.

// **Anticiper la formation des collaborateurs** lors de la campagne d'entretien individuel de fin d'année et maintenir le lien entre le formateur et les collaborateurs pour préserver la dynamique et répondre aux questions (coaching téléphonique).

// **Prévoir un budget** pour les achats de kit qui accompagnerait l'intervention.

// **Préparer l'intervention** et adapter les supports aux publics cibles (guide des éco-gestes, kits éco, charte…).

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// **Communication éco-gestes**.

// **Formation prévention** énergie et éco-gestes.

POINTS DE VIGILANCE

POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER SA PÉRENNITÉ

01

Organiser l'intervention dans la phase « accueil » : visite du logement, signature du bail, état des lieux et proposer une visite post-emménagement (visite de bienvenue par exemple).

02

Identifier et mobiliser un collaborateur « privilégié » en relation avec le locataire (le personnel de proximité), motivé et « sensibilisé » sur les enjeux et l'accompagner selon ses besoins.

03

Accompagner cette action individuelle d'une communication visible sur la résidence, ses caractéristiques (équipements, RT 2012, certification…) : kakémono dans les parties communes par exemple, réunion de présentation de la résidence par l'équipe projet et l'architecte.

04

Ne pas limiter cette action à la livraison. Renouveler à la rotation et autant que besoin ou à la demande des locataires.

05

Proposition : selon la taille du groupe immobilier ou du volume de livraison, intégrer une « clause d'accompagnement » au marché de travaux.

Résidence Lucie Aubrac – Villiers-le-Bel – CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Visite complète du logement et de ses équipements à l'état des lieux et visite de bienvenue.

Ces actions sont conduites par le personnel de proximité.

La résidence de 62 logements livrée en juin 2016 dans le cadre de la reconstitution de l'offre de logements dans un quartier en rénovation urbaine. Le quartier a été labellisé « Éco-quartier » en juin 2018.

Le projet d'accompagnement de ses locataires s'inscrit dans une démarche préventive du patrimoine et d'intégration dans un territoire se traduisant par les actions suivantes : la formation du gardien, une réunion d'accueil des locataires et des actions complémentaires de sensibilisation individuelle et collective en partenariat avec la ville et des acteurs associatifs.

Résultats de l'enquête de satisfaction :

// 100 % des locataires sondés ont exprimé leur satisfaction de l'accueil par le gardien ;

// 91 % des locataires sondés étaient satisfaits de la visite complète du logement.

Thème
Prévention des éco-gestes

Motif
Livraison d'un groupe neuf labellisé

Pilotage
Agence Roissy Est Métropole

Prestataire ou partenaire associé
SOLIHA (association ayant dispensé la formation du personnel de proximité)

Durée
Depuis 2016

Dispositif mobilisé
Formation interne (prévention énergie et éco-gestes)

Points de vigilance

// Poursuivre l'accompagnement du gardien (formation, accès à des outils de sensibilisation…).

// Lever tous les dysfonctionnements/ problèmes techniques qui « discréditeraient » les messages.

// Compléter l'intervention du gardien d'une sensibilisation par le chargé/gestionnaire clientèle au moment de la signature du contrat de bail.

// Accompagner ce 1er niveau de sensibilisation à des actions collectives durant l'année d'emménagement des locataires.

Évènements collectifs en pied d'immeuble

Pour que l'enjeu de prévention et de lutte contre la précarité énergétique s'inscrive à l'échelle d'un territoire et ne stigmatise pas la résidence et ses locataires, les évènements collectifs permettent de mobiliser les habitants autour d'un défi commun en proposant différentes activités préventives.

Ils peuvent s'organiser à travers des fêtes de l'énergie, challenge « Défi Familles à énergie positive », visite de résidences rénovées, d'équipements (chaufferie par exemple), des balades thermographiques, expositions.

Quels OBJECTIFS ?

// **Sensibiliser les locataires** aux enjeux liés aux économies d'énergie de manière ludique et efficace.

// **Vulgariser les gestes** en dehors de l'habitat de manière ludique.

// **Montrer que les usages comptent** autant que la qualité du bâti.

// Mettre les locataires et le bailleur en **position d'action.**

// **Faire émerger des initiatives positives** de locataires.

// **Stimuler les échanges** autour de l'enjeu de prévention et de la lutte contre la précarité énergétique.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Une mobilisation et une adhésion des parties prenantes** dans une démarche préventive à l'échelle d'une résidence, voire d'un territoire favorable à l'image du bailleur et à sa crédibilité en tant qu'acteur majeur impliqué dans la lutte, voire la prévention de la précarité énergétique.

// **Favorise une dynamique collective** et des liens sociaux susceptibles d'avoir des retentissements sur la qualité de vie dans le territoire (résidence, quartier, voire ville).

// **La valorisation et préservation** des investissements réalisés.

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **Une sensibilisation aux éco-gestes.**

// **Une meilleure visibilité des aides existantes** (Chèque énergie par exemple).

// **Une valorisation de solutions concrètes** proposées par des acteurs, voire par les locataires.

// **Possibilité de mesurer les économies.**

// **Tisser des liens sociaux.**

Quels ACTEURS ?

// **Collaborateurs en agence :** équipe de proximité, chargé de clientèle, responsable de site.

// **Service communication.**

// **Acteurs locaux :** collectivité, associations.

// **Membres du réseau FAIRE – ADEME** (Faciliter – Accompagner – Informer – pour la Rénovation – Énergétique).

À quel MOMENT ?

// **Livraison ou réhabilitation thermique,** rénovation, installation de nouveaux équipements.

// **En accompagnement** ou en complément d'actions individuelles.

Les ÉTAPES essentielles ?

// **Définir la période favorable** (profiter des évènements nationaux déclinables : Semaine européenne du développement durable, Fête de l'énergie, Fête des possibles…).

// **Identifier le(s) public(s) cible(s).**

// **Mobiliser les ressources internes** volontaires et disponibles et/ou les acteurs locaux (collectivité, association).

// **Préparer l'intervention** et adapter les supports aux publics cibles (guide des éco-gestes, kits éco, charte…).

// **Prévoir un budget** pour des coûts de dépenses (communication, kit, goodies, prestation…).

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// **Communication éco-gestes.**

// **Formation prévention énergie** et éco-gestes.

// **Conception d'outils ludiques adaptés aux publics-cibles :** quiz, règlement d'un concours, remise de lots (challenge, défi), appel à projet « Initiatives positives » des locataires.

POINTS DE VIGILANCE

POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER SA PÉRENNITÉ

01
Repérer, mobiliser et fédérer toutes les parties prenantes.

02
Nécessité de mettre en place une coordination assurée par le bailleur, un collectif/ association de locataires/ partenaire (association, ville).

03
Selon la taille de la résidence, organiser l'évènement à une échelle au-delà de la résidence. Cela montre que la prévention et la lutte contre la précarité énergétique sont des enjeux communs.

04
Éviter période automnale et hivernale pour les évènements en extérieur.

05
Identifier et mobiliser un collaborateur « privilégié » en relation avec le locataire, motivé et « sensibilisé » sur les enjeux et l'accompagner selon ses besoins.

06
Choisir une action qui permettra de toucher un public intergénérationnel en diversifiant les activités par exemple pour les défis courant sur plusieurs mois.

07
Privilégier un accompagnement par un prestataire (Défi Familles à énergie positive).

08
Communiquer sur les impacts positifs à l'échelle de l'ensemble de la résidence voire du quartier.

09
Éviter l'organisation d'évènement en cas de situation « sensible ».

Orléans – CDC Habitat Social – DIR Grand Ouest

>> Organisation d'évènements de sensibilisation « Si l'énergie et l'alimentation m'étaient comptées » à Orléans.

Objectifs :

// sensibiliser les usagers aux éco-gestes pour mieux maîtriser leurs consommations énergétiques (eau, électricité, gaz, chauffage…);

// lutter contre le gaspillage alimentaire;

// favoriser la mobilité verte (vélo);

// encourager le réemploi des objets;

// améliorer l'information des usagers (compréhension des factures, Chèque énergie, tarifs…);

// rompre l'isolement, favoriser le lien social et permettre aux personnes d'exprimer d'autres idées, besoins et attentes.

Thème
Sensibilisation

Motif
Lutte contre la précarité énergétique et le gaspillage d'énergie

Pilotage
Ville d'Orléans, département du Loiret

Prestataires ou partenaires associés
ASELQO, conseil départemental, EDF, ENGIE, ADIL, Espace info énergie, Orléans Métropole, la cuisine zéro-gaspi, AIDAPHI, Appartement Pédagogique, l'Orléanaise des Eaux, 1Terre actions, La Ressourcerie

Durée
Du 2 au 4 avril 2019

Dispositif mobilisé
Exposition au centre social du Pot d'Argent :

// sous forme de stands ludiques et interactifs ;

// sur trois jours assurés par les partenaires et la Maison du Département d'Orléans ;

// tirage au sort quotidien désignant un gagnant d'un kit d'économie d'énergie.

Ateliers pratiques à l'appartement pédagogique de l'Argonne avec remise d'un kit d'économie d'énergie (ateliers sur les éco-gestes, le nettoyage et ses trucs et astuces, prévention des accidents domestiques).

Rôle de CDC Habitat

// Participation de l'agence aux réunions de présentation du projet à l'ensemble des bailleurs dont CDC Habitat.

// Relais d'information aux locataires:

- diffusion de flyers/affichage dans les parties communes des résidences du quartier;
- diffusion d'actualités en ligne sur Mon espace locataire.

Actions complémentaires si une telle initiative était portée par le bailleur

// Faire de cet évènement un temps fédérateur, convivial et ludique.

// Mobiliser l'ensemble des acteurs.

// Challenger les habitants/locataires à travers des jeux.

// Diversifier les supports de sensibilisation.

// Co-construire l'évènement en lien avec les acteurs au contact avec les habitants.

// Organiser une campagne de communication « évènementielle » diffusable dans les parties communes, le site Internet, avis d'échéance de loyer, mais aussi auprès des acteurs locaux (associations, écoles, équipements publics, etc.).

// Sensibiliser le personnel de proximité et administratif au contact des locataires.

Contact
Laëtitia COUDRIEAU
Responsable Animation Sociale, Innovation et Communication, DIR Grand Ouest

Focus sur le Défi Familles à énergie positive

Il s'agit d'un challenge entre habitants/ménages qui vise à démontrer que l'on peut agir de façon concrète et mesurable sur les consommations d'énergie. Il est en général accompagné par un espace info énergie.

Les principes

// **Des ménages regroupés au sein d'une équipe** emmenée par un capitaine désigné parmi les habitants **s'engagent à tenter de réaliser 8 % d'économie d'énergie** durant la période de chauffe.

// **Des relevés réguliers** de compteurs d'énergie permettent de quantifier les économies réelles.

// **Les économies réalisées grâce à l'application de gestes simples et l'installation de petits équipements** (kit fourni avant le challenge) seront mesurées sur la base des factures de l'année précédente. Le Défi Familles à énergie positive peut également s'inscrire dans la continuité d'un programme d'investissement (travaux de réhabilitation, nouvel équipement, etc.).

Les bénéfices

// **Économique :** en moyenne, 200 € d'économies réalisées par an par ménage soit 12 % de la facture d'énergie.

// **Qualité de vie :** convivialité et liens sociaux.

Le mode d'emploi

// **Les outils d'accompagnement** fournis aux participants :

- **formation d'animateurs locaux** (Espace Info Énergie, personnel bailleur, association de maîtrise de l'énergie…) qui auront pour rôle de former à leur tour et soutenir les capitaines d'équipes ;
- **site Internet :** interface des familles pour le relevé des consommations, les conseils, l'évolution de leur consommation… ;
- **mise à disposition d'outils :** guide « 100 éco-gestes » (conseils pratiques et autodiagnostic), supports d'animation et de communication, tutoriel pour les animateurs.

// Ce que le **bailleur doit mettre en place** :

- **identifier un groupe immobilier pertinent :** volume de logements, qualité de la résidence (année de construction, investissements réalisés et ambiance) ;
- **impulser la démarche auprès des locataires** (associations de locataires, habitants-relais, etc.) ou auprès d'un acteur local (Espace Info Énergie, collectivité locale, association de maîtrise de l'énergie) ;
- **faciliter le recrutement des familles :** communiquer sur le concours Familles à énergie positive ;
- **achat de wattmètres** (au moins un par équipe) comme moyens pédagogiques pour rendre tangible les consommations d'énergie auprès des équipes ;

- **impression des supports d'animation** et de communication (guides 100 éco-gestes, tableaux de relevés, tableau de suivi tenu par le capitaine, modèles de supports).

