

Action n°4 :

Visites Eau Énergie

Conseil départemental du Finistère

« Les visites Eau Energie sont un outil,
jamais une finalité. »

Karine BRENNER-LAMBERT, CD29

« L'efficacité de cette mise en réseau
"travailleur social-conseiller logement-
Energence" m'a permis de passer un
hiver au chaud. »

Parole de ménage



Equipe de chargés de visite de la mission de lutte contre la Précarité Énergétique, CD29

SOURCE : Guide pratique : « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés. »

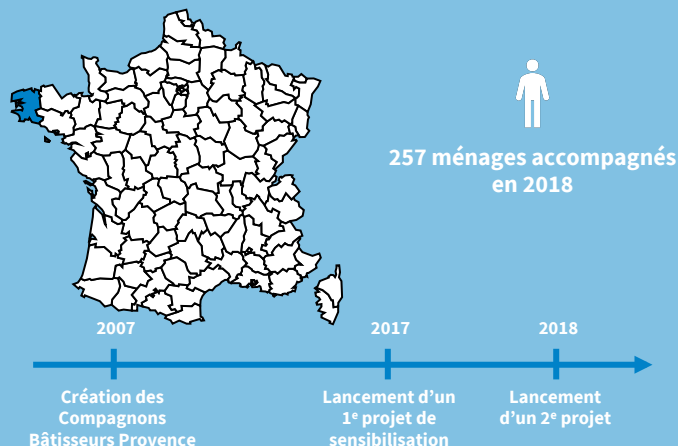
INTERLOCUTEURS :

- **Porteur de projet :** Karine BRENNER-LAMBERT, chargée de l'animation du dispositif, Département du Finistère, mlpe@finistere.fr
- **Partenaire :** Christelle TOUZE, ALECOB

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Initiative en cours

1/ LOCALISATION ET ÉCHELLE DE DÉPLOIEMENT



3/ HISTORIQUE

- Le département du Finistère (CD29) a créé les visites Eau Energie (VEE) en 2007 pour aider les ménages les plus exposés à la précarité énergétique à réduire leurs consommations et à améliorer leur confort. S'inscrivant dans les perspectives de l'agenda 21, le CD29 s'est associé avec quatre agences locales de l'énergie (ALE), couvrant l'ensemble du territoire finistérien (excepté Brest Métropole) : Quimper-Cornouaille Développement pour le Pays de Cornouaille, Energence pour le Pays de Brest, Héol, pour le Pays de Morlaix et Alecob pour le Centre-Ouest Bretagne.
- En 2018, le CD29 choisit d'inscrire le dispositif au programme SLIME, en créant un SDIME. L'objectif, établi par le CLER, augmente considérablement, passant de 80 ménages visités par an en 2017 à 300 ménages en 2018 et à 450 en 2019. Cet objectif nécessite une évolution de la méthodologie du dispositif et une diversification de son réseau de donneurs d'alerte.

5/ PRESTATIONS

- Les Agences Locales de l'Energie interviennent auprès des ménages par une visite d'environ deux heures. La visite permet de réaliser un **diagnostic sociotechnique** : observation de l'état du bâti, relevé des appareils électriques et sanitaires, remplissage d'un questionnaire sur les habitudes de vie du ménage, etc. Peuvent également être installés de petits équipements à économie d'eau et d'énergie.
- Le chargé de visite réalise ensuite un **rapport de visite**, formulant des conseils personnalisés. Le ménage peut prétendre, selon les préconisations, à une aide financière (d'en moyenne 480€ par ménage) à la maîtrise et aux économies d'énergie : petites réparations, équipements du logement, etc.
- En fonction des situations, le chargé de visite peut également **orienter** les ménages vers un opérateur de travaux (ex : OPAH), une médiation avec le bailleur etc.

2/ PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES

- Porteur de projet** : Conseil Départemental du Finistère
- Partenaires** :
 - CLER, ANAH.
 - Agences Locales de l'Energie** : HEOL (Pays de Morlaix), Energence (Pays de Brest), ALECOB (Centre-Ouest Bretagne).
 - Autres partenariats** : Compagnons Bâisseurs, CLCV.
 - Réseau d'alerte** : CDAS, agences locales de l'Energie, CCAS/CIAS, opérateurs ASLL, UDAF/ATP, CAF, MSA, CLCV, ADIL, PIMMS, missions locales, services sociaux hospitaliers, bailleurs sociaux et CLIC.

