

Formation ADEME « Les travailleurs sociaux face à la précarité énergétique »

Fiches acteurs

Sommaire :

L'ETAT ET LES ETABLISSEMENTS PUBLICS

- Directions Départementales des Territoires (et de la Mer) (DDT et DDTM) p.2
- Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) p.3
- Ministère de la justice – Tribunal d'Instance p.4
- Agence de l'Environnement de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) p.5
- Agence Nationale de l'Habitat (Anah) p.6
- Agences Régionales de Santé (Pôle Santé Environnement) (ARS) p.8
- Agences de l'eau p.9
- Médiateur National de l'énergie p.10

LES COLLECTIVITES

- Conseil Régional p.11
- Conseil Général p.12
- Intercommunalités et communes p.13
- Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régie (FNCCR) p.14

LES ORGANISMES SOCIAUX

- Caisses d'Allocations Familiales (CAF) p.15
- Mutualité Sociale Agricole (MSA) p.17
- Bailleurs sociaux p.18

LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

- GDF- Suez et EDF (Tarif réglementé) p.19
- Autres fournisseurs p.20

LES ASSOCIATIONS

- Association départementale pour l'information sur le logement (ADIL) p.21
- Associations agréées au titre du PDALPD p.22
- Associations caritatives p.23
- Associations de défense du consommateur p.24
- Point Information et Médiation Multi Services (PIMMS) p.25
- Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement (RAPPEL) p.26
- Associations pour l'auto réhabilitation accompagnée p.27
- Médiateur de l'eau p.28
- Les conseillers Médicaux en Environnement Intérieur (CMEI) p.29
- Les régies de quartier et régies de territoire p.30

LES FINANCEURS PRIVES

- Banques p.31
- SACICAP – PROCIVIS p.32

LES OPERATEURS PRIVES

p.33

LES ESPACES INFO-ENERGIE

p.34

L'ETAT ET LES ETABLISSEMENTS PUBLICS

Directions Départementales des Territoires DDT (ou DDTM dans les départements du littoral)

Rôle et missions globales :

Services déconcentrés de l'Etat présent dans chaque département, la DDTM regroupe depuis le 1^{er} janvier 2010 les attributions exercées auparavant par :

- la DDE, direction départementale de l'Équipement (urbanisme, logement, risque, transports, déplacement, littoral, bases aériennes)
- la DDAF, direction départementale de l'agriculture et de la forêt (environnement, biodiversité, eau, économie agricole, forêt)
- la DDAM, direction départementale des affaires maritimes (mer, plaisance, gestion des gens de mer, manifestations, pêche...)
- une partie des services de la préfecture (rénovation urbaine)

Les principales missions de la DDTM :

1. Promouvoir le développement durable
2. Connaître et veiller à l'équilibre des territoires urbains et ruraux
3. Prévenir les risques naturels
4. Mettre en œuvre les politiques en matière d'environnement, d'agriculture, d'aménagement, d'urbanisme, de logement, de construction et de transport

2

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



La DDTM met en œuvre la politique nationale en faveur du logement dans le cadre :

- du Plan de cohésion sociale et de la lutte contre l'habitat indigne dans le parc privé
 - des dispositifs du PDALP, du DALO et de la Commission départementale de conciliation
- Au travers de ces dispositifs, elle participe au repérage des situations d'habitat dégradé.

Contact et informations :

Site national (présentation des DDT) : http://www.developpement-durable.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=12617

Contact départemental (liens sur le site du ministère) : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Le-ministere-dans-votre-region->

L'ÉTAT ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Directions Départementales de la Cohésion Sociale DDCS (et de la Protection des Populations) DDCSPP

Rôle et missions globales :

Services déconcentrés de l'Etat présent dans chaque département, la DDCS met en œuvre les politiques de l'Etat en faveur de la cohésion sociale. Elle regroupe depuis le 1^{er} janvier 2010 les attributions exercées auparavant par :

- la DDJS (Direction Départementale de la jeunesse et des Sports)
- le pôle social de la DDASS (Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale)
- une partie des services de la préfecture
- une partie de la DDE

Ses missions principales sont de :

- lutter contre les exclusions et les discriminations notamment en matière d'accès au logement
- mener des actions sociales de la politique de la ville
- protéger les populations vulnérables
- contrôler la sécurité des pratiques sportives et les accueils de mineurs durant les temps de loisirs
- développer le lien social par le soutien à la vie associative, aux pratiques sportives et aux actions en faveur des jeunes

3

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



La DDCS dans ses missions liées au logement et à la politique de la ville travaille avec des partenaires sur les actions en faveur de l'insertion par l'hébergement et le logement des personnes sans abri ou en situation de mal logement.