Les conseils

// **Circonscrire le périmètre concerné** (résidence, îlot, quartier).

// **La chronologie idéale** du défi :

- juin à décembre : recrutement des familles, constitution des équipes ;
- décembre : début de concours - inauguration ;
- février : bilan à mi-parcours, relance des familles si nécessaire ;
- fin mai : résultats - clôture du concours.

Ressources

// **http://www.familles-a-energie-positive.fr**

Accompagnement et conseil individualisé : les visites à domicile

Les actions d'accompagnement personnalisées constituent des moments propices à l'écoute des attentes et besoins des locataires. Ces rencontres permettent d'aborder la question des réductions des consommations. Elles permettent également de donner des conseils adaptés aux habitudes de vie du locataire et des spécificités du bâti.
Il peut notamment s'agir de visites à domicile pour un diagnostic socio-technique.

À quel MOMENT ?

S'agissant des visites à domicile, elles peuvent être organisées soit :

// **avant travaux,** dans le but de détecter des situations de précarité énergétique, de soulever ou confirmer tous les points d'inconfort des ménages et nourrir potentiellement le programme de travaux en relevant les défauts du bâti.
Elles permettent d'établir une base comparative des consommations avant travaux, nécessaire pour pouvoir mesurer les gains après travaux. Dans ce cas, la visite avant travaux ne doit pas intégrer les éco-gestes pour être au plus juste des consommations réelles ;

// **post-travaux,** afin d'accompagner les nouveaux usages en complément de la réponse technique. Un accompagnement sur un à trois ans intégrant au moins deux visites à domicile (avant et après travaux) est favorable si l'objectif est de mesurer les gains énergétiques après travaux ou du moins l'évolution des consommations d'énergie.

Il est possible de suivre la consommation d'énergie du ménage à distance entre la visite de début et finale : relevés de consommations, accompagnement individuel éco-gestes, gestion des questions techniques… cela permet :

// d'établir un bilan personnalisé de la situation du ménage permettant de faire des préconisations adaptées aux besoins des ménages bénéficiaires ;

// de recueillir les informations d'usage et de comportement des ménages ;

// d'informer les ménages sur la bonne utilisation des équipements de leur logement ;

// de communiquer sur le rôle de chacun en termes d'entretien des équipements ;

// de communiquer sur les acteurs à contacter en cas de difficultés de paiement d'une facture, charges, les litiges. Ce type de document pouvant devenir obsolète dans le temps notamment en cas de changement de prestataire, prévoir la manière dont il sera actualisé en fonction du support choisi. Chaque actualisation du document pouvant offrir l'occasion de rappeler les bonnes procédures à l'ensemble des résidents ;

// de présenter le suivi des consommations qui aura lieu sur une durée déterminée lors d'un échange entre le bailleur, le prestataire et les ménages.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **Un échange direct** bailleur-locataire dans un climat de confiance.

// **Une meilleure compréhension** des causes et des préconisations « sur mesure » adaptées aux besoins des locataires.

// **Une mise en situation directe** des locataires et de leur suivi (cas de travaux réalisés), une préservation des nouveaux équipements et une adaptation de leur utilisation.

// **Prévention des impayés.**

// **Qualité du dialogue** entre le locataire et le bailleur.

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **Un accompagnement personnalisé** par des conseils techniques et d'entretien des équipements et adapté aux besoins du locataire.

// **Une prise de conscience** de l'impact des pratiques et comportements du locataire sur le confort, le bien-être et les consommations.

// **Une quantification possible des économies réalisées** grâce à l'action conjointe travaux/accompagnement personnalisé.

Quels ACTEURS ?

// **Collaborateurs :** les équipes en agence (responsable de site, cadre technique, contentieux, gardien), service social (conseillère sociale).

// **Partenaires :** professionnels de l'énergie (espaces info énergie, agences locales de l'énergie, SOLIHA…), fournisseur d'énergie (EDF, ENEDIS), l'exploitant, la ville ou EPCI (service d'action sociale, développement durable…), acteurs sociaux (CAF, conseil départemental), associations (PIMMS, Unis-cité…), autre (Groupe La Poste).

Selon les cas, un partenariat se met en place entre les différents acteurs locaux pour créer une synergie de l'intervention.

À quel MOMENT ?

// En attente de travaux.

// Réception des régularisations des charges et détection de situation de surconsommations.

// Accompagnement post-travaux de rénovation ou réhabilitation.

Les ÉTAPES essentielles ?

// **Repérage des ménages en difficultés** *via* les équipes de proximité, équipe de gestion.

// **Mobilisation des acteurs** susceptibles d'effectuer le bilan et d'accompagner les ménages.

// **Formation** des intervenants et des collaborateurs.

// **Si externalisation** de l'accompagnement, **prévoir un budget.**

// **Achat de petits équipements** (ampoules, thermomètre, stop veille, sablier…).

// **Communication tout au long de l'accompagnement** (le bilan, valorisation des impacts positifs).

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// **Liste des prestataires** potentiels.

// **Questionnaire** relatif à la conduite d'un diagnostic sociotechnique.

// **La formation.**

// **Les petits équipements.** Possibilité d'une aide selon dispositifs locaux.

POINTS DE VIGILANCE POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER SA PÉRENNITÉ

01
Cibler le(s) thème(s) à partir des enseignements du diagnostic (usages, profils des ménages…).

02
Dans la phase d'identification des locataires en difficultés, bien expliquer l'objectif de l'accompagnement individuel et veiller à avoir l'accord pour se rendre dans le domicile.

03
Éviter toute stigmatisation du public bénéficiant de l'accompagnement.

04
Adapter les supports aux publics cibles (difficultés de compréhension de la langue, complexité du sujet).

05
Réaliser un suivi et communiquer les résultats aux locataires.

Le Bouscat, Talence – CDC Habitat Social – DIR Sud-Ouest

>> Visites à domicile avec conseils et suivi factures. Résidences Tuilerie des Écus et Cèdres Bleus au Bouscat (Gironde) et Monségur à Talence (Gironde).

Thème
Transition énergétique/ accompagnement à travaux de réhabilitation énergétique

Motif
Formation des locataires

Pilotage
Médiateur social agence de Bordeaux

Service associé
Antennes de proximité de secteur

Prestataires ou partenaires associés
ENEDIS, Unis-Cité, Service Civique, association Ekologeek, Bordeaux Métropole, association CREAQ, villes du Bouscat et de Talence

Durée
Talence : avril à octobre 2017
Le Bouscat : décembre 2017 à juin 2018

Dispositif mobilisé
Plateforme précarité énergétique Bordeaux Métropole/PIMMS

Points de vigilance

// S'assurer d'avoir un nombre important de compteurs Linky pour la partie facture électricité : permet de relever plus facilement les consommations et les postes les plus coûteux.

// S'assurer de la formation des volontaires en service civique (en l'occurrence formation de trois semaines au démarrage de la mission assurée par Bordeaux Métropole notamment).

// S'assurer de la disponibilité des volontaires sur des fins de journée 18 h-20 h pour accéder aux locataires actifs et familles ; avoir un local sur site servant de bureaux/permanences/lieu d'animations collectives pour les volontaires et le pilote CDCH

// idéal dans l'année suivant une réhabilitation pour s'assurer de la bonne appropriation des équipements installés.

// Adosser le dispositif à des animations conviviales (sport, repas, jeux…) afin de toucher un public plus large.

Résidence Gabriel Péri – Gentilly – CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Organisation de visites à domicile dans la résidence Gabriel Péri (422 logements).

Thème
Toutes consommations et prise en main des équipements dans le logement et les espaces collectifs

Motif
Réhabilitation thermique et surconsommations

Pilotage
Agence Sud Métropole

Service associé
L'animatrice DSU, la conseillère sociale, l'équipe de proximité

Prestataires ou partenaires associés

// Internalisation de la ressource (animatrice DSU en contrat d'avenir).

// Association Couleurs d'Avenir.

Durée
2017-2018

Ressources internes
Animatrice DSU + conseillère sociale

Dispositif mobilisé
Appel à projet « 10 000 logements accompagnés »

Points de vigilance

// Difficulté à mobiliser les locataires lorsqu'ils sont en situation de précarité socio-économique donc veiller à adapter les modes d'intervention en mixant les supports papier et les rencontres physiques individuelles.

// Renouveler les actions de sensibilisation sur les éco-gestes, l'entretien des équipements à la charge du locataire ainsi que leur intérêt tant sur le confort que sur les coûts ainsi qu'une information sur la compréhension des factures.

// Former et accompagner le gardien qui représente l'interlocuteur privilégié.

// Parmi les équipements sur lesquels une attention doit être portée : la VMC en raison de sa méconnaissance et d'usages contre-productifs (bouchage pour éviter le passage d'air ou disparition du cordon qui apparaît comme gênant).

// La mise en place d'un contrat d'entretien de la VMC permettrait de contrôler l'utilisation et intervenir en cas de problème.

// Durant les travaux et l'accompagnement post-travaux, organiser des temps d'information et de sensibilisation afin d'accompagner la perception du changement en privilégiant une approche sous le prisme du confort (santé, qualité de vie) et des économies.

Dépannage pédagogique ou installation de petits équipements dans les logements

La fourniture, voire la pose de petits équipements dans les logements, constitue une action concrète permettant de générer rapidement confort et économie pour un coût raisonnable.

Quels objectifs pour LE BAILLEUR ?

// **Sensibiliser les locataires** à l'impact des équipements sur les consommations et les dépenses.

// **Informer les ménages** sur les équipements de leur logement et leur utilisation.

// **Former les ménages** aux éco-gestes, programmation et utilisation des équipements de chauffage, conseils sur l'entretien d'équipements (nettoyage de la VMC, réglages des équipements de productions d'eau chaude…), optimisation des abonnements énergétiques, etc.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR ?

// **La préservation des équipements** par un usage, une utilisation et un entretien adaptés.

// **L'amélioration de la qualité de service** aux locataires ainsi qu'une relation et un dialogue constructif entre bailleur et locataire.

// **En cas de travaux :** l'appréhension des réclamations liées aux travaux dans les logements.

// **Adaptation des contrats** selon les usages et pratiques des locataires.

// **Baisse** des situations **d'impayés.**

Quels bénéfices pour LE LOCATAIRE ?

// **La sensibilisation aux éco-gestes** et aux rapports usages/équipements/ consommations.

// **L'identification** chez les locataires **des équipements peu performants** ou d'usages « modifiables » grâce à l'installation de petits équipements à coût abordable générant des économies substantiels.

// **La perception directe du changement** par un meilleur confort et une maîtrise des consommations et par voie de conséquence de la facture et des charges.

Quels ACTEURS ?

// **Collaborateur :** les équipes en agence (responsable de site, cadre technique, conseillère sociale, gardien).

// **Partenaires :** professionnels de l'énergie (espaces info énergie, agences locales de l'énergie, SOLIHA…), fournisseur d'énergie (EDF, ENEDIS), l'exploitant, la ville ou EPCI (service d'action sociale, développement durable…), acteurs sociaux (CAF, conseil départemental), associations (PIMMS, Unis-cité…), autre (Groupe La Poste).

À quel MOMENT ?

// **Livraison d'un groupe neuf.**

// **Accompagnement post-travaux** (réhabilitation, installation d'équipements…).

// **Réception des régularisations des charges.**

// **Signalement d'un cas** (par les collaborateurs, un partenaire ou les locataires).

Les ÉTAPES essentielles ?

// **Identifier et préparer les collaborateurs.**

// **Repérer un prestataire local** ou du réseau ADEME susceptible d'accompagner les ménages (conseils à l'installation, utilisation et entretien).

// Selon la situation locale, **conduire cette action avec d'autres bailleurs** ou gestionnaires du territoire.

// **Formation des intervenants** afin qu'ils délivrent un conseil adapté aux ménages selon les problèmes identifiés, le choix des équipements et leur utilisation.

// **Prévoir un budget pour l'achat des équipements** (ampoules, thermomètre, stop veille, sablier…). Des partenaires sont susceptibles d'en fournir gracieusement. Se renseigner auprès de la collectivité.

// **Évaluation** (satisfaction des ménages, appropriation, impact sur leur relation aux consommations dans le logement et autres usages attenants).

