

La convention EDF - CCAS de Lille pour lutter contre la précarité énergétique

Résumé : Depuis 2011, le CCAS de Lille et EDF ont mis en place conjointement un partenariat afin d'apporter des éléments de réponse aux problématiques d'impayés d'énergie et plus généralement de précarité énergétique.

AUTEUR(S)

Magali Négrel
Responsable du Service d'expertise sociale
mnegrel@mairie-lille.fr

PROGRAMME

Démarrage : 2011
Lieu de réalisation : Lille et sa métropole
Budget : N/C

ORGANISME(S)

CCAS de Lille
Place Augustin Laurent
59000 Lille
<http://www.lille.fr/cms/aides-sociales>
Salariés : N/C
Bénévoles : N/C



Fiche rédigée par :
Solène Deveaux

COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : mercredi 01 février 2017

Appréciation(s) du comité : *Source d'inspiration !, Description du programme incomplète*

Solution(s) : *Coordination des actions, Exclusion et isolement, Précarité énergétique*

Opérateur(s) : *Établissement Public, Entreprise*

Pays : France, Hauts-de-France

Bénéficiaires : *Professionnels, Bottom Of the Pyramid (BOP)*

Envergure du programme : Locale

Domaine(s) : *Énergie, Biens essentiels*

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (Lille)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Négrel, « La convention EDF - CCAS de Lille pour lutter contre la précarité énergétique », **Journal RESOLIS** (2017)*

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Depuis 2008, les fournisseurs d'énergie sont dans l'obligation de signaler aux conseils généraux et aux CCAS la liste des personnes en situation d'impayés d'énergie. Dès 2011, le CCAS de Lille initie un partenariat avec EDF. Ainsi, le CCAS transmet cette information à l'intervenant social (référénts RSA, travailleur social) qui accompagne le cas échéant le ménage ou l'informe par courrier posté ou porté à domicile par des volontaires en service civique. Les usagers sont invités à prendre contact avec leur mairie de quartier ou le PSPE (Point Service aux Particuliers et Entreprises) pour bénéficier de conseils ou d'orientation vers les dispositifs tels que Fonds Solidarité Logement. En mairie de Quartier, la signature d'un Contrat de Maintien Energie entre le CCAS, EDF et le client lillois pourra être proposée. En outre, l'orientation vers les dispositifs opérationnels d'amélioration durable de l'habitat est réalisée par l'intervenant social ou le pôle solidarité EDF s'il s'avère après diagnostic que le logement le nécessite.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Promouvoir les « tarifs sociaux » de l'énergie
- Négocier des échéanciers quand la famille est face à une dette, notamment par la signature d'un Contrat Maintien Energie
- Prévenir les coupures d'électricité (Des jeunes en service civique, recrutés et formés par le CCAS, interviennent dans les foyers pour les informer, les orienter vers les acteurs pouvant les accompagner (Mairies de Quartier, Point Service aux Particuliers))
- Accompagner la formation des acteurs sociaux de la Ville et du CCAS en matière de maîtrise d'énergie
- Responsabiliser les familles au regard de leur consommation énergétique.

ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Mobilisation, accueil et orientation des lillois en impayé d'énergie
- Mise en place de « contrat maintien énergie » signé entre le CCAS, EDF et l'utilisateur client, lequel s'engage avec reprise de paiement à régler sa dette échelonnée sur 10 mois.
- Aide à l'installation d'une éco-box personnalisée en fonction des besoins du ménage. Les éco-box comprennent de petits équipements ménagers tels que des ampoules à basse consommation, des thermomètres, des économiseurs, un guide de leur consommation, un guide des « éco-gestes ».



RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Installation de 80 kits énergie en soutien des actions de sensibilisation aux éco-gestes
- En 2016, 3252 familles ont été signalées au CCAS, lesquelles ont été contactées soit par courrier ou lors des visites à domicile.
- 306 contrats de maintien énergie signés entre 2012 et 2014, lesquels ont permis d'éviter la coupure de gaz ou d'électricité des clients EDF
- En 2016, 93 contrats énergie ont été signés.

ORIGINALITE DU PROGRAMME

En complément de cette action, une fois par an, depuis 2009, l'ensemble des professionnels accueillant du public sur le territoire Lillois (associations, CAF, mairies de quartiers) se regroupent à l'occasion d'un forum sur les diverses actions menées sur le territoire lillois pour lutter contre la précarité énergétique. Cette rencontre favorise la connaissance inter professionnelle ainsi que les attentes et les besoins des différents acteurs tout particulièrement lors d'ateliers participatifs et de tables rondes entre le Conseil Général, la CAF, EDF-GDF, les Eaux du Nord ou chacun des acteurs présentent ses outils et démarches d'intervention.

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Maillage partenarial entre : CCAS, EDF, Mairie de quartiers de la Ville de Lille, Maison de l'Habitat Durable, associations du territoire traitant de la question de l'énergie.

RETOUR D'EXPERIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- Absence des usagers lors des visites à domicile des volontaires en service civique, lesquelles visent à remobiliser le public

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Affiner les motifs d'absence de contact (absent du domicile / n'ouvre pas / n'engage pas la conversation) avec la poursuite des visites à domicile pendant 9 mois entre 2015 -2016. A l'issue de cette période, des perspectives seront proposées (resserrer au public déjà suivi par le CCAS, proposer des ateliers, etc)

Améliorations futures possibles :

Réflexion en cours pour trouver des réponses au sentiment de frustration exprimé par les services civiques. Plusieurs hypothèses sont énoncées : intégrer ces services civiques dans une équipe professionnelle, ou leur trouver d'autres missions moins conséquentes en termes de temps et d'énergie.

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Coordination de l'action pour travailler ensemble sans empiéter sur le domaine de l'autre et pour éviter les doublons dans les interventions
- Ne pas être trop intrusif lors des visites à domicile : les services civiques, les intervenants ne peuvent que guider, orienter les bénéficiaires. Par exemple, ils ne peuvent donner que des conseils pour installer l'équipement de l'éco-box et non le faire directement.