

Rendez-vous avec la ville
Valenciennes 27 et 28 juin 2018

**Transition énergétique,
comment je suis devenu « consommacteur »**



— GROUPE —
LOGIREM

Aménageur de vies

LOGIREM

23 000 logements en PACA

Un bailleur très social

Le renouvellement urbain : un enjeu majeur

- PNRU 1 : 8 conventions
 - 1000 logements démolis, 1000 reconstitués, 1200 logts réhabilités
- N PNRU : 8 conventions en cours d'élaboration

Une charte environnementale

- Proposer des logements permettant la maîtrise des charges
- Garantir des solutions fiables et économes en consommation énergétique
- Accompagner les usages et les pratiques

ENJEUX

**Sensibiliser les locataires à la possibilité
... de réduire les consommations et les factures énergétiques**

Expliquer les bons et les mauvais usages

**Faciliter une bonne appropriation du logement et des parties
communes**

Construire un contact privilégié avec les locataires

MOYENS

Pôle expert sur le développement durable

- Soutien aux directions de la maîtrise d'ouvrage et de l'exploitation

Recrutement d'ambassadrices du développement durable

- 2 postes (emplois d'avenir)
 - des interventions sur les sites en renouvellement urbain
 - en accompagnement des réhabilitations thermiques et des relogements dans la production neuve

METHODOLOGIE

Identifier des acteurs du quartier susceptibles d'être des relais d'information

Adapter les actions de sensibilisation au plus près des représentations, des pratiques et du niveau de connaissance des locataires en matière d'économie d'eau et d'énergie

Vulgariser les objectifs de la réhabilitation ou de la construction neuve et les équipements qui la composent

Développer une **démarche participative**

MÉTHODOLOGIE

1/ Un « diagnostic habitants »

- Les pratiques et les consommations constatées, la sensibilité au sujet, le degré d'implication dans la vie du quartier
- Perception de la réhabilitation ou de l'opération neuve et de ses objectifs énergétiques
- Repérage d'habitants désireux de s'impliquer et susceptibles de devenir relais

2 / Repérer la capacité des acteurs sociaux du quartier à s'impliquer

- Personnel du bailleur
- Partenaires associatifs, culturels, sociaux, éducatifs, de santé...

METHODOLOGIE

3/ Formation des équipes des bailleurs

- Techniciens, conseillers sociaux, chargés de clientèle, gestionnaires d'immeuble

3 / L'élaboration du plan d'actions

- En privilégiant le contact direct avec les habitants : visites à domicile et permanences
- Associé à une diversité d'interventions

4 / Le déploiement des actions

- Réhabilitation : pendant la période d'études, au moment des travaux
- Programmes neufs : dans les 3 mois qui suivent la mise en location

5 / L'évaluation

MODES D'INTERVENTION

- Visites à domicile
- Permanences
- Ateliers
- Phoning, courrier et affichage
- Événements
- Ateliers collectifs

Les moyens d'information sur la maîtrise de l'énergie
(source TNS SOFRES)

Efficace ou très efficace

- **La visite à domicile : 88%**
- Internet : 67%
- Le courrier 26%

MESSAGES

6 thématiques

- Chauffage
- Confort d'été
- Ventilation, humidité
- Eau
- Electricité et gaz
- Déchets

Pour un objectif

- De meilleur fonctionnement des équipements
- D'économies d'énergie
- De protection de la planète
- De santé, prévention sanitaire

LA BOITE À OUTILS

Un lieux ressources

- Appartement pédagogique interactif
Chaque pièce est aménagée et identifie les possibilités de diminution de ses dépenses énergétiques.
Ludique et convivial
- C'est un lieu d'exposition et un espace de formation pour les gardiens, les chargés d'opération, les habitants relais, les partenaires

LA BOITE À OUTILS

Les actions en milieu scolaire

- Un fort répondeur dans le milieu enseignant
- Très efficace : les enfants adhèrent vite aux messages et deviennent les meilleurs prescripteurs
- Trois écoles impliquées : 18 classes de primaire

Les événements festifs et conviviaux

BILAN

Sur 36 mois, plus de 1000 personnes rencontrées

- 245 locataires en visite à domicile sur 305 logements soit plus de 80 % taux de pénétration
- 861 personnes lors de permanences, d'ateliers ou de réunions

Retour d'expérience

- Satisfaction client et relation de confiance
- Satisfaction des gestionnaires
- Excellent accueil

CONDITIONS DE LA RÉUSSITE

Travail collaboratif entre services

- Renouvellement urbain, maîtrise d'ouvrage, gestion de proximité

Une méthode et des messages adaptés

Une démarche participative

Une approche globale de l'accompagnement

Un travail de longue haleine

La mobilisation des acteurs sociaux, éducatifs, culturels...