4/ OBJECTIFS

- Le dispositif du SDIME 29 vise à réduire la précarité énergétique sur le département du Finistère en :
 - Massifiant le repérage des ménages ;
 - Réalisant des visites à domicile ;
 - Qualifiant les causes d'inconfort ou de surconsommation ;
 - Apportant des solutions.
- Ces visites ont pour but :
 - D'aider les ménages à **maîtriser leurs consommations d'eau et d'énergie** : habitudes de consommation, etc.
 - D'identifier les actions possibles vis-à-vis du **bâti** et des **équipements**.

6/ CIBLES ET CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

- La Visite Eau Energie (VEE) s'adresse aux ménages, locataires (70%) comme propriétaires occupants (30%), dont les **ressources sont inférieures ou égales au plafond dérogatoire du FSL**, à hauteur de 1 345 € de ressources mensuelles par personne.
- Elle concerne les logements dans lesquels les charges d'énergie ou d'eau sont trop élevées, et dans lesquels il est difficile d'atteindre une température de confort en hiver.
- Les ménages cibles sont identifiés via un **réseau de donneurs d'alerte**, associé aux listes FSL.

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

7/ MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Les Visites Eau Energie sont entièrement financées par le Département du Finistère :
 - À hauteur de 45 % par ses **fonds propres**.
 - À hauteur de 55 % par le dispositif des **Certificats d'Economie d'Energie**, dirigé par le CLER via le dispositif SLIME.
- Le département est ainsi financé à hauteur de 55 % des objectifs réalisés.

Informations-clés :



Budget alloué :

- 175 000 € en 2018 / 200 000 € en 2019



Principaux financeurs : CD29, CEE via le CLER



Ressources humaines mobilisées : 4,6 ETP

- 1 encadrant/responsable
- 5 chargés de visite, à temps partiels pour certains

8/ INTÉGRATION À L'ÉCOSYSTEME DE PARTENAIRES ET PARTIES PRENANTES

- En 2007, le CD29 avait **peu de partenaires intégrés au dispositif**, excepté les agences locales de l'énergie, avec lesquelles le montage partenarial se décline sous la forme de conventions.
- Le positionnement des VEE comme dispositif SLIME implique un **changement conséquent de l'objectif annuel**. Cette évolution induit l'organisation et l'animation d'un important réseau d'acteurs locaux, afin de massifier le repérage des ménages les plus vulnérables et de leur proposer des solutions adaptées. Depuis début 2018, le SDIME 29 intègre donc un **réseau de donneurs d'alertes plus large** (voir *PORTEUR DE PROJET ET PRINCIPAUX PARTENAIRES, p.1*). Une intensification des partenariats, est prévue, notamment avec des associations.

- L'initiative portée par le CD29 se trouve à la **jonction** entre les dispositifs de repérage et les dispositifs opérateurs.
- Les VEE permettent de faire **le lien entre l'ensemble des acteurs locaux pour accompagner les ménages en situation de précarité énergétique** : repérage, accompagnement, travaux, etc. Néanmoins, si le réseau local de donneurs d'alerte semble optimal, le suivi assuré par les dispositifs opérateurs pourrait être consolidé.
- Le CD29 concourt aujourd'hui à l'émergence d'un **réseau d'opérateurs**. Il participe notamment au financement des actions d'auto-réhabilitation accompagnées portées par les Compagnons Bâtisseurs.

9/ RÉSULTATS

- Le CD29 a réalisé une **étude d'impact** auprès de **35 ménages** ayant bénéficié d'une Visite Eau Energie au cours de l'année 2017, soit 25% des bénéficiaires de l'année 2018.
- L'échantillon est composé de **14 locataires du parc public, 14 locataires du parc privé et 7 propriétaires occupants**.
- Les objectifs étaient de :
 - **Sonder le taux de satisfaction** des ménages.
 - Mesurer **l'impact du dispositif** sur les factures/le confort des ménages.
 - **Détecter les faiblesses** du programme en vue d'apporter les évolutions nécessaires.

Chiffres-clés :

- **257 ménages** ont été accompagnés en 2018, et 600 ménages ont été accompagnés depuis 2007.
- La **satisfaction globale des ménages** vis-à-vis de la visite **est quasi unanime**, (seul un propriétaire occupant n'y a pas trouvé d'intérêt).
- **85 % des ménages** déclarent avoir adopté les éco gestes conseillés au cours de la visite.
- **Un ménage sur deux** pense que la visite a eu une **incidence directe** sur l'amélioration de son confort.
- **60%** des personnes interrogées ont eu un contact post-visite avec leur prescripteur.
- **37%** ont déménagé ou sont en attente d'un nouveau logement après la visite.

