

<b>FICHE N° 22</b>	<b>AFFRONTER LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SOUS TOUTES SES FACETTES : LE RÔLE DE LA VILLE DE LILLE ET DE SON CCAS</b>
--------------------	--

La fiche a été créée le 13/08/13.

<b>VOLET 3</b>	<b>Organisation territoriale</b> (management, coordination des acteurs, des réseaux, etc.)	<b>Démarche de guichet unique</b> (Articuler et faciliter l'accès aux différents dispositifs)		<b>Qualification Formation</b>	
<b>VOLET 2</b>	<b>Repérage</b> des ménages en situation de précarité énergétique	<b>Diagnostic</b> socio-technique	Accompagnement	<b>Sensibilisation</b> (éco-gestes)	<b>Évaluation</b> (suivi des consommations, etc.)
		<b>Premières informations</b> (kit éco, etc.)		<b>Social</b>	
<b>VOLET 1</b>	<b>Observation</b> (diagnostic territorial, recueil d'indicateurs, etc.)		<b>Expérimentation</b>		

Les cases colorées correspondent aux étapes mises en œuvre par les actions.

### DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DE L'ACTION

A Lille, les institutions, associations, bailleurs et professionnels des milieux sociaux et de l'énergie se réunissent régulièrement autour de la précarité énergétique.

De nombreux citoyens lillois sont, en effet, touchés par la précarité énergétique, phénomène qui tend à s'aggraver. Pour améliorer l'accompagnement et le soutien de ceux qui sont en difficulté, le Centre Communal d'Actions Sociales de la ville œuvrent au quotidien pour mettre en place des solutions durables. Ainsi, depuis 2009, le Centre Social et ses partenaires mettent en place des actions concrètes et variées pour toucher le maximum de public et réduire les situations de précarité énergétique, mais également pour toucher les professionnels du territoire...

### LE PROJET EN PHOTO

Présentation de l'écobox de la ville de Lille



PRÉSENTATION DÉTAILLÉE	CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES
<p>A Lille, les professionnels des milieux sociaux et les spécialistes de l'énergie travaillent ensemble pour lutter contre la précarité énergétique. Voici les principales actions mises en œuvre et portées par le CCAS et la ville :</p> <p><b>Convention avec EDF pour mettre en place un plan d'apurement de la dette</b>                  Depuis 2011, le CCAS en accord avec EDF a mis en place une convention qui prévoit un <b>plan d'apurement : pour régler jusqu'en 10 fois sa facture EDF</b>. Pour bénéficier de cet arrangement, l'usager doit accepter la convention tripartite proposée par un travailleur social et qui le lie avec le CCAS et EDF. La gestion pour le CCAS est réalisée grâce au logiciel « Millésime Action Sociale » développé par Implicit. Cette action a nécessité la négociation du plan avec le fournisseur et la formation des agents du CCAS au projet mais <b>aucun investissement financier</b> n'est nécessaire.</p> <p><i>Dans la continuité de cette action et pour éviter ces situations inconfortables qui peuvent conduire à la coupure, le CCAS sensibilise également les habitants aux tarifs préférentiels qu'ils peuvent obtenir...</i></p> <p><b>Sensibilisation des habitants aux tarifs sociaux de l'énergie</b>                  L'objectif de l'action est d'aider le public à se repérer parmi les différentes aides auxquelles il peut souscrire si il rencontre des difficultés financières. L'action vise, également, à <b>aider le bénéficiaire dans ses démarches de demande de TPN<sup>1</sup> et/ou TSS<sup>2</sup></b>. Cet accompagnement est proposé par l'<b>association PSPE<sup>3</sup></b> qui recueille les coordonnées des demandeurs via un flyers distribué au public cible (personnes susceptibles d'être en précarité énergétique et pouvant bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie, suivies par la direction des solidarités et de la santé du CCAS ou ayant sollicité une aide du CCAS). L'action de l'association peut aller plus loin, une fois le contact établi, pour approfondir l'accompagnement du ménage et envisager des solutions durables pour sortir de la précarité énergétique.</p>	<p><b>STRUCTURE PORTEUSE</b>                  Collectivité territoriale (Commune et CCAS)                  Ville de Lille et son CCAS</p> <p><b>PARTENAIRES ASSOCIÉS</b>                  Ville de Lille (directions de la santé et des solidarités, du développement durable, de l'habitat et de la politique de la ville), Conseil Général du Nord, Associations du territoire (PSPE, l'EIE de la MRES<sup>4</sup>, etc.), fournisseurs d'énergie et d'eau (EDF, GDF, Eaux du Nord)</p> <p><b>CIBLES VISÉES</b>                  Locataires du parc privé, Locataires du parc social, Propriétaires Occupants et Propriétaires Bailleurs.</p> <p><b>ÉCHELLE TERRITORIALE D'INTERVENTION</b>                  Territoire de la ville de Lille</p> <p><b>DISPOSITIF DANS LEQUEL S'INSCRIT L'ACTION</b>                  Initiative de la ville de Lille et de son CCAS</p> <p><b>MOYENS HUMAINS</b>                  - Agents du CCAS                  - 9 jeunes en services civiques ;                  - association PSPE ;                  - agents de la ville de Lille.</p> <p><b>MOYENS FINANCIERS</b>                  - Financement des jeunes en service civique (participation de l'État et de la ville) ;                  - 5 000 € pour 180 Ecobox ;                  - Temps de travail des agents qui se libèrent pour certaines actions et tutorient les services civiques ;                  - Création des flyers avec la ville de Lille.</p> <p><b>MOYENS TECHNIQUES</b>                  - Formation des équipes du CCAS ;                  - Mise en place de Comité de Pilotage ;                  - Conception des flyers.</p> <p><b>ANNÉE DE LANCEMENT ET DURÉE DE L'ACTION</b>                  Début des actions en 2009, l'ensemble est toujours en fonctionnement.</p>

