

Développement Durable et Stratégie Énergétique



N°30 - avril 2017

Accompagner les habitants dans le cadre des réhabilitations énergétiques

Finalisé par la "Maison Energie Habitat Climat" du Pays d'Aix, un guide méthodologique pour accompagner les habitants dans le cadre des réhabilitations énergétiques vient d'être édité par l'AR Hlm PACA & Corse, le Conseil régional et l'ADEME. Accompagner, certes, mais aussi évaluer a posteriori et permettre aux acteurs locaux de s'approprier la démarche.

L'AR Hlm PACA & Corse, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et l'ADEME viennent d'éditer conjointement un **"Guide de navigation pour l'accompagnement des habitants lors de réhabilitations énergétiques"** dont le contenu a été initié par l'association Ecolopolénergie et finalisé par la "Maison Energie Habitat Climat" du Pays d'Aix (dans le cadre d'un rapprochement des deux structures). Son responsable, Olivier Giovannangeli, qui a piloté la rédaction du Guide, insiste sur la volonté de *"capitaliser une expérience"*. Ecolopolénergie était, de fait, une des rares associations à pratiquer une aide aux habitants de logements sociaux dans le cadre de réhabilitations énergétiques. *"En menant des actions sur le terrain pendant près de dix ans pour les bailleurs sociaux, explique Olivier Giovannangeli, nous avons fini par mettre au point une méthodologie qui s'est affinée avec le temps. Après cette période de défrichage, sur des actions qu'il a fallu inventer, il nous a semblé important de capitaliser cette expérience et surtout de la diffuser"*. La diffuser pour que l'ensemble des bailleurs sociaux puisse y avoir accès, s'en emparer et en bénéficier. *"Le besoin de synthétiser, de remettre à plat tout l'enchevêtrement des actions que nous avons menées, a été plus fort que la crainte de voir s'envoler des marchés. Après tout, nous avons toujours une longueur d'avance et ce guide ouvre la perspective pour les bailleurs de maîtriser en interne cet accompagnement de leurs locataires"*.



Tiré à 1000 exemplaires, ce Guide est diffusé par l'AR Hlm PACA & Corse et ses partenaires.

Faire aussi participer les acteurs locaux et le personnel des bailleurs sociaux

Le travail s'est organisé au départ autour de la création de fiches pratiques. Pour qui, comment et dans quelles conditions mettre en place un accompagnement des habitants ? Au final, ce sera la partie 4 du Guide. car les rédacteurs (Laure Pizay et Aurélien Breuil, voir interviews) se sont vite aperçus qu'il fallait ficeler un cadre, une définition précise de cet accompagnement. Et cela est devenu la partie 3. *"Tous les services concernés dans la partie 4, le coeur de ce Guide, devaient absolument être présents en amont dans la partie 3, détaille Olivier Giovannangeli. Ce n'est qu'à la fin que nous avons rédigé les parties 1 et 2, dans lesquelles nous expliquons pourquoi nous avons fait ce guide et comment s'en servir"*. La partie 5 est celle de l'évaluation. *"Il ne s'agit pas simplement d'accompagner les habitants, il faut aussi savoir tirer parti de ce qui a été fait et pouvoir l'évaluer. Nous avons beaucoup amélioré au fil du temps cette évaluation dans un aller-retour constant avec les bailleurs."* Et puis, à la fin de la rédaction, est apparue la nécessité de la partie 6. *"Elle est essentielle. L'accompagnement ne doit pas disparaître avec la fin de notre mission. Nous devons aussi nous assurer que les acteurs locaux, le personnel du bailleur, les associations en place soient en capacité de prolonger notre action. Le partenariat avec eux doit être mis en place dès le début de l'intervention."* Tiré à 1 000 exemplaires, ce guide est déjà diffusé par l'AR Hlm PACA & Corse (à commander auprès d'Aurélien Deroche) et par les différents partenaires.

● "Ce Guide est une base, seule compte la méthode"



Laure Pizay et Aurélien Breuil ont été les rédacteurs du Guide pour la "Maison Énergie Habitat Climat".

Comment avez-vous abordé la rédaction de ce Guide ?

Laure Pizay : La difficulté était d'être synthétique, poser sur le papier des choses qu'on faisait depuis des années, les formaliser. Nous avons essayé de rester pratiques et pragmatiques.