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// **Liste des prestataires** (local ou réseau FAIRE).

// **La formation.**

// **Les petits équipements.**

POINTS DE VIGILANCE
POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER SA PÉRENNITÉ

01
Selon le motif de l'intervention (prévention ou action d'accompagnement personnalisé), identifier les ménages en difficultés.

02
Former, voire apporter des compléments de formation, pour accompagner la fourniture et la pose des équipements.

03
Adapter les supports aux publics cibles (difficultés de compréhension de la langue par exemple).

04
Communiquer sur les résultats et les impacts positifs.

Résidences Jean-Pierre Timbaud et rue des Roses - Paris
CDC Habitat Social – DIR Île-de-France

>> Mission d'accompagnement des locataires relative à la mise en place de la facturation mensuelle de l'eau et à la sensibilisation à la maîtrise des consommations d'eau…

Résidences Jean-Pierre Timbaud (12 logements) et Rue des Roses (53 logements), situées à Paris 11e et 18e, en QPV (Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville)

Bilans

Ces interventions au domicile (d'une durée de 30 minutes) des locataires ont été conduites par une équipe de médiateurs de LOGISCITE (filière de la Croix-Rouge française) formée pour cette mission.

Elles se sont articulées autour de trois phases :

// la réalisation d'un diagnostic portant sur l'état des équipements existants, la détection de fuites, les pratiques et usages des locataires, le relevé des consommations ;

// la délivrance de conseils personnalisés et des leviers d'intervention directe par le locataire pour une compréhension optimale du fonctionnement des équipements, l'aide à la compréhension de la facturation ainsi que de préconisations « sur mesure » par l'installation d'équipements ;

// l'installation de petits équipements économes (douchettes avec flexibles) conditionnée par l'accord des locataires.

Quelques chiffres

À l'échelle des deux résidences :

// 77 % de locataires touchés ;

// parmi lesquels, 69 % ont été sensibilisés ;

// plus fort taux de pénétration et de sensibilisation dans la résidence Rue des Roses qui abrite le plus de logements ;

// 33 % des locataires ont été sensibilisés sur la résidence Jean-Pierre Timbaud, soit 100 % des personnes ayant ouvert leurs portes au moment des différents passages ;

// les éco-gestes les plus conseillés étaient :

– la réduction du temps passé sous la douche (5 minutes maximum) 42 %,

– la préférence de l'eau du robinet au lieu de celle vendue en bouteille 39 %,

– stopper l'eau durant les toilettes (douche, brossage de dents) ;

// les conseils « éprouvés » par les locataires permettraient une économie d'environ 180 €/an.

Thème
Consommation d'eau

Motif
Mise en place de la facturation mensuelle de l'eau

Pilotage
DSU

Service associé
Agence (la responsable de la gestion locative - l'équipe de proximité)

Prestataire ou partenaire associé
LogisCité (Croix-Rouge insertion)

Durée
Du 23 au 28 octobre 2019

Outil
Diagnostic socio-technique, formation des médiateurs, kits économes

Points de vigilance

// Définir et préciser la stratégie d'intervention commune des parties prenantes : les locataires à toucher, les modes de communication en privilégiant la proximité et la visibilité des médiateurs et leur repérage, privilégier des périodes hors congés scolaires, bien clarifier les engagements et le rôle de chacune des parties prenantes, ceux du bailleur et ceux du prestataire.

// Organiser les bonnes conditions d'intervention des médiateurs : contexte sociologique des résidences, contexte et ambiance résidentielle voire territoriale, temporalité d'intervention en optant pour des délais « rapprochés », leur formation sur les thèmes et le motif d'intervention (consommation et facturation).

// Appréhender l'intervention de l'équipe de LogisCité et optimiser son impact auprès des locataires « cibles » en associant ou en informant le personnel de proximité, relais privilégiés des locataires.

// Privilégier différentes tranches horaires pour mobiliser le plus grand nombre de locataires.

// Identifier et mobiliser les locataires cibles en associant le personnel de proximité et l'équipe de gestion locative (gestionnaire de charges, CESF).

// Cibler une résidence avec une taille critique (une dizaine paraît limitée) pour la conduite d'action de sensibilisation.

// L'intervention ne doit donc pas se substituer aux obligations du bailleur en termes de respect des engagements du bailleur sur le contrat de robinetterie en place.

// Veiller à la cohérence entre les conseils préconisés, la promesse des économies et les équipements installés.

Résidence des Raguenets à Saint-Gratien – CDC Habitat social – DIR Île-de-France

>> Accompagnement de 12 ménages à la réduction des consommations d'eau.

Les locataires ont été identifiés conjointement par le CCAS de la ville et les équipes de CDC Habitat social pour leurs consommations débitrices voire difficultés de paiement de leurs charges.

C'est de cette phase de repérage puis de mobilisation que l'association Inven'Terre qui portait un espace info énergie en son sein qu'une démarche d'accompagnement personnalisée a été organisée.

Conditionnée par l'adhésion des ménages, celle-ci s'est organisée en trois étapes :

// étape 1 : réalisation d'un état des lieux des pratiques, des équipements utilisés et d'éventuelles détections de fuite avec la participation du ménage bénéficiaire ;

// étape 2 : installation d'équipements adaptés accompagnés de conseils. Exemples d'équipements : sac de 2 L pour WC, mousseurs pour les robinets, mousseur pour la douchette, thermomètre de réfrigérateur, programmateur mécanique 24 h, multiprises avec interrupteur, bloc de 2 prises coupe veille avec interrupteur ;

// étape 3 : évaluation quantitative par le relevé des consommations par ménage (en septembre 2018).

Bilan en chiffres

// Consommation avant accompagnement en 2017 : 72 423 kWh/an (électricité + gaz).

// Consommation actuelle en 2018 : 56 052 kWh/an (électricité + gaz).

// Moyenne des économies d'énergie : 19,9 %.

// Volume des économies d'énergie : 16 371 kWh/an.

Thème
Consommation d'eau

Motif
Sur-consommation individuelle

Pilotage
DSU

Service associé
L'agence de Cergy : le responsable de site, les gardiens (formation et inscription des bénéficiaires).

Prestataires ou partenaires associés
Association Inven'Terre, le CCAS de la ville de Saint-Gratien

Durée
2017

Points de vigilance

// Repérer les ménages en difficultés en concertation avec les travailleurs sociaux (interne voire partenaires).

// Organiser un accompagnement « sur mesure » à partir des besoins et de la situation des ménages.

// Organiser un suivi régulier avec les équipes.

// Mesurer l'impact sur les charges et communiquer aux locataires (il s'agit de démontrer que les gestes adoptés induisent un changement qui impacte sur les consommations).

// Renouvellement d'action de sensibilisation en guise de prévention.

La formation du personnel de proximité et administratif

Depuis 2018, la formation « prévention de l'énergie et des éco-gestes » est proposée dans l'offre de formation du Groupe et est destinée à tous les collaborateurs en contact ou susceptibles d'être en relation avec les locataires.

Cette formation résulte d'un projet expérimental conduit à destination du personnel de proximité (les gardiens) et du personnel administratif (les chargés de clientèle et conseillères sociales) dans le cadre d'une démarche d'accueil et d'accompagnement des locataires des groupes neufs et réhabilités.

Engagé dans une démarche RSE, CDC Habitat a intégré à celle-ci un volet production des logements neufs et de réhabilitation thermique des groupes existants ainsi qu'un volet relatif à la prévention des usages dans le logement.

La formation qui constitue le premier levier de sensibilisation du locataire à son habitat, ses équipements et ses usages, a été déployée de 2015-2018 dans un cadre partenarial avec les Espaces info énergie.

Il s'agit de structures affiliées à l'ADEME ayant une mission de service public et agissant en matière de prévention sur la précarité énergique auprès des collectivités et du grand public.

Quels OBJECTIFS ?

La formation « prévention énergie » du personnel de proximité et administratif, levier de prévention de la précarité énergétique et de maîtrise de charges, s'inscrit dans une démarche de pérennisation des investissements, d'amélioration du confort dans les logements et de maîtrise des charges.

ELLE VISE À :

// **diffuser une culture commune de la prévention** énergie par les éco-gestes au sein du Groupe ;

// **préparer et organiser** les conditions d'intervention des collaborateurs auprès des nouveaux locataires, ou locataires résidant dans un patrimoine rénové, et ainsi améliorer la qualité de service ;

// **mobiliser les parties prenantes,** locataires et collaborateurs, dans la dynamique de pérennisation de la performance thermique de la résidence (neuve ou rénovée), de qualité et confort dans le logement et d'économie de charges.

LES OBJECTIFS DU CONTENU DE LA FORMATION :

// **comprendre et être capable d'expliquer** les enjeux du développement durable ;

// **comprendre et être capable d'expliquer** les notions succinctes des principes des différentes énergies ;

// **connaître et expliquer l'organisation** de la sensibilisation des éco-gestes (concernant les usages dans le logement) ;

// **comprendre et être capable d'expliquer les impacts** des éco-gestes ;

// **connaître les techniques de communication** pour délivrer les informations aux locataires ou amicales locataires : état des lieux et visite de courtoisie ;

// **appréhender les questions locataires** pour y répondre avec ou sans solution ;

// **expliquer les factures énergétiques** aux locataires.

Quels bénéfices pour LE BAILLEUR et LE LOCATAIRE ?

// **Pérennisation des équipements** dans les logements et de la résidence.

// **Qualité de vie** dans la résidence.

// **Satisfaction des locataires** et qualité de la relation.

// **Prise de conscience de l'impact des usages** sur les consommations et responsabilisation/implication du locataire vis-à-vis de son logement et de sa résidence.

// **Le personnel de proximité reconnu comme un interlocuteur crédible** auprès des locataires sur les sujets de prévention.

// **Image positive de la résidence** dans le territoire.

Quels ACTEURS ?

// **Personnel de proximité** (les gardiens) et le personnel administratif (les chargés de clientèle, conseillères sociales, responsable de site, gestionnaire de charges, chargés de contentieux).

À quel MOMENT ?

Plusieurs cas :

// **Livraison des groupes neufs et réhabilitation.**

// **Rotation.**

Les ÉTAPES essentielles ?

// **Planning de livraison** des groupes neufs et groupes réhabilités.

// **Repérage des collaborateurs** affectés aux groupes immobiliers fléchés.

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// **Formation.**

POINTS DE VIGILANCE

POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER SA PÉRENNITÉ

01
Renforcement de la culture de l'accompagnement (capacité à identifier, mobiliser et animer les ressources, à soutenir la dynamique dans la durée).

02
Organisation des sessions de formation en amont de la livraison des groupes neufs et réhabilités et implique d'anticiper les besoins en formation.

03
Obligation de cohérence, transparence, et d'objectivité ➜ responsabilité du concepteur, du gestionnaire et des usagers.

04
Doter les collaborateurs d'outils (fiches techniques des équipements, guide vert…).

05
Entretenir la relation avec les collaborateurs formés pour toute question post-formation (coaching téléphonique) et suivi.

06
Selon le nombre de collaborateurs, organiser une coordination d'un réseau des collaborateurs formés.

07
Enjeu de management transversal interne au bailleur.

08
Articulation avec l'activité courante des équipes : sensibilisation du locataire lors de la signature du contrat de bail, visite état des lieux, visite de bienvenue.

Sensibilisation et communication auprès des collaborateurs

Dans le cadre des actions de prévention et de lutte contre la précarité énergétique, le Groupe engage, notamment, des travaux d'investissement portant sur la réhabilitation thermique des groupes les plus énergivores. Puis il développe des groupes immobiliers performants, ainsi que des actions d'accompagnement (individuel et collectif) des locataires, voire de formation de ses collaborateurs.

Pour permettre aux collaborateurs d'appréhender ce phénomène « évolutif », de détecter les situations sociales difficiles de nos locataires et de mobilier les leviers d'intervention (travaux, dispositifs d'aide, partenaires), la sensibilisation des collaborateurs représente l'un des premiers niveaux de prévention.

Quels OBJECTIFS ?

// **Améliorer la compréhension** du phénomène de la précarité énergétique dans notre patrimoine.

// **Faciliter le repérage des situations** de précarité énergétique.

// **Améliorer la connaissance des ménages** exposés et vulnérables et l'ensemble des dispositifs d'aide et de soutien.

// **Faire émerger les résistances au changement** et apporter des méthodes de transformation en leviers d'actions.

// **Fluidifier la communication** entre les collaborateurs pour faciliter la co-construction d'un plan d'action adaptée.