1 TPN : Tarif de Première Nécessité  
 2 TSS : Tarif Spécial de Solidarité  
 3 PSPE : Point Services aux Particuliers et aux Entreprises  
 4 MRES : Maison Régionale de l'Environnement et des Solidarités

*En plus de cette sensibilisation à destination des ménages, le CCAS mobilise les professionnels du territoire pour les inciter à agir contre la précarité énergétique...*

#### **Temps fort autour de la précarité énergétique à destination des professionnels du territoire**

Il s'agit d'apporter une information directe aux professionnels qui sont susceptibles d'accompagner des ménages précaires et, notamment aux bailleurs sociaux. L'ensemble des professionnels, quelque soit leur cœur d'activité, est convié une à deux fois par an pour participer à ce temps d'échange. La définition de la précarité énergétique, des rappels sur les tarifs sociaux, des données sur les projets et sur les nouveaux dispositifs sont présentés au cours de la rencontre. Il s'agit de **mobiliser l'ensemble du monde professionnel** pour s'assurer que la thématique est connue, que les relais pourront être fait vers les organismes compétents et pour avoir des éléments de veille sur la thématique (impacts sur la santé, etc.). Ces forums de rencontres sont réalisés depuis 2009 et contribuent, par la sensibilisation des professionnels, au repérage et à l'orientation des ménages en situation de précarité énergétique.

*Malgré ces diverses actions pour limiter de se retrouver en situation de précarité énergétique, les impayés d'énergie subsistent toujours et le CCAS réalise des visites à domicile pour apporter son aide...*

#### **Visite à domicile chez les personnes en impayés de factures d'énergie**

Cette pratique est réalisée depuis 2009, suite à l'obligation pour les fournisseurs d'énergie de fournir au maire les coordonnées des clients qui seraient en difficulté de paiement et/ou risqueraient de faire l'objet d'une coupure. Une équipe de **jeunes en service civique** est missionnée pour se rendre au domicile des personnes signalées par le fournisseur. Leur objectif est **d'inviter l'usager à rentrer dans une procédure de médiation avec le fournisseur** par le biais du CCAS ou de la mairie de quartier ou de l'association PSPE. La formation de l'équipe de terrain est réalisée par les partenaires associatifs. Cette rencontre constitue un moyen d'apporter des conseils sur les tarifs sociaux de l'énergie et de proposer la mise en place d'une **Ecobox...**

*Une action importante du CCAS est la diffusion d'une « Ecobox », un moyen concret d'aider à faire des économies d'énergie...*

#### **ÉTAT D'AVANCEMENT**

En cours

### **Le CCAS distribue des Ecobox aux personnes en difficultés financières**

L'écobox que propose le CCAS de Lille, depuis 2012, est composé de matériel visant les économies d'énergie : ampoules basse consommation, mousseurs, réducteur de débit, carafe d'eau, thermomètre, programmateur, coupe veille, etc. Ce kit est proposé aux familles qui bénéficient du RSA ou ont fait l'objet d'une visite à domicile pour un impayé d'énergie. La **mise en œuvre de l'Ecobox**, si la famille est intéressée, se fait grâce à l'intervention des **services civiques** qui organisent un rendez-vous avec la famille pour installer les équipements et prodiguer des conseils sur leur utilisation. Une évaluation est réalisée après l'installation des équipements pour voir si leur mise en œuvre a été bénéfique et pour constater l'évolution de la consommation des ménages.