Elle intervient donc notamment dans le Plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), l'accès au logement : DALO, droit de réservation préfectorale, label prioritaire, prévention des expulsions locatives, octroi du concours de la force publique pour les expulsions, CDAPL (commission départementale des aides publiques au logement), commission départementale de conciliation, accueil et hébergement des gens du voyage, contentieux de l'APL

Contact et informations :

Contact départemental sur Internet : DDCS n° du département

L'ÉTAT ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Ministère de la justice- Tribunal d'Instance

Rôle et missions globales :

Proche et accessible, le tribunal d'instance traite la plupart des petits litiges civils de la vie quotidienne. Ce tribunal juge toutes les affaires civiles pour lesquelles la demande porte sur des sommes inférieures ou égales à 10 000 euros : litiges liés aux accidents de la circulation, conflits relatifs au paiement des charges de copropriété, dettes impayées, livraisons non conformes, travaux mal exécutés, demandes de dommages et intérêts ou de remboursement d'un produit ou d'un service....

4

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques)



Le tribunal d'Instance est compétent pour juger des litiges entre propriétaires et locataires.

- Il est amené à prendre des décisions concernant l'état des logements : application des normes du logement décent, obligation d'entretien à charge du propriétaire ou du locataire.
- Il peut condamner le propriétaire à remettre en état le logement et à verser une indemnité au locataire.
- Il peut aussi prononcer la résiliation du contrat pour faute du locataire : défaut majeur d'entretien des lieux loués, troubles de jouissance, impayés...
- Il est également compétent en matière d'impayé de loyer.

Le conciliateur de justice

Rattaché au tribunal d'instance, le conciliateur de justice est saisi par les parties en conflit. Il a alors pour fonction de faciliter, en dehors de toute procédure judiciaire, le règlement amiable de différends privés entre les personnes : état du logement, troubles de voisinage...

Les procès-verbaux du conciliateur constatant l'accord des parties peuvent être transmis au Tribunal d'Instance pour leur donner force exécutoire, c'est-à-dire la même valeur qu'un jugement

Contact et informations :

Site national : <http://www.justice.gouv.fr/organisation-de-la-justice-10031/lordre-judiciaire-10033/tribunal-dinstance-12035.html>

Contact départemental : Le tribunal d'Instance a généralement son siège au chef lieu de l'arrondissement

L'ÉTAT ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME)

Rôle et missions globales :

Etablissement public à caractère industriel et commercial, l'ADEME participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, et des pouvoirs publics, ses capacités d'expertise et de conseil.

5

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques)



Contribution de l'ADEME à « l'Engagement national contre la précarité énergétique » :

- **expertise sur les bonnes pratiques** en matière de lutte contre la précarité énergétique qui pourra être diffusée aux services déconcentrés de l'Etat, aux collectivités territoriales et locales et aux acteurs de terrain afin de les aider à préparer les contrats locaux d'engagement contre la précarité énergétique ;
- **diffusion de modules de formation** auprès des travailleurs sociaux et de modules de sensibilisation auprès d'autres acteurs impliqués ;
- **pilotage d'un observatoire national** de la précarité énergétique et d'études socioéconomiques sur la réalisation de travaux de performance énergétique par les ménages modestes ;
- **appui à des expérimentations**, à travers des appels à projets nationaux (PREBAT notamment), des partenariats nationaux (Réseau RAPPEL, H&D, PACT, Compagnons bâtisseurs, ...) ou locaux (notamment dans le cadre des contractualisations régionales) ;
- **expertise auprès du Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie** dans le cadre de la définition du Plan national de rénovation thermique ou pour adapter les outils financiers (CIDD, éco-PTZ, microcrédit) afin de les rendre accessibles aux ménages modestes pour réaliser des travaux de rénovation énergétiquement performants.