// **Susciter une culture de travail commune** en interne voire en externe.

Quels BÉNÉFICES ?

// **Décloisonnement des secteurs** d'activité et des services.

// **Prise en compte de la précarité** dans une approche globale et transverse.

// **Acquisition d'une culture commune** facilitant le déploiement d'actions.

// **Des collaborateurs sensibilisés** et engagés.

Quels ACTEURS ?

// **Les collaborateurs en relation avec les locataires :** chargés et gestionnaires clientèle - responsables de site, gestionnaires de charges, conseillères sociales, gardiens.

// **Les collaborateurs en charge des programmes d'investissement :** responsable de projets.

// **Les directeurs interrégionaux.**

À quel MOMENT ?

// **Présentation de l'étude et du plan d'action 2020** à l'ensemble des directions.

// En permanence *via* **l'intranet.**

// **Événements internes.**

// **Organisation d'une journée annuelle** à destination de l'ensemble des collaborateurs.

Les ÉTAPES essentielles ?

// **Diversifier les outils de communication :** plaquette, vidéos, jeux.

// **Repérage des collaborateurs en contact avec les locataires** et en charge des programmes d'investissement.

// **Améliorer la connaissance des outils** et formation existants.

Quels OUTILS ? Comment SE LES PROCURER ?

// **Formation.**

// **Boîte à outils.**

// **Évènements Groupe.**

// **Intranet et espace collaboratif.**

// **Communication.**

POINTS DE VIGILANCE
POUR RÉUSSIR L'ACTION ET ASSURER PÉRENNITÉ

01
Disparité des notions et connaissances.

02
Susciter des interactions avec les équipes.

03
Rendre le sujet compréhensible et concret.

04
Création d'une veille.

05
Actualisation de la boîte à outils.

3e partie

En immersion sur deux opérations

Îlot Parmentier, Maisons & Cités, Lens

01

Pourquoi ce site ?

Maisons & Cités a entrepris une vaste opération de renouvellement urbain sur l'îlot Parmentier, cité 9 de Lens. Il s'agit de la 1re illustration de l'Engagement pour le Renouveau du Bassin Minier (ERBM) impulsé par l'État qui prévoit de rénover 23 000 logements sur 10 ans. Véritable projet démonstrateur de la 3e révolution industrielle, l'îlot Parmentier promeut une démarche énergétique et écologique innovante.

Le volet social est également à l'honneur dans ce projet avec la mise en place d'une démarche participative exemplaire, de manière à co-construire le programme de rénovation de la cité.

+

Véritable projet démonstrateur de la 3e révolution industrielle, l'îlot Parmentier promeut une **démarche énergétique et écologique** innovante.

Les caractéristiques du projet

Un projet démonstrateur de la 3e révolution industrielle

La **Troisième révolution industrielle** est une expression popularisée par J. Rifkin. Elle désigne une nouvelle révolution industrielle et économique basée sur :

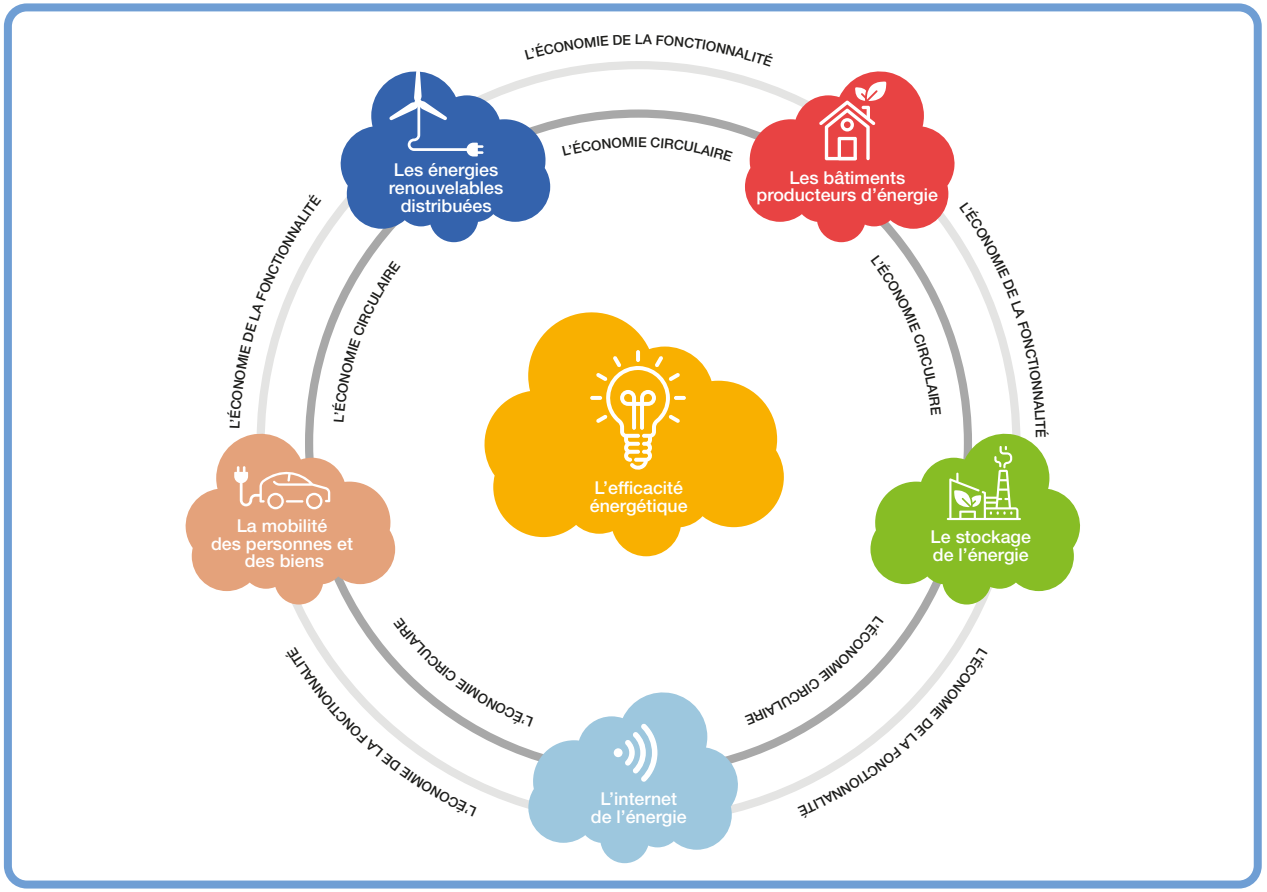
// la diminution de la production de pétrole ;

// une transition vers un développement plus soutenable ;

// une économie décarbonée ;

// une production d'énergie non plus centralisée mais distribuée ;

// une énergie circulant dans le réseau de manière intelligente.



PROGRAMME DE L'OPÉRATION

Concours en conception-réalisation : attribution au groupement porté par La Septentrionale de Construction.

// **Réhabilitation** de 53 logements (ERBM).

// **Démolition de 34 logements** obsolètes & **Construction de 110 logements neufs :**

- **80 logements locatifs sociaux** (PLAI/PLUS/PLS) ;
- **30 logements neufs en accession sociale** (PSLA).

Démarrage du chantier : mars 2020, 3 ans de chantier.

Budget : 25 millions d'euros, 2 millions d'euros de Voirie et réseaux divers

Îlot organisé en six hameaux hybrides, mêlant logements réhabilités et logements neufs, individuels, intermédiaires et collectifs, à une échelle plus humaine de 30 logements autour d'une place centrale.

Mixité des fonctions : habitat mais aussi micro-crèche, épicerie solidaire, cinq ateliers d'artisanat d'art et un living-Lab pour l'association AAL (Autour du Louvre-Lens), Maison des énergies.

+

Afin de sortir les locataires de la précarité énergétique actuelle, le projet fait le pari d'obtenir un coût « énergie + maintenance » inférieur à 7 €/m²/an.

PRINCIPES ÉNERGÉTIQUES – SMART GRIDS

Afin de sortir les locataires de la précarité énergétique actuelle ; le projet fait le pari d'obtenir un coût « énergie + maintenance » inférieur à 7 €/m²/an. Pour y arriver le projet prévoit :

// la mise en place d'un réseau de chaleur interconnecté et de bâtiments producteurs d'énergie ;

// la création d'une Maison des énergies, vitrine des technologies mises en place et des consommations et économies en temps réel.

Le découpage en hameaux du projet de l'îlot Parmentier permet par ailleurs :

// une production d'énergie partagée et consommée au niveau du hameau ;

// un complément éventuel en hiver par la production de la Maison des énergies ;

// une production d'énergie solaire pour autoconsommation ;

// une récupération de chaleur pour Eau Chaude Sanitaire (ECS) sur biomasse (composteur à l'échelle de l'îlot avec participation du restaurant de l'hôtel).

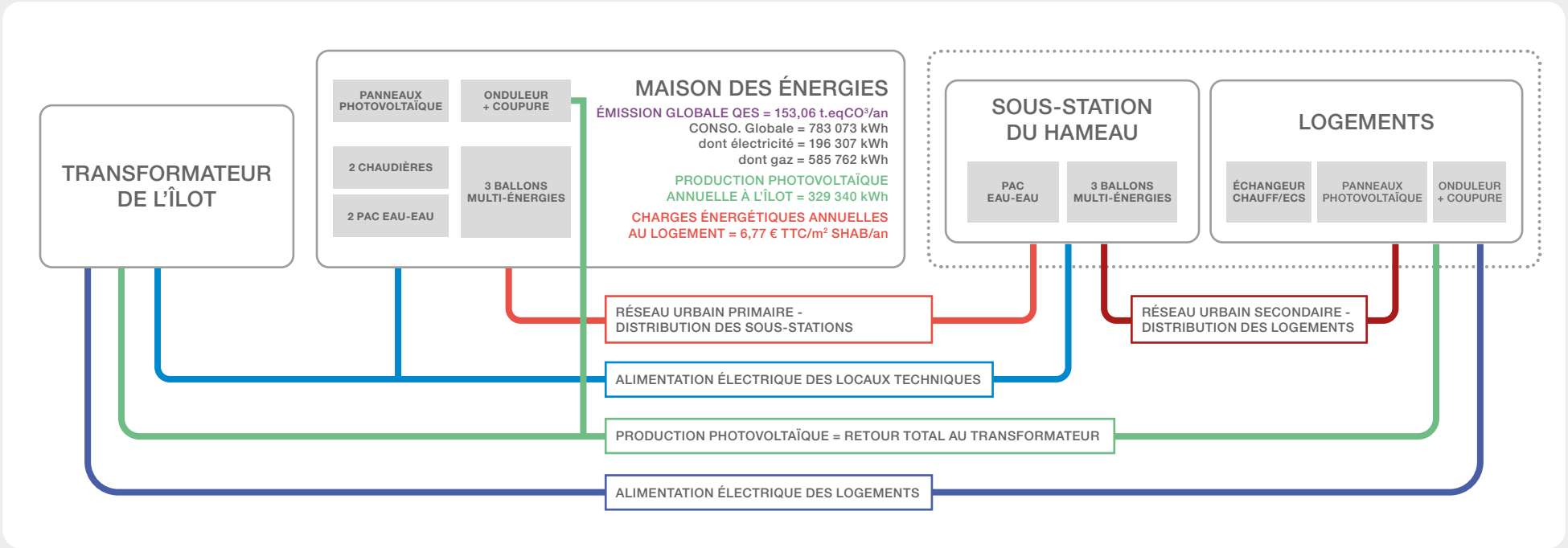
DÉVELOPPEMENT DES CIRCUITS COURTS

Le développement des circuits courts est l'un des points clés du projet :

// les travaux sont réalisés par une entreprise locale : la Septentrionale de Construction ;

// des activités de proximité sont prévues : micro-crèche, locaux communs ;

// l'hôtel Louvre-Lens assure la création de 25 emplois locaux. Son restaurant s'approvisionne localement en bières, chocolat, café et fromages.



PARTENARIATS

Plusieurs partenaires contribuent au projet : l'Agglomération, le Conseil régional, la Maison départementale de l'environnement ; Esprit de France ; le musée Louvre-Lens ; la Ville de Lens.

Une démarche de concertation exemplaire

Dès 2014, Maisons & Cités a mis en place un accompagnement des habitants vers l'évolution de leur quartier afin de construire un quartier qui leur apporte une vraie plus-value au quotidien.

