



Les actions de maîtrise de l'énergie

par les Régies de Quartier et les Régies de Territoire

La facture énergétique des ménages modestes ne cesse d'augmenter.

Sur leur territoire, les Régies interviennent auprès des habitants afin de limiter l'impact de la hausse du coût de l'énergie en les informant sur leurs droits, en les conseillant sur les sources d'économies dans leur logement.

La **précarité énergétique** est le fait d'éprouver des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire pour satisfaire ses besoins élémentaires, en raison de ses ressources ou de ses conditions d'habitat.

Plus difficile à identifier et à traiter dans les immeubles collectifs, différents programmes engagent néanmoins des changements : rénovation des logements sociaux, Observatoire des performances énergétiques des HLM, Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie...

- Les Régies sont sollicitées pour repérer ces situations, **informer et orienter** les habitants, pour **réaliser des travaux** d'isolation, installer des petits équipements permettant des économies d'énergie...
- Par leur implantation, elles sont légitimes comme maillon d'une chaîne d'acteurs, **médiatrices** entre habitants, fournisseurs d'énergie, bailleur social.
- Elles développent **des méthodes préventives** avec des partenaires spécialistes tels les Espaces Info Énergie, des animations dans des appartements pédagogiques, des formations pour leurs salariés et les habitants-relais...



CNLRQ
Régies de Quartier et Régies de Territoire

Comité National
de Liaison des
Régies de Quartier



Une approche sociale d'enjeux techniques

Les questions énergétiques peuvent être éludées ou peu comprises par les habitants des quartiers d'habitat social.

- En partant des problématiques vécues - leur budget, leur ressenti en terme de confort... en les analysant avec eux, les éco-médiateurs des Régies parviennent à aborder ces questions, à décrypter des situations souvent complexes, à interroger certaines pratiques...
- Leur capacité d'empathie et leur connaissance des droits des personnes en difficulté permettent de **renouer les liens avec des personnes isolées.**



La Régie de Quartier Réussir l'Insertion à Bron (69), la médiation au plus près des familles

L'association a été créée en 1992 et labellisée « Régie de Quartier » en 2008. Elle compte 45 salariés. Ses principales activités sont l'accueil et l'orientation des demandeurs d'emploi de Bron, la médiation sociale et l'embellissement des espaces intérieurs et extérieurs du quartier.

- Sollicitée dans le cadre d'un marché de Grand Lyon Habitat, la Régie est intervenue dans le quartier de la Grappinière à Vaulx-en-Velin, ville voisine, pour mener une opération de médiation sortante auprès de ménages en situation de précarité énergétique. En 2012, une équipe de 8 médiateurs est formée aux économies d'énergie, au repérage des situations de précarité énergétique et à la sensibilisation des ménages. Durant l'été, les médiateurs mettent en œuvre un programme de visites au domicile de 100 familles (320 personnes) sur le quartier, chez lesquelles **un diagnostic technique** du logement et **une collecte de données** de consommation sont réalisés. **Un entretien sur les usages** de l'eau et de l'électricité est mené pour une première sensibilisation. Un « kit vert » pour réaliser des économies d'énergie est installé. À l'automne, a lieu une phase d'évaluation et d'échange avec les familles sur la perception de leurs consommations, de leur confort et du programme.
- En 2013, les 30 familles ayant réalisé le moins d'économies sont revisitées. Des bilans individualisés sont menés et des conseils d'ajustement prodigués. Le programme s'est terminé à l'été 2013 à l'occasion d'une fête de quartier : remise des bilans aux familles, explication des résultats obtenus, distribution de lots aux locataires les plus économes, quizz thématique... **L'économie moyenne constatée sur la facture** d'eau était de 21% soit 94€ par famille, de 16% soit 100€ pour l'électricité, de 20% soit 65€ pour l'eau chaude sanitaire. En décembre 2013, la Régie RIB démarre une opération similaire sur le quartier de Parilly à Bron.

La Régie de Quartier de Montreuil (93), un partenariat renouvelé avec l'Agence Locale de l'Énergie

Les actions de maîtrise de
l'énergie : une proximité
sociale au service du
développement durable

La Régie, créée en 2002, intervient sur des missions de nettoyage, second-œuvre de bâtiment, d'entretien des espaces publics et développe de nombreuses activités de lien social à travers un atelier d'entraide et un jardin solidaire. Elle totalise 47 salariés et développe un partenariat avec l'Agence Locale de l'Énergie « Maîtrisez Votre Énergie » (MVE).