Contact et informations :

Sites nationaux:

ADEME : <http://www2.ademe.fr/>

Eco-Citoyens : <http://ecocitoyens.ademe.fr/>

Contact Régionaux auprès des Directions régionales :

liste sur <http://www2.ademe.fr/servlet/KBaseShow?sort=-1&cid=96&m=3&catid=13185>

L'ÉTAT ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Agence Nationale de l'Habitat (Anah)

Rôle et missions globales :

L'Anah est un établissement public d'État créé en 1971. Elle a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale de développement et d'amélioration du parc de logements privés existants.

Pour atteindre cet objectif, elle encourage l'exécution de travaux en accordant des subventions aux propriétaires occupants, aux propriétaires bailleurs de logements locatifs et aux copropriétaires. Sa vocation sociale l'amène à se concentrer sur les publics les plus modestes.

En 2010, l'Anah a adopté un nouveau régime d'aides. Il lui permet de recentrer ses interventions sur les enjeux sociaux qui caractérisent le mieux le parc privé aujourd'hui, avec trois axes prioritaires :

- La lutte contre l'habitat indigne et très dégradé ;
- Les propriétaires occupants les plus modestes, avec une intervention forte sur la lutte contre la précarité énergétique et la prise en compte des besoins d'adaptation liés à la perte d'autonomie ;
- Le ciblage de l'aide aux propriétaires bailleurs sur les logements montrant un niveau de dégradation significatif.

En juin 2013, elle a fortement accentué ses aides (augmentation des plafonds de ressources, ciblage sur la rénovation énergétique avec ouverture aux bailleurs...) et est intégrée dans le réseau des PRIS depuis la mise en place du Plan de Rénovation Énergétique de l'Habitat en septembre 2013

6

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) au 1^{er} janvier 2014



Les aides aux propriétaires occupants :

Conditions liées au logement :

- logement achevé depuis au moins 15 ans.
- projet de travaux lourds ou projet de travaux d'amélioration pour réhabiliter le logement (sécurité et salubrité, autonomie de la personne, autres travaux : liste sur le site Anah).
- travaux d'un montant minimum de 1 500 € HT
- travaux pas encore commencés et réalisés par des professionnels du bâtiment.
- Engagement à habiter le logement pendant 6 ans à titre de résidence principale, à la suite de la réalisation des travaux.


Conditions liées aux ressources :

- Deux catégories de ménages sont éligibles aux aides : les ménages aux ressources "très modestes", les ménages aux ressources "modestes". Cette distinction permet de déterminer le taux maximal de subvention dont le ménage peut bénéficier si le dossier est agréé.
- Le montant des ressources à prendre en considération est la somme des revenus fiscaux de référence(3) de l'année N-2 de toutes les personnes qui occupent le logement. Pour une demande de subvention faite en 2014, les revenus concernés sont ceux de 2012.

Taux et niveau d'aides :

- Les taux de subvention maximaux de référence nationale sont les suivants :

← PLAFONDS ET TAUX DE SUBVENTION			
		Ménages aux ressources très modestes	Ménages aux ressources modestes
Projets de travaux lourds pour réhabiliter un logement indigne ou très dégradé <small>Plafond de travaux subventionnables 50 000 € HT</small>		50 %	50 %
Projets de travaux d'amélioration <small>Plafond de travaux subventionnables 20 000 € HT</small>	Travaux pour la sécurité et la salubrité de l'habitat	50 %	50 %
	Travaux pour l'autonomie de la personne	50 %	35 %
	Travaux de lutte contre la précarité énergétique (Habiter Mieux)	50 %	35 %



+ Aide de solidarité écologique (ASE) du programme Habiter Mieux lorsque le projet financé par l'Anah génère un gain énergétique suffisant (voir page 7)

- Ces taux peuvent être modulés en fonction du contexte local.
- Dans certains cas, les subventions de l'Anah peuvent être complétées par les collectivités locales.