L'équipe projet comprend :

// un chef de projet relation clientèle ;

// un chef de projet technique ;

// un chargé de clientèle ;

// un pilote social.

De multiples outils ont été utilisés : rencontres, ateliers, enquête, diagnostic d'usages, création d'un cahier des charges « habitants », ateliers d'échange entre habitants et les équipes retenues à concourir.

LES POINTS FORTS DE LA CONCERTATION LOCATAIRE

Un diagnostic initial a été mené avec les locataires afin d'identifier dans un premier temps tous les « soucis » de la cité. Ce diagnostic a été réalisé grâce à une visite de la cité à pied en présence des locataires. Les locataires ont ensuite été invités à prendre le bus pour visiter ensemble d'autres opérations emblématiques. La visite a réuni 20 à 25 personnes sur 75 logements.

Au lancement du projet en 2014, les locataires ont été invités par le musée Louvre-Lens afin de créer des passerelles entre le quartier et l'équipement d'envergure nationale. De même, l'hôtel Louvre-Lens a ouvert ses portes aux anciens habitants et ils ont pu bénéficier d'une nuit et d'un dîner offerts par l'hôtel. Enfin, la Septentrionale de construction, retenue pour mener les travaux, a fait évoluer son projet en prenant en compte le retour des locataires.

ÉCHANGE AVEC LES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

L'équipe projet a pu rencontrer trois représentants des locataires lors d'une réunion d'échanges :

// une locataire membre de l'association Cité 9 et conseillère municipale ;

// un locataire adhérant de l'association retraite Cité 9 ;

// une locataire relogée Cité des fleurs.

Les échanges ont mis en avant la co-construction du projet avec les locataires qui ont su lors des échanges avec les architectes faire évoluer le projet selon leurs besoins (épicerie solidaire, gestion du stationnement, etc.).

ENQUÊTE LOCATAIRES

Une enquête locataires a été menée avant lancement des travaux afin d'identifier les besoins et attentes.

PRÈS D'UN MÉNAGE INTERROGÉ SUR TROIS OCCUPE SON LOGEMENT DEPUIS PLUS DE 25 ANS (avant 1990), voire depuis beaucoup plus longtemps pour une partie d'entre eux.

37 % VOIENT COMME PRINCIPAL INCONVÉNIENT DE LEUR LOGEMENT ACTUEL LA MAUVAISE ISOLATION, et le coût des factures d'énergie liées au chauffage.

Visite de terrain et rencontre avec les acteurs locaux

Le groupe de travail a été chaleureusement accueilli au sein de l'hôtel Louvre-Lens qui fait partie intégrante du projet de rénovation urbaine.

Hôtel Louvre-Lens

Opération de réhabilitation d'un coron de 26 logements en hôtel 4* :

// 52 chambres ;

// un espace bien-être ;

// un bar-restaurant ;

// des salles de séminaire.

Les choix architecturaux visent à conserver et révéler le patrimoine ouvrier du site, jusqu'à l'esthétique des chambres (conservation des murs en brique).

Une visite du patrimoine de Maisons & Cités a été organisée par les équipes du Patrimoine. L'équipe a su nous plonger au cœur de ses cités jardins, patrimoine historique d'exception classé pour partie au patrimoine mondial de l'Unesco.

Enfin, la visite a mis en avant les ambitions énergétiques et environnementales du projet à travers la découverte du Théâtre de l'écoconstruction du CD2E et de la maison de l'ingénieur.

Théâtre de l'écoconstruction

Le Théâtre de l'écoconstruction est un outil unique en Europe pour sensibiliser et former tous les publics au futur du bâtiment par une approche multidimensionnelle d'éco-matériaux.
Depuis sa création, cet espace a permis de sensibiliser et d'accompagner plus de 5000 acteurs désireux d'intégrer le bâtiment durable dans leurs pratiques quotidiennes.

Visite de la Maison de l'ingénieur

Le CD2E a entièrement rénové la Maison de l'ingénieur, dans le cadre du projet Réhabfutur 1. Les curseurs du bâtiment durable ont été poussés au maximum sur ce démonstrateur emblématique du bâtiment durable. La maison a été équipée de 80 capteurs permettant de développer une connaissance technique avancée. Une version 2 du projet Réhabfutur a permis, avec l'impulsion d'ERBM, la rénovation de 6 maisons typiques du bassin minier.

FOCUS SUR LE CD2E

Le CD2E (Centre de Développement des Éco-entreprises) a pour vocation de faciliter les transitions énergétiques et écologiques de l'économie régionale des Hauts-de-France et au-delà.

Depuis 2002, l'association soutient, conseille et forme les entreprises et les territoires sur les secteurs du bâtiment durable, des énergies renouvelables décentralisées et de l'économie circulaire.
Le CD2E a acquis une ingénierie, une expertise technique et des savoir-faire dans ces 3 domaines, piliers de la Troisième Révolution industrielle REV3.

Matériaux biosourcés, garantie de performance énergétique, diffusion de bonnes pratiques auprès des bailleurs sociaux et des professionnels : le CD2E a posé les bases de la massification de la rénovation basse consommation.

Un travail est en cours avec Maisons & Cités afin de dynamiser la filière béton de chanvre sur le territoire des Hauts-de-France.

Quartier de la Vigne Blanche, CDC Habitat Social, Les Mureaux

02

400 MILLIONS D'EUROS
DE TRAVAUX (ÉCHELLE QUARTIER)

1 000
LOGEMENTS DÉMOLIS

486
LOGEMENTS RÉHABILITÉS ET RÉSIDENTIALISÉS

86 %
DES MÉNAGES ONT VU UNE BAISSE SENSIBLE DE LEUR CONSOMMATION

422
MÉNAGES ACCOMPAGNÉES

70 %
D'ÉNERGIES RENOUVELABLES

Pourquoi ce site ?

Le site-pilote de la Vigne Blanche aux Mureaux est désormais engagé dans une démarche de transition écologique.

Cet engagement résulte d'un pari, celui de concilier la transformation urbaine, amorcée en 2003, et l'exigence environnementale dans un objectif d'optimisation de la gestion sociale.

Cette démarche globale inclusive avec les habitants s'appuie sur la mobilisation d'un éco-système d'acteurs institutionnels et associatifs résolument déterminés à agir pour faire de la Vigne Blanche, un territoire attractif et durable.

Le projet urbain

// Démolition de 1 000 logements dont 456 logements gérés par CDC Habitat Social.

// 486 logements réhabilités et résidentialisés.

// Reconstitution d'une partie de l'offre de logements sur site : 214 logements.

// Une équipe projet dédiée.

Le contexte et rétrospective de la Vigne Blanche et de sa transformation urbaine au fil du temps

// Quartier situé dans une commune qui compte 32 000 habitants, les Muriautin·e·s.

// De 1958 à 1959 : densification urbaine du quartier par la construction de 1 200 logements pour accueillir les ouvriers des usines Renault et leurs familles (quartier totalisant 3 500 logements). Architecte G. Stoskopf.

// Dans les années 1990, perte d'attractivité, spécialisation sociale (déséquilibre social du peuplement), vacance importante, insécurité entraînant la décision de démolir.

// En 2002 : 1re opération de reconquête patrimoniale : l'achat à 1 € symbolique par la SCIC Habitat (devenu ensuite OSICA) du patrimoine de la SCIC gestion dont le taux de vacance est supérieur à 25 % et énergivore (étiquettes D/E).

// De 2003 à 2018 : programmes d'investissements conventionnés dans le cadre de l'ANRU 1 et structuré autour du parc Molière.

+

Accompagnement du quartier en **transition énergétique et environnementale :** labélisation « éco-quartier », choix d'investissements et de techniques économes.

Les enjeux

// Le désenclavement par l'amélioration des liaisons entre le quartier et le reste de la ville en facilitant la circulation des véhicules et les liaisons douces.

// Maîtrise de l'équilibre social du patrimoine.

// Accompagnement du quartier en transition énergétique et environnementale : labélisation « éco-quartier », choix d'investissements et de techniques économes.

// La valorisation de la qualité paysagère du site.

// Optimisation et maîtrise de la gestion sociale, urbaine et patrimoniale par un découpage du parc en sept ensembles immobiliers (résidentialisation), une rétrocession de parcelles d'espaces verts à la ville, la création d'équipements centralisés (réseau urbain biomasse).

// Maîtrise des équipements dans les logements et leur appropriation par les locataires et des charges.

Les actions techniques

// Raccordement de l'ensemble du patrimoine au réseau urbain biomasse permettant une fourniture de 70 % d'EnR.

// Réhabilitation thermique permettant d'atteindre l'étiquette B/C.

// Pose de vannes de pieds de colonne.

// Pose de compteurs individuels (eau froide).

// Aménagement de noues et bassins de pluie.

// Aménagement de locaux de tri.

Les actions d'accompagnement des locataires

// Une démarche d'accompagnement reposant sur une approche transversale interne et externe.

// Un fonctionnement en mode projet et une évaluation continue.

// De janvier à novembre 2016 : organisation de campagnes de sensibilisation en porte-à-porte suite à la pose des compteurs d'eau (3 interventions par ménage).

// 2015-2017 : actions collectives de prévention des consommations d'eau

– 422 ménages touchés ;

– 70 % des ménages ont pu bénéficier d'une information complète ;

– 86 % des ménages ont vu une baisse sensible de leur consommation (sur la base des 328 ménages présents).

// Une gouvernance du projet où l'habitant est au cœur depuis 2010 : du conseil de concertation « mieux vivre-ensemble » au conseil des résidents : un levier de participation à la gestion de leur résidence et à la maîtrise des charges.

// Une dynamique territoriale ayant permis de structurer et de faire émerger de nouvelles compétences : la création d'un poste de chargé de développement social urbain en alternance, dédié à l'animation du conseil des résidents réadapté.

Des dispositifs d'accompagnement

// Le SLIME : Programme d'action de maîtrise de l'énergie en faveur des ménages modestes porté par la collectivité locale.

// Un appartement pédagogique « astuces appart » (cf. fiche approche locataires page 44).

// Un plan de communication dédié (outil de suivi, affiche à thème, courrier personnalisé…).

Une équipe pluridisciplinaire mobilisée en mode projet

// Équipe de la maîtrise d'ouvrage, l'équipe de gestion locative (directrice de l'agence, le chargé de clientèle, le responsable des fluides), le service communication, le DSU ainsi qu'une CESF-stagiaire et deux agents service civique.

Un écosystème d'acteurs institutionnels et associatifs

// ACSE, la Collectivité locale (Les Mureaux), le tissu associatif local (Réciprocités Seine Aval, énergies solidaires, amicale des locataires), des organismes (SUEZ environnement, l'office du développement durable), le collège Jules Verne.

Les coûts

// Investissements : 400 millions d'euros dont 96 millions d'euros sur le périmètre de CDC Habitat Social.

// Accompagnement (hors frais de fonctionnement, valorisation de la masse salariale et valeur locative du logement mis à disposition) : 28 078 € (prestations : campagnes en porte-à-porte + visites à domicile/ateliers collectifs/organisation d'un concours).

Les points d'attention

// Veiller au portage de la démarche d'accompagnement par les équipes de gestion et de proximité (information notamment en cas de renouvellement des équipes) pour assurer la pérennité des actions et leurs bénéfices ainsi que les investissements réalisés. Désigner un référent ou un pilote.

// Préserver la dynamique partenariale autour d'un projet social et urbain de territoire.

// Assurer une évaluation continue des consommations et déclencher des actions de sensibilisation des ménages en cas de besoin (demande d'un locataire, régularisations importantes…).

RÉTROSPECTIVE DE LA JOURNÉE DE PRÉSENTATION DE LA VIGNE BLANCHE, LE JEUDI 19 SEPTEMBRE 2019

Cette seconde visite organisée pour les besoins de l'étude sur la précarité énergétique en présence des équipes de la Direction du Patrimoine Groupe et de la Cohésion Sociale et Territoriale et de Maisons & Cités a rassemblé les principales équipes en charge du pilotage du programme de rénovation urbaine, l'équipe de gestion et de proximité de l'agence des Yvelines, la responsable projets sociaux ainsi que les partenaires.

C'est au sein du pôle Molière au cœur de la Vigne Blanche que les équipes se sont d'abord retrouvées.