L'ensemble de ces actions est proposé par le CCAS depuis déjà plusieurs années avec pour objectif et volonté d'accompagner un maximum les publics sensibles pour les aider à sortir de la précarité. Ces actions ont l'avantage de toucher un nombre conséquent de personnes même si elles ne permettent pas forcément une sortie effective de la précarité énergétique.

## **RÉSULTATS DES ACTIONS MISES EN PLACE PAR LE CCAS**

- Bénéficiaires du plan d'apurement de la dette – EDF :
  - 82 plans d'apurement signés en 2012 → 82 coupures d'électricité évitées ;
  - 13 plans sur 82 ont été respectés et terminés au 1<sup>er</sup> janvier 2013.
- Bénéficiaires de l'aide de l'association PSPE pour obtenir les tarifs sociaux de l'énergie :
  - 200 personnes ont été orientées en 2012 ;
  - 50 personnes sur 200 ont obtenus le TPN.
- Apports de l'action de mobilisation des professionnels autour de la précarité énergétique :
  - Mise en réseau des partenaires ;
  - Initiation de nouveaux projets comme la **commission énergie**.

*Le projet sur la commission énergie est en cours d'écriture. Il réunira les partenaires du CCAS et de la ville de Lille pour traiter les cas particuliers de coupure d'énergie quand toutes les solutions possibles n'ont pas abouties ou ne peuvent plus être enclenchées. Ses principaux objectifs seront :*

- *d'identifier les situations de « blocage » auxquelles des réponses adaptées n'ont pu être mises en œuvre ;*
- *de rechercher la coordination des prises en charge dans la complémentarité des compétences et des missions de chaque professionnel ;*
- *de préconiser des réponses individuelles et collectives adaptées aux problèmes identifiés.*

- Visites à domicile pour les personnes en impayé de facture d'énergie (en 2012, mission de 7 mois) :
  - 3 942 signalements traités ;
  - 1 565 visites à domicile effectuées ;
  - 504 personnes rencontrées ;
  - 170 personnes ont bénéficié d'un FSL (Fonds Solidarité Logement).
- Bénéficiaires d'une Ecobox :
  - 100 Ecobox distribuées en 2012.

<b>LES ENSEIGNEMENTS</b>	
<p><b>FORCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les actions se recoupent entre elles et permettent d'élargir les discours pour orienter les ménages sur les aides, les inciter à mettre en place l'Ecobox, etc. ;</li> <li>• Formation des agents</li> </ul>	<p><b>FAIBLESSE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté pour mesurer l'impact réel de l'Ecobox sur les consommations.</li> </ul>
<p><b>LEVIERS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le soutien apporté par les travailleurs sociaux ;</li> <li>• La précarité énergétique devient un thème mobilisateur.</li> </ul>	<p><b>FREIN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les visites à domicile ne sont pas aisées à cause des portes qui restent fermées ;</li> <li>• Difficulté à toucher les propriétaires bailleurs.</li> </ul>

<p style="background-color: #4b0082; color: yellow; text-align: left; padding: 2px;"><b>POUR ALLER PLUS LOIN</b></p> <p><b>PERSONNES RESSOURCES</b>                      Carole MALAQUIN                      Assistant projet et qualité, Direction des solidarités et de la santé, Ville de Lille                      cmalaquin@mairie-lille.fr</p> <p>Marjolaine BATY                      Cellule expertise sociale - Direction des Solidarités et de la santé, CCAS de Lille                      expertise.sociale.d2s@mairie-lille.fr</p> <p><b>SITE INTERNET</b>  <a href="http://www.mairie-lille.fr/cms">http://www.mairie-lille.fr/cms</a></p>	<p style="background-color: #4b0082; color: yellow; text-align: left; padding: 2px;"><b>DES CONSEILS POUR REPRODUIRE</b></p> <p>Veiller à la bonne formation des équipes du CCAS et anticiper le temps de formation qui devra être consacré aux services civiques.</p> <p style="background-color: #4b0082; color: yellow; text-align: left; padding: 2px;"><b>STRUCTURES POUVANT S'INSPIRER DE LA DÉMARCHE</b></p> <p>Les CCAS, les collectivités territoriales et certains acteurs associatifs pourraient reproduire les actions.</p>
--	---