L'aide du Programme national "Habiter Mieux" :

- Pour les travaux de rénovation thermique il est possible de bénéficier de l'aide complémentaire du Programme "Habiter Mieux".
- Son montant est de 3 000 € qui peuvent être complétés par la collectivité locale. L'Anah ajoute alors un complément du même montant que la collectivité, dans la limite de 500 €.
- une avance de 70 % maximum du montant de l'aide totale (Anah + Habiter mieux) peut être versée au bénéficiaire au démarrage des travaux
- Pour obtenir cette aide, plusieurs conditions doivent être réunies :
 - o Etre assisté par un opérateur agréé pour le montage de son dossier : prestation gratuite dans les territoires en opération programmée (OPAH ou PIG), payante en diffus mais remboursée partiellement par l'Anah à hauteur de 550 €.
 - o Les travaux envisagés doivent améliorer d'au moins 25 % la performance énergétique du logement (exprimée en kWhep/m².an)
 - o s'engager à céder gracieusement les certificats d'économie d'énergie (CEE) générés par les travaux à l'obligé référent désigné par l'Anah (non cumul avec d'autres aides liées aux certificats)

7

Les aides aux propriétaires bailleurs (habitat privé) :


Conditions liées au logement :

- Le logement doit être achevé depuis au moins 15 ans.
- les travaux ne doivent pas encore être commencés, et seront réalisés par des professionnels du bâtiment.

Conditions liées aux travaux :

- le projet de travaux doit permettre de répondre à une situation ayant été identifiée (procédure administrative) ou diagnostiquée par un spécialiste.
- Les travaux subventionnables sont :
 - o les travaux lourds pour réhabiliter un logement indigne ou très dégradé ;
 - o les travaux d'amélioration pour la sécurité et salubrité de l'habitat ; pour l'autonomie de la personne ; pour réhabiliter un logement dégradé ; pour répondre à une procédure du Règlement sanitaire départemental (RSD) ou à un contrôle de décence ; pour la transformation d'usage.
- Après travaux, le logement doit atteindre un niveau de performance énergétique correspondant au minimum à l'étiquette «D» (soit une consommation inférieure à 230 kWhep/m².an) voire « E » sur certains départements

Taux et niveaux d'aides :

← PLAFONDS ET TAUX DE SUBVENTION			
	Plafonds des travaux subventionnables	Taux maximaux de subvention	Primes complémentaires
Projets de travaux lourds pour réhabiliter un logement indigne ou très dégradé	1 000 € HT/m ² dans la limite de 80 000 € par logement	35 %	 <p>Aide de solidarité écologique (ASE) du programme Habiter Mieux, distribuée par l'Anah</p> <p>Prime de réduction du loyer</p> <p>Prime liée à un dispositif de réservation au profit de publics prioritaires</p>
Projets de travaux d'amélioration	Travaux pour la sécurité et la salubrité de l'habitat	35 %	
	Travaux pour l'autonomie de la personne	35 %	
	Travaux pour réhabiliter un logement dégradé	25 %	
	Travaux d'amélioration des performances énergétiques	25 %	
	A la suite d'une procédure RSD [®] ou d'un contrôle de décence [®]	25 %	
Transformation d'usage (si prioritaire)	25 %		
	750 € HT/m ² dans la limite de 60 000 € par logement		

Les engagements à respecter :

Le propriétaire doit signer avec l'Anah une convention à loyer maîtrisé (intermédiaire, social ou très social) pour une durée de 9 ans qui fixe les engagements suivants :

- le logement doit respecter les caractéristiques de décence définies par la loi ;
- le logement doit être loué à des personnes physiques, à titre de résidence principale ;
- des plafonds de loyers doivent être respectés et le logement doit être loué à des ménages dont les ressources sont inférieures à des plafonds réglementaires

Contact et informations :

Site national : <http://www.anah.fr/accueil.html>

Contact départemental : généralement basé dans les locaux des DDT (voir fiche correspondante)

L'ÉTAT ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Agences Régionales de Santé

Rôle et missions globales :

Les Agences Régionales de Santé (ARS) ont le statut d'établissement public de l'État à caractère administratif. Mise en place au plus tard le 1^{er} juillet 2010, elles remplacent les :

- Agences Régionales de l'Hospitalisation,
- Directions régionales des Affaires sanitaires et sociales,
- Directions départementales des Affaires sanitaires et sociales,
- Groupements régionaux de santé publique et les missions régionales de santé,
- Unions régionales des caisses d'assurance maladie et les Caisses régionales d'assurance maladie.

Dans chaque région, l'ARS met en œuvre la politique de santé publique, suit l'état sanitaire de la région, contrôle le respect des règles d'hygiène et participe à la prévention et à l'éducation des patients. Elle exerce, pour le compte de l'État, des missions d'inspection sanitaire et peut intervenir en cas d'urgence sanitaire. Elle évalue les professionnels de santé, participe au contrôle des actes médicaux et de la dispensation des produits de santé, et mène les programmes régionaux. Elle autorise la création participe au contrôle des établissements de santé et des services de santé.