Après une présentation, par sa directrice, de cet équipement central reconstruit en lieu et place de logements démolis et qui concentre désormais une offre de services garantissant l'attractivité du territoire longtemps stigmatisé, les équipes opérationnelles ont présenté successivement la genèse du projet de rénovation urbaine, ses enjeux, son contenu et ses articulations avec les dispositifs locaux (ANRU, Agenda 21, éco-quartier…) ainsi que l'organisation fonctionnelle de l'agence qui a permis d'organiser les conditions d'accompagnement du projet.

Ces présentations ont été suivies d'une visite du quartier et notamment du patrimoine de CDC Habitat Social *in situ*.

Après une pause dans un petit restaurant, le Belly Cup, géré par une créatrice d'entreprise issue du territoire, l'ensemble des équipes a ensuite été accueilli dans les locaux de Synergie Lab.

Cet équipement, qui constitue un pôle d'innovation collaborative par excellence en matière de transition énergétique, héberge un partenaire majeur de CDC Habitat Social dans le cadre du programme de travaux de réhabilitation : l'association Énergies Solidaires.

La responsable projets sociaux et le chargé de gestion locative en présence de la gardienne partie prenante du projet ont présenté les actions d'accompagnement (individuelles et collectives), les moyens mobilisés (ressources humaines et financières), la démarche de concertation des locataires mise en place, les outils de sensibilisation (supports pédagogiques, communication…), les partenaires associés ainsi que l'impact sur les économies de charges et les enseignements et recommandations de l'ensemble de la démarche.

La dimension partenariale du projet a pu être appréciée lors de la présentation des missions portées par l'association Énergies Solidaires : dispositifs d'aide animés tels que le SLIME, formation des relais locaux (gardiens, travailleurs sociaux…) et palette d'outils de sensibilisation/information en prévention/traitement de la précarité énergétique.

La journée s'est clôturée par la visite de l'appartement pédagogique qui représente un espace d'information, de sensibilisation et de démonstration ouvert à tous les habitants.

Annexe

Partager le savoir-faire

RÉHABILITATION

DIR Grand Ouest – Hérouville Saint-Clair

>> Réhabilitation thermique à Hérouville Saint-Clair (amélioration de l'enveloppe thermique et renouvellement des systèmes de chauffage) répondant au référentiel BBC. Rénovation avec accompagnement des locataires suite à la mise en place du réseau de chaleur urbain : passage dans les logements et conseil individualisé par des agents de La Poste.

Ce dispositif est également l'occasion de sensibiliser les personnes à mieux consommer et réduire leur facture d'énergie.

Thème
Réhabilitation thermique et accompagnement locataires (savoir utiliser le nouvel équipement de chauffage et réduire ainsi le nombre de réclamations et d'interventions)

Motif
Réhabilitation thermique et mise en place du réseau de chaleur urbain (nouvel équipement)

Pilotage
Patrimoine

Prestataires ou partenaires associés
Projet multi-partenarial CDC Habitat, ENGIE et Groupe La Poste

Durée

Septembre à décembre 2019

Dispositif mobilisé
Fonds FEDER pour le projet de réhabilitation (niveau BBC)

Points de vigilance pour réussir l'action ainsi que sa pérennité
NC. Évaluation du dispositif en cours

RÉHABILITATION

DIR Nord-Est – Haguenau

>> Réhabilitation thermique de la résidence Kleber (30 logements) à Haguenau.

La résidence était identifiée avec un DPE E et un inconfort du fait d'un chauffage électrique et d'une isolation thermique peu performants. L'es objectifs était les suivants :

// atteindre l'étiquette C,

// réduire la facture énergétique des locataires,

// apporter du confort ressenti,

// rendre la résidence attractive

// diminuer la vacance menaçante.

Un accompagnement des locataires a été mis en place avec l'association Alter Alsace Énergies. Des réunions collectives ont été organisées ainsi qu'un passage dans les logements afin de présenter aux locataires le fonctionnement des nouveaux équipements.

Les indicateurs locatifs se sont vus améliorés ainsi que la satisfaction des locataires.

Thème
Réhabilitation thermique et accompagnement locataires

Motif
Étiquette DPE E et inconfort thermique

Pilotage
Patrimoine

Services/métiers associés
Agence

Prestataire ou partenaire associé

Alter Alsace Énergies (accompagnement des locataires)

Durée
5 mois, réception des travaux en 2018

Dispositif mobilisé
Troisième ligne de quittance et CEE

RÉHABILITATION

Maisons & Cités – Lens

>> Réhabilitation de l'Îlot Parmentier avec démarche participative des habitants dès la phase programme. L'objectif était d'accompagner les habitants dans la construction d'un quartier qui leur apporte de vraie plus-value au quotidien.

Constitution d'une équipe projet dont une architecte médiatrice, expérimentée dans le montage et l'animation de méthodologie de concertation.

Plusieurs actions ont été menées :

// rencontres, ateliers ;

// enquête, diagnostic d'usages ;

// création d'un cahier des charges « habitants », préconisations à prendre en compte dans le cadre du concours lancé pour le projet ;

// ateliers d'échanges entre habitants et les équipes de maîtrise d'œuvre retenues à concourir.

Les bénéfices pour les habitants se sont traduits concrètement par :

// une voix délibérative attribuée lors du jury final ;

// partenariat avec la MDE et Esprit de France : un CDI pour une jeune du quartier ;

// partenariat avec le Louvre-Lens : activités ludiques autour de l'art pour les habitants ;

// partenariat avec le centre social Vachala : création d'un espace de vie social au cœur du quartier.

Thème
Réhabilitation et concertation locative

Motif
Réhabilitation et relogement

Pilotage
Gestion locative & Patrimoine

Prestataire
Architecte médiatrice

Partenaires associés
Agglomération, conseil régional, maison départementale de l'environnement, Esprit de France, Louvre-Lens, Centre social Vachala

Durée
3 ans (2014-2016)

Points de vigilance
Les rendus concours comprenaient la réalisation d'une maquette. Ce dispositif a permis aux habitants de se projeter plus facilement dans leur nouveau quartier

RÉHABILITATION

DIR Île-de-France – Villiers-le-Bel

>> Réhabilitation d'une copropriété de 200 logements dont 39 pour CDC Habitat Social (Les Bleuets à Villiers-le-Bel).

Accompagnement des locataires par la société SOLIHA.

Thème
Réhabilitation et concertation locative

Motif
Réhabilitation et relogement

Pilotage
Gestion locative & Patrimoine

Prestataire
SOLIHA

GROUPEMENT D'ACHAT

Contrat-cadre achat gaz Groupe

>> CDC Habitat, CDC Habitat Social et Adoma ont mis en place un accord-cadre Gaz pour les résidences équipées en chauffage collectif, ainsi que leurs sièges sociaux, afin de réduire le coût d'achat de l'énergie.

Le prix d'achat a diminué de 29 % par rapport au prix négocié en début d'année 2019.

Thème
Groupement d'achat

Motif
Coût de l'énergie

Pilotage
Direction Achats et Moyens Généraux

GROUPEMENT D'ACHAT

Groupement d'achat Maisons & Cités et autres bailleurs

>> Le Cottage social des Flandres, Habitat Hauts-de-France, Habitat du Nord, Logis Métropole et Maisons & Cités se sont réunis dans un groupement d'intérêt économique (GIE) baptisé Oxalia.

Ce groupement totalise près de 108 000 logements ce qui permet de négocier plus facilement des baisses tarifaires avec les fournisseurs d'énergie.

>> Le collectif a mis en concurrence des fournisseurs d'énergie et sélectionné ceux qui proposaient les tarifs les plus attractifs :

// Mint Énergie, qui produit de l'électricité verte, propose un prix 12 % moins cher que le tarif réglementé et offre le premier mois d'abonnement ;

// Gaz de Bordeaux propose quant à lui une baisse de 17 % sur la consommation de gaz.

Ces propositions sont fermes et de longue durée. Elles n'entraînent aucune obligation d'achat, aucun frais et ne comportent aucun risque pour les clients.

Thème
Groupement d'achat

Motif
Coût de l'énergie

MOBILISER EN FOURNISSANT DES DONNÉES AU LOCATAIRE

DIR Sud-Ouest – Toulouse

>> Construction de 23 logements sociaux (Les Magnolias) répartis sur deux bâtiments à structure mixte bois-béton certifiés Habitat & Environnement Profil A – Options Label Biosourcé et BBC Effinergie+.

>> Un suivi et un affichage des consommations à destination des locataires ont été mis en place.

>> Avec l'aide de la société MET Énergie, un dispositif leur permet de suivre *via* un code personnel leur consommation en quantité et en euros sur un espace web locataire ou sur smartphone. Ces mêmes outils leur donnent les heures de passage des bus devant la résidence et aux abords, conformément au souhait de CDC Habitat de s'inscrire dans la démarche *smart city*. De son côté, CDC Habitat va mesurer pendant quatre ans l'efficience des deux bâtiments.

Thème
Construction neuve et suivi des consommations

Motif
Construction neuve performante

Pilotage
Gestion locative & Patrimoine

Prestataire
MET Énergie

Dispositif mobilisé
L'opération a bénéficié de 15 % de subventions au titre de l'appel à projet « bâtiment économe » porté par la région Occitanie et l'Ademe, soit 255 000 euros de la région et 45 000 euros de l'Ademe

Points de vigilance
Soucieuse de ne pas compliquer la vie des locataires, la maîtrise d'ouvrage a demandé des équipements faciles à utiliser tels que les chaudières gaz, les cumulus ou encore les volets et fenêtres oscillobattantes.

ANIMATION COLLECTIVE

DIR Île-de-France – Saint-Denis

>> Mise en place d'un éco-apartement dans le groupe immobilier, résidence Floréal et Promenade de la Basilique à Saint-Denis, soit 484 logements (année de réalisation : 2019)

>> Action à la demande de l'agence suite à la détection de surconsommation d'eau notamment.

>> Action dupliquée dans trois villes du département : Stains, Aubervilliers, Pierrefitte.

Thème
Consommation énergie, eau, déchets

Motif
Sensibilisation au tri sélectif, maîtrise des consommations eaux et énergie

Pilotage
Service développement social urbain

Service associé
Agence et l'équipe de proximité

Prestataire ou partenaire associé
Action réalisée par l'association locale « Partenaires pour La Ville ». Il s'agit d'une association née d'une volonté partagée par plusieurs entreprises et services publics, la SNCF, la RATP, EDF GDF, l'université Paris 8 et la ville de Saint-Denis, de favoriser une gestion mutualisée des territoires et de l'espace public.

Autre partenaire associé
Maison de quartier (pour la communication)

Durée
Une après-midi en 2018

Dispositif mobilisé
Aucun

Points de vigilance

// La communication : nécessité de communiquer en amont en associant les acteurs du territoire et d'adapter la communication pour permettre aux locataires de mieux appréhender les enjeux (charges notamment).

// La mobilisation du public-cible : au vu de la faible mobilisation d'adultes, coupler la sensibilisation à la régularisation des charges.

ANIMATION COLLECTIVE

DIR Île-de-France – Cergy

>> Organisation d'une médiation sortante : un atelier d'information et de sensibilisation aux usages des nouveaux équipements et à leur entretien ainsi que des conseils aux éco-gestes.

>> Résidence de 93 logements, Le Martelet à Cergy.

Thème
Consommation énergie

Motif
Réhabilitation thermique

Pilotage
Agence du Val-d'Oise

Service associé
La conseillère sociale et le DSU

Prestataire ou partenaire associé
Le PIMMS (4 médiatrices)

Durée
2019

Points de vigilance

// Intervention ponctuelle à renouveler en collectif dans l'année en cours ou à partir des besoins.

// Maintenir la mobilisation des locataires sur des actions complémentaires.

// Désigner un « collaborateur-référent » et le former (la gardienne par exemple).

// Choix du jour et de l'horaire pour mobiliser largement.

// Mobiliser les locataires en situation de fragilité/vulnérabilité avec l'appui des acteurs sociaux du territoire.

// Améliorer la visibilité des outils internes (supports de communication), les dispositifs (chèque énergie…) et les acteurs locaux.

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DR Auvergne - Rhône-Alpes – Oullins

>> Organisation d'une campagne d'information et de sensibilisation des locataires à la maîtrise des consommations et à la sécurité domestique des installations à gaz dans le cadre du dispositif CIVIGAZ dans un groupe immobilier de 514 logements à Oullins.