Aurélien Breuil : Avant de construire le squelette du Guide, nous avons réalisé de nombreux entretiens avec les bailleurs sociaux. Nous avons resserré la rédaction autour de leurs préoccupations.

Quel était votre objectif en le réalisant ?

Aurélien Breuil : Nous avons déroulé différentes typologies d'actions dans le but de donner une méthode. Ce n'est pas vraiment l'outil qui compte, c'est la méthode. Pour le dire différemment, ce n'est pas tant l'aboutissement d'un accompagnement qui importe, c'est la façon dont on le met en place, en termes d'objectifs, de ciblage des publics, de partenariat local, etc.

Laure Pizay : Dans aucun des projets que nous avons mené, nous n'avons mis en place la totalité des actions que nous proposons dans le Guide. L'enjeu, c'est de continuer à s'ouvrir à d'autres actions. Ce Guide est une base, un point de départ, un socle.

Y a-t-il d'autres guides du même type qui existent ? Peut-être dans d'autres régions ?

Aurélien Breuil : L'USH a édité un guide sur l'implication des habitants dans les projets de réhabilitation. Des choses se recoupent bien sûr, mais ce n'est pas exactement la même thématique. Je n'en connais pas d'autres en région.

Laure Pizay : Il n'y en a pas mais il pourra y en avoir. Il faut que d'autres structures puissent intervenir dans ce champ d'action, peut-être à plus grande échelle. Il faut que les bailleurs se lancent pour développer des actions en interne. Il y a aussi un grand champ à explorer du côté des acteurs locaux, les associations sociales mais aussi les associations de quartier, les écoles, les établissements publics...

● Un contenu riche, détaillé et très pédagogique



Dessin tiré du "Guide de navigation pour l'accompagnement des habitants"

Le cœur de ce Guide, la partie 4, est bien sûr constitué par les modalités d'accompagnement des habitants et aborde la question de leur mobilisation en amont jusqu'à l'accompagnement individuel renforcé, en passant par les diagnostics sur les pratiques, l'acceptation des travaux, les outils de sensibilisation et de communication, la création d'un logement témoin ou pédagogique ou même le défi "familles à énergie positive".

Mais il aborde aussi les modalités de définition de cet accompagnement par le bailleur, la stratégie de l'organisme, l'implication inter-services, ses attentes vis à vis des locataires, jusqu'à la mise en place de l'accompagnement et l'identification d'un certain nombre de points de vigilance.

Suivi, évaluation et formation au-delà de l'intervention initiale

En aval, ensuite, comment évaluer les consommations et les dépenses induites, et comment évaluer, de façon plus générale, le "coût d'usage" du logement, comment optimiser les contrats de fourniture d'énergie et enfin, évaluer correctement le confort de vie procuré par les équipements en place. Pour chacune de ces actions, le Guide prévoit les modalités de mise en place, les moments propices à cette mise en place et les points de vigilance à surveiller. Il renvoie systématiquement aux fiches pratiques de la partie 4. La montée en compétence des acteurs locaux et leur implication sont traitées en fin de guide, tout d'abord à travers les modalités de mise en oeuvre d'un partenariat avec les acteurs en présence sur le site, associations et intervenants divers. Comment les identifier, les mobiliser et les impliquer... Ensuite, au travers de la formation des équipes du bailleur social à la maîtrise de l'énergie. Il s'agit là de sensibiliser les équipes de l'organisme Hlm pour leur permettre de contribuer et de prolonger la dynamique créée autour de la réhabilitation du bâti.

AR Hlm PACA & Corse

04 91 13 73 26

bienvenue@arhlm-pacacorse.com

pacacorse.com

La lettre DDSE est réalisée par l'AR Hlm PACA & Corse, dans le cadre d'une convention partenariale avec l'État, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et l'Ademe.

arhlm-pacacorse.com

regionpaca.fr

ademe.fr

paca.pref.gouv.fr



Copyright 2010 © AR Hlm PACA & Corse Le Saint-Georges 97, avenue de la Corse 13007 Marseille Directeur de la publication : Philippe OLIVIERO, Directeur, AR Hlm PACA & Corse
Rédacteurs : Michel COUARTOU, Aurélien DEROCHE
Design : Agence bik&book