Dans le secteur santé-environnement, sa compétence comprend :

- eaux & aliments : qualité de l'eau d'alimentation humaine, qualité des eaux de baignade, des piscines et des sites de pêche à pied de loisirs, protection de la ressource hydrique
- environnement intérieur : Dans l'habitat ; qualité de l'air intérieur, lutte contre l'habitat indigne
- environnement extérieur : nuisances sonores, qualité de l'air extérieur, déchets d'activités de soins, impact sur la santé des activités humaines.

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



L'ARS participe à la mise en œuvre de la politique nationale d'éradication de l'habitat dégradé.

- Elle lutte contre l'habitat insalubre et dangereux
- Elle gère les procédures administratives relevant des pouvoirs de police de l'Etat, en dehors des collectivités disposant d'une unité territoriale spécifique
- Elle vient en appui techniques aux collectivités

L'ARS assure notamment le secrétariat du Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologique : CODERST, qui donne son avis sur les déclarations d'insalubrité avant arrêté préfectoral.

Contact et informations :

Site national : <http://www.ars.sante.fr>

Contact régional : liens sur le site national

L'ETAT ET LES ETABLISSEMENTS PUBLICS

Agences de l'eau

Rôle et missions globales :

Les six agences de l'eau françaises sont des établissements publics du ministère chargé du développement durable.

Elles mettent en œuvre, dans les sept bassins hydrographiques métropolitains, les objectifs et les dispositions des schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE, plans de gestion français de la directive cadre sur l'eau et leur déclinaison locale, les SAGE), en favorisant une gestion équilibrée et économe de la ressource en eau et des milieux aquatiques, l'alimentation en eau potable, la régulation des crues et le développement durable des activités économiques.

Elles exercent leurs missions dans le cadre de programmes d'actions pluriannuels avec pour objectif final l'atteinte du bon état des eaux directive cadre sur l'eau d'octobre 2000).

La loi Grenelle 1 a fixé comme objectif d'avoir deux tiers des masses d'eau en bon état dès 2015. Cela se traduit par les actions suivantes :

- la réduction des rejets polluants de toutes origines
- la prévention de la qualité de l'eau distribuée
- le développement durable des activités économiques utilisatrices d'eau
- la préservation et la réhabilitation des milieux aquatiques et des zones humides
- la régulation des crues (zones naturelles d'expansion de crues, entretien des rivières)
- la solidarité urbain - rural en matière d'assainissement des eaux usées et d'eau potable
- la solidarité humanitaire et la coopération internationale
- l'information et la sensibilisation du public et des scolaires à la gestion et la préservation durable de l'eau et des milieux aquatiques

Chaque facture d'eau comporte des taxes (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution, modernisation des réseaux) qui leurs sont reversées.

9

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



L'Agence de l'eau a plutôt un rôle d'information et de conseils et dans ce cadre peut fournir diverses documentations (centre de documentation dans les agences) et outils pédagogiques utilisables dans le cadre d'animations.

Contact et informations :

Site national : <http://www.lesagencesdeleau.fr>

Contact régional : liens sur le site national

Portail de l'eau : <http://www.eaufrance.fr/>

L'ÉTAT ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

Médiateur National de l'énergie

Rôle et missions globales :

Autorité administrative indépendante, le médiateur national de l'énergie est chargé de recommander des solutions aux litiges relatifs à l'exécution des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits.

Son **champ de compétences** est strictement encadré par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie :

- Seuls sont concernés l'électricité et le gaz naturel
- Peuvent faire appel au médiateur tous les consommateurs particuliers, ainsi que les consommateurs petits professionnels
- Seules sont recevables les saisines ayant fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Si ce dernier n'a pas répondu de manière satisfaisante, le consommateur peut faire appel au médiateur dans un délai de deux mois maximum.

Le médiateur **n'est pas compétent pour** les litiges qui concernent :

- la formation du contrat, tels que les ventes sans commande préalable ou les pratiques commerciales abusives
- les contrats de raccordement au réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel avec les gestionnaires de réseau,
- des consommateurs professionnels qui souscrivent une puissance électrique supérieure à 36 kVA et consomment plus de 30 000 kWh de gaz naturel par an,
- les fournisseurs de gaz en bouteille (propane, butane...) ou d'autres énergies (fuel...).