>> Sous l'impulsion de FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion) et de GRDF, le programme CIVIGAZ a été expérimenté en 2017 à Villeurbanne avant d'être étendu à Lyon (Sud Métropole). Cette extension résulte de la volonté de l'équipe de CDC Habitat Social (agence de Lyon) d'informer et de sensibiliser ses locataires à la prévention des usages et à l'entretien des chaudières à gaz, mode de chauffage dans les logements.

Thème
Prévention de la précarité énergétique et entretien des équipements domestiques

Motif
Prévention des consommations et de l'entretien des équipements dans les logements

Pilotage
FACE Grand Lyon - GRDF

Prestataire ou partenaire associé
CDC Habitat (agence de Lyon)

Durée
Octobre 2017 à juin 2018

Dispositif mobilisé
Programme national CIVIGAZ

Points de vigilance

// Définir le projet en concertation avec les parties prenantes et identifier les interlocuteurs en charge du suivi opérationnel.

// Identifier les groupes immobiliers répondant aux critères (équipement à gaz, écarter tout dysfonctionnement technique, volume de logements).

// Mobiliser, préparer et accompagner dans la durée les jeunes en service civique : formation portant sur le message à diffuser, les conseils à relayer, clarifier le rôle du locataire/bailleur/prestataire en charge de la maintenance, adapter les messages en fonction des publics pour faciliter l'appropriation des informations.

// Compte tenu de l'intervention dans les logements, sensibiliser les locataires.

// Pour continuer ou reconduire l'action en cas d'arrivée de nouveaux locataires, former le personnel de proximité.

// Évaluer et communiquer les impacts pour préserver la mobilisation et l'adhésion des locataires.

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DIR Île-de-France – Villepinte

>> Porte-à-porte et actions collectives en pied d'immeuble de la résidence La Fauconnière (157 logements).

Thème
Consommation d'eau

Motif
Surconsommation individuelle

Pilotage
DSU

Service associé
Équipe de proximité

Prestataires ou partenaires associés
Partenariat Emploi Ville et Médiation (PEVM)

Dispositif mobilisé
KIT Éco eau

Remarque
Projet en cours : actions collectives à programmer

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DIR Île-de-France

>> Organisation de campagne d'information et de sensibilisation dans les résidences réhabilitées et neuves (individuelle et collective).

Au vu du volume de développement des résidences neuves et réhabilitées, CDC Habitat Social a choisi d'internaliser une ressource par le recrutement d'une animatrice développement social et urbain en contrat d'avenir, dédiée à l'animation de la démarche d'information et de sensibilisation aux éco-gestes.

Cette intervention individuelle et collective s'est traduite par :

// l'organisation de visites en porte-à-porte pour un entretien de 15 à 20 minutes axé sur l'utilisation des équipements du logement ;

// l'animation d'ateliers en pied d'immeubles portant sur les thèmes suivants :

- les économies d'énergie,
- les déchets,
- la création de ses propres produits d'entretien faits maison ainsi que sur la qualité de l'air dans le logement.

Thème
Consommation énergie, eau, déchets

Motif
Réhabilitation thermique et résidence neuve

Pilotage
DSU

Service associé
Les agences

Prestataire ou partenaire associé
Animateur DSU

Durée
2013 à 2017

Points de vigilance

// Disposer d'un collaborateur dédié aux actions de prévention (information et sensibilisation) ou recourir à un acteur local compétent ou à un prestataire.

// Savoir appréhender divers publics et adapter son intervention et les messages.

// Évacuer les problèmes techniques ou autres susceptibles d'alimenter les mécontentements.

// Diffuser ou accompagner l'intervention de la remise d'outils de communication.

// Renouveler à la demande ou selon les besoins la campagne de communication.

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DIR Île-de-France – Gagny

>> Porte-à-porte et actions collectives en pied d'immeuble sur la résidence Les Vergers (80 logements).

Thème
Consommation d'eau

Motif
Installation d'un nouvel équipement (compteur…)

Pilotage
DSU

Service associé
Agence (responsable d'exploitation) et équipe de proximité

Prestataire ou partenaire associé
Agence Locale de l'énergie et du climat Est Parisien (ALEC - MVE)

Remarque
Projet en cours : première partie en mars 2018, seconde partie à prévoir

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DIR Île-de-France – Saint-Gratien

>> Accompagnement de 10 familles.

Thème
Consommation d'eau

Motif
Surconsommation individuelle

Pilotage
DSU

Service associé
L'agence de Cergy : le responsable de site, les gardiens (formation et inscription des bénéficiaires)

Prestataire ou partenaire associé
Association Inven'Terre

Durée
2017

Dispositif mobilisé
Partenariat avec la ville de Saint-Gratien

Points de vigilance

// Repérer les ménages en difficultés en concertation avec les travailleurs sociaux (interne, voire partenaires).

// Organiser un accompagnement « sur mesure » à partir des besoins.

// Organiser un suivi régulier avec les équipes.

// Mesurer l'impact sur les charges et communiquer aux locataires (il s'agit de démontrer que les gestes adoptés induisent un changement qui impacte sur les consommations).

// Renouvellement d'actions de sensibilisation en guise de prévention.

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DIR Île-de-France – Fleury-Mérogis

>> Porte-à porte et actions collectives en pied d'immeuble sur la résidence Les Aunettes (396 logements).

Thème
Consommation d'eau

Motif
Surconsommation individuelle

Pilotage
DSU

Service associé
Responsable d'exploitation – Agence

Prestataire ou partenaire associé
Partenariat Emploi Ville et Médiation (PEVM)

Remarques
Difficultés avec l'association avec qui l'équipe a dû réorienter la mission

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DIR Île-de-France – Cergy

>> Campagne en porte-à-porte, visite à domicile, ateliers collectifs dans la résidence Les silènes.

Thème
Consommation d'eau + énergie

Motif
Livraison résidence neuve

Pilotage
GIE GPH, BOUYGUES,
DT Val-d'Oise

Service associé
DSU

Prestataires ou partenaires associés
Université Cergy – Neuville,
Association Quelle terre demain ?

Remarque
Difficultés d'appropriation par l'équipe de la DT suite au mouvement de personnel se traduisant par l'absence de portage

CAMPAGNE EN PORTE-À-PORTE

DIR Île-de-France – Villiers-le-Bel

>> Campagne en porte-à-porte, éco-quartier Derrière les Murs de Monseigneur (DLM).

Thème
Consommation eau uniquement

Motif
Surconsommation individuelle

Pilotage
DSU

Service associé
Agence Roissy Plaine Vallée

Prestataires ou partenaires associés
Association « les voisins malins »,
VEOLIA

APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE

DIR Sud-Ouest – Bordeaux

>> Mise à disposition des Compagnons Bâtisseurs d'un appartement pédagogique.

>> Ateliers mensuels menés par le FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement).

>> Dépannages pédagogiques dans les logements de la Benauge.

Thème
Consommation d'énergie

Motif
Formation des locataires aux gestes d'économie d'énergie et de respect de l'environnement

Prestataires ou partenaires associés
Compagnon Bâtisseurs, Fonds de Solidarité pour le Logement

APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE

DIR Grand Ouest – Nantes

>> Relais d'information auprès de nos locataires de dispositifs d'animation développés par la collectivité comme celui d'un appartement pédagogique « l'Éco-appartement » au sein du quartier.

// Quartier Bellevue – quartier « politique de la ville » – 10 000 logements dont 47 % de logement social.

Dans ce quartier, CDC Habitat gère un patrimoine de 365 logements sociaux.

// L'éco-appartement situé au 20 boulevard Romanet au sein de locaux d'activités est porté par la collectivité.

Il résulte de la volonté de la collectivité et de ses partenaires d'apporter une réponse concrète à la prévention de situations d'impayés liées aux consommations importantes (eau, énergie…).

Cet espace aménagé tel un logement classique permet de mettre en exergue de manière ludique et pédagogique de nombreux exemples d'économies à travers des gestes simples ou des choix d'équipement.

Cet espace d'accueil, d'information et de sensibilisation est également rythmé autour d'ateliers animés par des acteurs institutionnels et associatifs (ateliers pratiques, réunions d'informations, rendez-vous thématiques).

Exemples : quelles sont les clés pour un logement économe ?

// Jeux, mises en situation, expériences… afin d'apprendre à identifier un logement et ses équipements économes.

// Améliorer son habitat par la réalisation de diagnostic thermique, rénovation thermique, conseils sur le choix des travaux, lecture et compréhension des devis, information personnalisée sur les aides financières.

// La plomberie au quotidien.

// Savoir diagnostiquer une fuite, installer des dispositifs d'économies d'eau.

// Réduire sa facture d'eau : les bons gestes, ainsi que des temps d'accueil et d'accompagnement personnalisés (permanences de proximité sur les aides financières, des conseils pour analyser ses consommations, régler sa facture, régler une situation d'impayé, ouvrir un droit au tarif social de l'énergie auprès d'un fournisseur, organisation de visites de logement par des éco-conseillers).

Thème
Transition énergétique, précarité énergétique

Motif
Formation des habitants aux gestes d'économie d'énergie et au respect de l'environnement

Pilotage
Nantes métropole, ville de Nantes, ville de Saint-Herblain, ADEME

Prestataires ou partenaires associés
SOLIHA, EDF solidarités, espace info énergie, Alisée

Durée
Action reconduite depuis 2016

Dispositif mobilisé

// Participation de l'agence locative aux réunions de présentation du projet à l'ensemble des bailleurs sociaux du quartier (dont CDC Habitat).

// Relais d'information aux locataires :

- diffusion de flyers/affichages dans les parties communes des résidences du quartier ;
- diffusion d'actualités en ligne sur Mon espace locataire.

Conseil si une telle initiative était portée par le bailleur social

// Inscrire l'éco-appartement dans un projet global et à une échelle territoriale pertinente.

// Diversifier les supports de sensibilisation.

// Articuler les actions collectives avec une approche individuelle.

// Organiser l'action dans un espace visible et accessible des locataires.

// Réaliser une étude d'impact auprès des locataires (nombre de locataires touchés, intérêt des locataires, pertinence des informations délivrées, capacité à reproduire les gestes dans le logement).

APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE

DIR Île-de-France – Les Mureaux

>> Aménagement d'un appartement pédagogique aux Mureaux – Quartier Vigne Blanche/ 726 logements dont 481 réhabilités, 72 en cours de démolition et 4 nouvelles résidences (173 logements).

Thème
Eau, énergie, déchets

Motif
Réhabilitation thermique

Pilotage
DSU

Service associé
Agence des Yvelines : DAG, DSU, Gestion locative, BAP Les Mureaux

Siège social
Communication, Responsable projets urbains, Responsable des fluides

Prestataires ou partenaires associés
Association Énergies Solidaires (ingénierie sociale, conseillers éco-énergies, ambassadeurs eau-énergie du dispositif SLIME), Office du développement durable + ADIL 78, SUEZ ENVIRONNEMENT, associations de quartier (CROMS, APVB, ÉVEIL ENFANCE, LE ROCHER, etc.), association d'insertion RÉCIPROCITÉ SEINE AVAL, ville des Mureaux (service Voirie Réseaux Déplacement, pôle linguistique, Service jeunesse/ animation, Pôle Molière), collège Jules Verne (classes eau, classes éco-citoyennes, etc.), E-Graine, Les Petits Débrouillards, La Bande Magnétique, CONCORDIA.

Durée
2 ans et demi. Projet intégré dans la phase d'accompagnement des locataires aux changements d'usage suite aux travaux de renouvellement urbain.

// Phase de conception : octobre 2014-mars 2015.

// Phase de mise en œuvre : avril 2015-mars 2017.

Dispositif mobilisé
Aucun

Points de vigilance

// Adhésion au projet et mobilisation des collaborateurs (équipe de proximité (responsable de site et/ou gardiens).

// Communication sur le projet en interne et externe.

// Appui des relais locaux (identification et implication des associations locales pour mobilisation du public, relais d'information, etc.).

// Anticiper la mobilisation/ participation des locataires.

// Mise à disposition d'un logement : accessibilité PMR, situation géographique, capacité d'accueil, espace à ne pas « fusionner » avec logement témoin d'entreprise de réhabilitation.

// Définir les thématiques des ateliers selon spécificités/ problématiques du site.

// Identification d'indicateurs de suivi en amont du projet et veille sur ces indicateurs tout au long du projet.

// Transmission d'information sur problématiques de gestion de site entre équipe proximité et DSU et/ou référent du projet.

// Budget prévisionnel et alloué.

VISITE PÉDAGOGIQUE

DIR Île-de-France – Villiers-le-Bel

>> Résidence Lucie Aubrac à Villiers-le-Bel.