RETOURS D'EXPERIENCE ET BILAN

Pour plus d'informations :
<https://www.finistere.fr/Publications/La-visite-eau-energie>

CLÉS DE SUCCES

- La **réactivité de l'équipe** en charge du dispositif, qui propose une prise de rendez-vous avec le ménage bénéficiaire après suivi du dossier dans les 72h, favorise l'engagement du ménage dans le projet.
- Les **compétences pluridisciplinaires des chargés de visites** (expertise technique, ingénierie financière, accompagnement social) leur permettent d'adapter les diagnostics et accompagnements aux caractéristiques et spécificités des ménages.
- La **présentation régulière du dispositif aux travailleurs sociaux**, notamment sous la forme de cafés Energie, assure un suivi optimal des dossiers vers le dispositif VEE.
- La **gratuité du dispositif** pour les ménages détermine la réussite de l'initiative. En outre, compléter les visites à domicile par l'**installation de petits équipements** et de **possibles aides financières** pour la réalisation de travaux assure une action plus globale et efficace.
- Le CD29 sait faire preuve d'une grande **capacité d'adaptation** : il a su identifier les besoins des bénéficiaires et faire évoluer son offre de services.
- A la frontière entre repérage et opérateurs, le CD29 a su mettre en place **un réseau d'acteurs efficace**, dont la mise en réseau et la synergie est propice à la réussite du projet. Le réseau de donneurs d'alerte semble aujourd'hui optimal, et le CD29 concourt à l'émergence de partenariats complémentaires aux actions de diagnostics : comme les compagnons bâtisseurs, qui, par l'ARA, aident les propriétaires occupants dans leurs travaux de rénovation.

FAIBLESSES / LIMITES

- Au niveau du montage partenarial, une ALE s'est désengagée au dernier moment lors de l'évolution du dispositif VEE en SLIME. Il a donc fallu **internaliser la fonction de chargé de visites pour le territoire couvert par cette ALE**. Cette difficulté a ralenti le déploiement du dispositif.
- Les **aides financières** proposées suite à la visite à domicile **sont souvent longues à activer**, au détriment du bénéficiaire.
- Le **logiciel Solidiag**, proposé par le CLER afin de standardiser et faciliter le format des visites à domicile, a été **difficile à appréhender**. Le CD29 a donc du créer un outil parallèle, ce qui oblige les chargés de visite à remplir deux bilans pour chaque bénéficiaire.

DEGRÉ ET CONDITIONS DE RÉPLICABILITÉ

- **Degré de répliquabilité** : la réussite du dispositif ne tient pas nécessairement à des spécificités locales, et pourrait donc **tout à fait être répliquable**.
- **Conditions de répliquabilité** :
 - Il est néanmoins important de bien connaître le **tissu local d'acteurs** liés à la lutte contre la précarité énergétique, souvent complexe, et de l'intégrer au mieux au projet.
 - La **construction des partenariats** (rencontres des acteurs locaux, rencontre des élus, mises en place de réunions publiques, sensibilisation des travailleurs sociaux etc.) est une démarche chronophage qui doit être **initiée suffisamment en amont du projet**.

ÉVOLUTION

- Grâce à l'étude d'impact réalisée en 2018, le CD29 a pu **identifier les points d'amélioration** du programme et les attentes des bénéficiaires.
- Le CD29 étudie de ce fait **le développement sur ces thématiques** :
 - Mise en place d'un appartement pédagogique.
 - Travail sur l'inclusion numérique, notamment au niveau de l'édition de factures en ligne.
 - Mise en place d'un système de préfinancement des aides pour les ménages.
 - Travail sur le lien entre précarité énergétique et santé.
- Le SDIME 29 espère **développer ses partenariats** dans les années à venir, notamment avec les associations du tissu local. Une charte devrait être élaborée courant 2019.

RECOMMANDATIONS VIS-A-VIS DES ACTEURS LOCAUX

- Compte-tenu des points forts du dispositif, sa répliquabilité sur d'autres territoires apparaît souhaitable. Plusieurs recommandations peuvent être formulées à cet égard :
 - Il importe de prendre le temps d'**informer et sensibiliser les acteurs locaux** sur la démarche et sur son articulation avec les dispositifs existants.
 - Une **bonne communication, répétée**, est également nécessaire auprès des travailleurs sociaux, afin que le lien entre repérage et VEE soit optimal.
 - La **mise en place d'un réseau d'acteurs, autant en amont (repérage) qu'en aval (opérateurs)**, assure un accompagnement efficace des ménages.