- En 2011, l'OPH Montreuil mène une opération de réhabilitation de logements dans le quartier Bel Air. L'installation de compteurs individuels a pour conséquence une affectation des charges par appartement. Pour informer de ce changement et favoriser une adaptation des usages, un groupe d'habitants-relais, formé aux éco-gestes par MVE, sensibilisent les ménages et nouveaux locataires. La Régie accompagne cette démarche : elle identifie, mobilise, anime le groupe d'habitants notamment pour la réalisation d'un guide.

- Une deuxième action partenariale est menée avec l'équipe second-œuvre. Afin de diminuer les consommations de fluides des locataires et les sensibiliser, la Régie est chargée d'installer des « kits énergie » dans 432 logements du quartier Montreuil : mousseurs, douchette économe, chasse d'eau double flux, films réfléchissants pour radiateurs... Les salariés ont été préalablement formés par le conseiller info-énergie de MVE.

La complémentarité des deux acteurs partenaires, le croisement de leurs expertises, sociale et technique, ont permis de concevoir des actions adaptées.



La Régie de Quartier Montauban Services (82), un appartement témoin pour sensibiliser efficacement

La Régie Montauban Services a été labellisée en 1998 et compte aujourd'hui 38 salariés. Outre le nettoyage des parties communes et l'entretien des espaces verts, elle réalise l'enlèvement des encombrants, gère une plateforme mobilité, un salon de coiffure et un « cyber-thé ».

- En 2009, les responsables de la Régie prennent conscience de la problématique de précarité énergétique à laquelle certains de ses salariés sont confrontés. La détection au sein du personnel de bénéficiaires potentiels du Tarif de Première Nécessité (électricité) et Tarif Spécial de Solidarité (gaz) permet l'ouverture de leurs droits. La lutte contre la précarité énergétique, la médiation avec les services sociaux font dès lors partie intégrante de l'accompagnement de la Régie. Cette action s'est étendue et Montauban Services est identifié par les habitants comme un lieu-ressources et d'accès aux droits.

- La Régie organise depuis 2011 des réunions collectives sur les éco-gestes. L'appartement témoin « Sit'Eco » en constitue le prolongement et attire un grand nombre d'habitants. Ouvert 3 après-midis par semaine à tout habitant de Montauban, il est animé par une éco-médiatrice en contrat *Emploi d'Avenir* qui accueille des groupes de 8 à 10 personnes. Une signalétique adaptée informe des éco-gestes en matière de consommation d'énergie. Différents intervenants investissent le lieu et y mènent des animations (conseiller info-énergie, centre social, école du quartier, association Pact'arim...). Des « petits-déjeuners ou goûters - débat énergie » sont l'occasion de partager les expériences. Un groupe de 4 familles-relais va être constitué et doté de « kits énergie » pour évaluer l'évolution des comportements après leur visite de l'appartement témoin.

■ Les Régies parviennent à toucher une grande diversité de personnes au moyen :

- D'actions de médiation postée (permanences) en lien notamment avec des fournisseurs d'énergie.
- D'ateliers, de conférences avec des acteurs spécialisés (Agences Locales de l'Énergie, Espaces Info Énergie).
- D'appartements pédagogiques dans lesquels des animations peuvent être proposées à des groupes d'enfants et d'adultes.
- De médiation sortante au domicile d'habitants.

■ Regard d'un Partenaire : Franck Dimitropoulos, coordinateur du réseau RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement)



« Les surconsommations d'eau et d'énergie ne sont pas des fatalités : du matériel à son usage en passant par l'entretien, tous les points de consommation dans le logement peuvent être optimisés. Les investissements importants dans la qualité thermique des logements sont une nécessité, mais les consommations passent aussi par le choix des équipements. Pour cela, les opérateurs de proximité sont les meilleurs accompagnateurs possibles pour aider les familles.

À l'échelle du quartier ou du territoire, l'échange de bonnes pratiques doit être encouragé et les Régies ont toute leur place pour agir au plus près des habitants en matière d'économies d'eau et d'énergies. »