Visite complète du logement et de ses équipements à l'état des lieux et visite de bienvenue.

Résultats de l'enquête de satisfaction :

// 100 % des locataires sondés ont exprimé leur satisfaction de l'accueil par le gardien ;

// 91 % des locataires sondés étaient satisfaits de la visite complète du logement.

Thème
Prévention des éco-gestes

Motif
Livraison d'un groupe neuf labellisé

Pilotage
Agence Roissy Est Métropole

Service associé
Le DSU

Prestataire ou partenaire associé
SOLIHA (association ayant dispensé la formation du personnel de proximité)

Durée
Depuis 2016

Dispositif mobilisé
Formation interne (prévention énergie et éco-gestes)

Points de vigilance

// Poursuivre l'accompagnement du gardien (formation, accès à des outils de sensibilisation…).

// Lever tous les dysfonctionnements/ problèmes techniques qui « discréditeraient » les messages.

// Compléter l'intervention du gardien d'une sensibilisation par le chargé/gestionnaire clientèle au moment de la signature du contrat de bail.

// Accompagner ce 1er niveau de sensibilisation à des actions collectives durant l'année d'emménagement des locataires.

ÉVÈNEMENT COLLECTIF EN PIED D'IMMEUBLE

DIR Grand Ouest – Orléans

>> Organisation d'évènements de sensibilisation « Si l'énergie et l'alimentation m'étaient comptées » à Orléans.

Thème
Sensibilisation

Motif
Lutte contre la précarité énergétique et le gaspillage d'énergie

Pilotage
Ville d'Orléans, département du Loiret

Prestataires ou partenaires associés
ASELQO, Conseil Départemental, EDF, ENGIE, ADIL, Espace info énergie, Orléans Métropole, la cuisine zéro-gaspi, AIDAPHI, Appartement Pédagogique, l'Orléanaise des Eaux, 1Terre actions, La Ressourcerie

Durée
Du 2 au 4 avril 2019

Dispositif mobilisé
Les supports de communication (affichages hall, actu espace locataire)

Rôle de CDC Habitat

// Participation de l'agence locative aux réunions de présentation du projet à l'ensemble des bailleurs sociaux du quartier (dont CDC Habitat).

// Relais d'information aux locataires :

- diffusion de flyers/affichages dans les parties communes des résidences du quartier ;
- diffusion d'actualités en ligne sur Mon espace locataire.

Conseil si une telle initiative était portée par le bailleur social

// Faire de cet évènement un temps fédérateur, convivial et ludique.

// Mobiliser l'ensemble des acteurs.

// Challenger les habitants/locataires à travers des jeux.

// Diversifier les supports de sensibilisation.

// Co-construire l'évènement en lien avec les acteurs au contact avec les habitants.

// Organiser une campagne de communication « évènementielle » diffusable dans les parties communes, le site internet, avis d'échéance de loyer, mais aussi auprès des acteurs locaux (associations, écoles, équipements publics, etc.).

// Sensibiliser le personnel de proximité et administratif au contact des locataires.

VISITES À DOMICILE ATELIERS COLLECTIFS

DIR Île-de-France – Créteil

>> Visites à domicile et ateliers collectifs dans les résidences Les Bleuets, Lucie Aubrac, Escarboucle.

Thème
Consommation tous flux (énergie, eau, déchets). Les travaux et équipements installés impliquent un accompagnement des résidents et les usages dans les logements notamment

Motif
Réhabilitation thermique, Installation d'un nouvel équipement, surconsommation individuelle

Pilotage
DSU

Services associés
DT Paris (CESF), DT REM

Prestataires
SOLIHA – VEOLIA, association « Les voisins malins »

Dispositif mobilisé
Appel à projet « 10 000 logements HLM accompagnés »

VISITES À DOMICILE

DIR Sud-Ouest – Le Bouscat – Talence

>> Visites à domicile avec conseils et suivi factures dans les résidences Tuilerie des Écus et Cèdres Bleus au Bouscat (Gironde) et Monségur à Talence (Gironde).

Thème
Transition énergétique, accompagnement à travaux de réhabilitation énergétique

Motif
Formation des locataires

Pilotage
Médiateur social Agence de Bordeaux

Service associé
Antennes de proximité de secteur

Prestataires ou partenaires associés
ENEDIS, Unis-Cité, Service Civique, association Ekologeek, Bordeaux Métropole, association CREAQ, villes du Bouscat et de Talence

Durée
Talence : avril à octobre 2017
Le Bouscat : décembre 2017 à juin 2018

Dispositif mobilisé
Plateforme précarité énergétique Bordeaux Métropole/PIMMS

Points de vigilance

// S'assurer d'avoir un nombre important de compteurs Linky pour la partie facture électricité : permet de relever plus facilement les consommations et les postes les plus coûteux.

// S'assurer de la formation des volontaires en service civique (en l'occurrence formation de 3 semaines au démarrage de la mission assurée par Bordeaux Métropole notamment).

// S'assurer de la disponibilité des volontaires sur des fins de journée 18 h-20 h pour accéder aux locataires actifs et familles ; avoir un local sur site servant de bureaux/permanences/lieu d'animations collectives pour les volontaires et le pilote CDCH.

// idéal dans l'année suivant une réhabilitation pour s'assurer de la bonne appropriation des équipements installés.

// Adosser le dispositif à des animations conviviales (sport, repas, jeux…) afin de toucher un public plus large.

VISITES À DOMICILE

DIR Île-de-France – Les Mureaux

>> Visites à domicile dans toutes les résidences : sensibilisation afin de faire connaître le dispositif d'accompagnement des habitants aux économies d'énergie et lutter contre la précarité énergétique.

Thème
Consommation eau + énergie

Motif
Installation d'un nouvel équipement (compteur…), forte consommation d'eau + individualisation des compteurs et facturation mensuelle

Pilotage
DT/DSU

Service associé
DT Grand Ouest

Prestataire ou partenaire associé
Énergie Solidaire, dispositif SLIME

VISITES À DOMICILE

DIR Île-de-France – Gentilly

>> Organisation de visites à domicile dans la résidence Gabriel Péri (422 logements).

Thème
Toutes consommations et prise en main des équipements dans le logement et les espaces collectifs

Motif
Réhabilitation thermique et surconsommations

Pilotage
Agence Sud Métropole

Service associé
L'animatrice DSU, la conseillère sociale, l'équipe de proximité

Prestataires ou partenaires associés
// Internalisation de la ressource (animatrice DSU en contrat d'avenir).

// Association Couleurs d'Avenir.

Durée
2017-2018

Ressources internes
Animatrice DSU + conseillère sociale

Dispositif mobilisé
Appel à projet « 10 000 logements accompagnés »

Points de vigilance
// Difficulté à mobiliser les locataires lorsqu'ils sont en situation de précarité socio-économique donc veiller à adapter les modes d'intervention en mixant les supports papier et les rencontres physiques individuelles.

// Renouveler les actions de sensibilisation sur les éco-gestes, l'entretien des équipements à la charge du locataire ainsi que leur intérêt tant sur le confort que sur les coûts ainsi qu'une information sur la compréhension des factures.

// Former et accompagner le gardien qui représente l'interlocuteur privilégié.

// Parmi les équipements sur lesquels une attention doit être portée : la VMC en raison de sa méconnaissance et d'usages contre-productifs (bouchage pour éviter le passage d'air ou disparition du cordon qui apparaît comme gênant).

// La mise en place d'un contrat d'entretien de la VMC permettrait de contrôler l'utilisation et intervenir en cas de problème.

// Durant les travaux et l'accompagnement post-travaux, organiser des temps d'information et de sensibilisation afin d'accompagner la perception du changement en privilégiant une approche sous le prisme du confort (santé, qualité de vie) et des économies.

VISITES À DOMICILE

DIR Île-de-France – Roissy-en-Brie

>> Visites à domicile + animations lors des ateliers du conseil citoyen dans la résidence La Renardière.

Thème
Consommation énergie

Pilotage
DSU

Service associé
Agence

Prestataire ou partenaire associé
Association Unis-Cité

PERMANENCE INDIVIDUELLE ATELIERS COLLECTIFS APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE

DIR Île-de-France – Colombes

>> Permanence individuelle au sein de la résidence Paul Bert ;

>> Animation d'un atelier sur le budget en mettant en exergue les économies réalisables ;

>> mise à disposition d'un appartement par Hauts-de-Seine Habitat ;

>> intervention gratuite d'Engie, eau et force, Otis et animateur du tri de la ville ;

>> prestation des Petits Débrouillards dans le cadre du contrat de ville.

Thème
Consommation tous flux (énergie, eau, déchets)

Pilotage
CSC EUROPE, DSU

Services associés
CESF DT Ouest métropole, DSU

Prestataires
Engie, Otis, Les Petits Débrouillards

ATELIERS COLLECTIFS

DIR Île-de-France – Les Mureaux

>> Ateliers collectifs dans toutes les résidences.

Thème
Consommation tous flux (énergie, eau, déchets)

Pilotage
DSU

Prestataires
Énergie Solidaire, Office du Développement Durable

COMMUNICATION - SENSIBILISATION

DIR Île-de-France

>> Campagne de communication, ateliers collectifs, coaching, formation du personnel de proximité, kit éco dans les résidences neuves.

// Cergy : résidence Amaryllis, résidence Les Silènes, résidence Les Bleuets.

// Vauréal : résidence L'Épi de Méroé, résidence Grain d'or.

// Mériel : résidence des charmes.

// Taverny : résidence Luminae, résidence Hélios.

// Villiers-le-Bel : résidence Lucie Aubrac.

// Les Mureaux : résidence Copernic, résidence Galilée.

Thème
Consommation tous flux (énergie, eau, déchets)

Motif
Livraison des résidences neuves

Pilotage
DSU/DT

Service associé
GIE GPH

Prestataires ou partenaires associés
Espaces Info énergies, réseau associatif local (La case, Quelle terre demain, Réciprocité)

Ressources internes
DSU/DT

Dispositif mobilisé
Appel à projet « trophées de l'Innovation sociale », Défi Familles à énergie positive

Points de vigilance
Démarche impliquant un portage, une appropriation par les équipes des agences et services supports pour la bonne conduite des actions, leur impact tant sur les consommations que sur la qualité de vie.

FORMATION DU PERSONNEL

DIR Île-de-France

>> Formation du personnel de proximité et administratif des directions territoriales (chargés de clientèle, conseillères sociales), régisseurs des résidences étudiantes.

Périmètre concerné : toute résidence de plus de 50 logements et résidences étudiantes.

Thème
Consommation tous flux (énergie, eau, déchets)

Motif
Livraison des résidences neuves, réhabilitation thermique

Service associé
DSU

Prestataires ou partenaires associés
Espaces Info énergies (ALEC, CAUE 94, association Énergies solidaires, SOLIHA)

Conception-réalisation : www.kazoar.fr

Crédits photos : couverture : Getty Images, Cavan Images - p. 2, 3 : CDC Habitat, Francis Rhodes - p. 4 : iStock photos, fizkes - p. 5 : @istock-YakobchukOlena - p. 6, 7 : iStock, Jecapix - p. 10 : CDC Habitat, @vincent Krieger - p. 14, 15 : Adobe Stock, RedPixel - p. 16, 17 : CDC Habitat - p. 18 : iStock, SdStock - p. 28, 29 : iStock, MStudioImages - p. 31 : iStock, Valeny_G - p. 35 : CDC Habitat - p. 36 : iStock, sturti - p. 42 : iStock, BraunS - p. 47 : iStock, sturti - p. 51 : iStock, MartinPrescott - p. 52 : iStock, Morrisson1977 - p. 56 : CDC Habitat - p. 59 : iStock, Rawpixel - p. 62 : Siegele, prioriterre - p. 66 : Siegele, prioriterre - p. 70 : iStock, Ridofranz - p. 72, 73 : iStock, Ridofranz - p. 74-75 : CDC Habitat, SIDR - p. 76 : CDC Habitat, maisons et cités - p. 80, 81 CDC Habitat - p. 82 : CDC Habitat - p. 83 : CD2E - p. 84 : CDC Habitat - p. 86, 87 : CDC Habitat - p. 88, 89 : iStock, SolStock.

Crédits pictos : Freepik

Juillet 2020

33 avenue Pierre-Mendès France - 75013 Paris
Tél. : 01 55 03 33 00
www.groupe-cdc-habitat.com