10

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



A partir du moment où le médiateur est saisi, il peut utiliser 2 moyens d'action :

- **La médiation**, mode de résolution amiable des litiges. Elle fait intervenir un tiers dont la mission est d'aider les parties concernées à trouver un accord. C'est une **méthode rapide, gratuite et efficace** de règlement des différends entre les consommateurs et leur fournisseur d'électricité et/ou de gaz naturel. Le médiateur intervient à la demande du consommateur lorsque ce dernier estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation ou en l'absence de réponse de son fournisseur.
- **La recommandation** de solution au litige formulée à l'issue de l'examen du dossier, écrite et motivée, dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Elle est communiquée par écrit à chacune des parties, qui est libre de suivre ou non l'avis du médiateur. Les fournisseurs doivent toutefois, dans un délai de deux mois, informer le médiateur des suites données à sa recommandation (ces recommandations peuvent être publiées sur le site)

Contact et informations :

Site : <http://www.energie-mediateur.fr/>

LES COLLECTIVITES

Conseil Régional

Rôle et missions globales :

Les principales compétences du conseil régional sont :

- les aides à l'économie et au développement ;
- l'aménagement du territoire : élaboration du contrat de projet État-région avec l'État et du schéma régional d'aménagement et de développement du territoire (SRADT), schémas interrégionaux de littoral et de massif, gestion des fonds européens (en Alsace) ;
- l'enseignement : construction et gestion des lycées et de leurs TOS ;
- l'environnement : plan régional pour la qualité de l'air, parcs naturels régionaux et réserves naturelles régionales.
- l'organisation des transports ferroviaires régionaux ;
- la formation professionnelle : gestion des crédits AFPA, professions paramédicales ;
- les équipements structurants : certains ports et aéroports.

11

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Les Conseils Régionaux peuvent participer aux actions de sensibilisation des publics en précarité énergétique et aux financements des travaux dans le cadre des fonds régionaux en lien avec l'ADEME et du Plan Climat

Dans ce cadre se retrouvent les Espaces Info-Energie (voir fiches ADEME p. 5 et EIE p. 34) et des aides possibles aux travaux d'amélioration thermique de l'habitat (qui peuvent être ciblées à caractère social) de par ses compétences aménagement du territoire et environnement.

Contact et informations :

Site: chaque Région dispose de son propre site recensant ses différentes missions, modes d'intervention...

LES COLLECTIVITES

Conseil Général

Rôle et missions globales :

Le conseil général a des responsabilités dans les quatre domaines d'action suivants :

L'action sociale et sanitaire :

- aide sociale à l'enfance, aux handicapés, aux personnes âgées (gestion de maisons de retraite, allocation personnalisée d'autonomie APA)
- insertion sociale et professionnelle : revenu de solidarité active (RSA), fonds d'aide aux jeunes (FAJ)
- aide au logement : fonds de solidarité pour le logement (FSL)
- protection judiciaire de la jeunesse

L'aménagement de l'espace et l'équipement :

- voirie départementale et une partie des routes nationales, organisation des transports routiers et des transports scolaires, création et gestion des ports maritimes de commerce et de pêche
- programme d'aide à l'équipement rural, aménagement, entretien et exploitation des cours d'eau, lacs et plans d'eau
- politique de protection, de gestion et d'ouverture au public des espaces naturels sensibles

L'éducation, la culture et le patrimoine :

- collèges, bibliothèques de prêt, schéma départemental de développement des enseignements artistiques

Les actions économiques

12

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Dans le cadre de leur compétence d'aide au logement (aide à la personne) les conseils généraux accordent des aides financières aux personnes en difficulté pour leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

Les FSL ont donc un volet permettant d'apporter une aide aux factures impayées d'énergie et d'eau sous conditions de ressources. Les montants et conditions sont variables d'un département à l'autre.

Certains conseils généraux complètent ces aides par des actions curatives ou préventives (accompagnements individuels ou collectifs, financement partiels de petits travaux ...) dans le cadre de leur Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Plus Défavorisés (PDALPD) copiloté par l'Etat et le Département.

Contact et informations :

Site : chaque Département dispose de son propre site recensant ses différentes missions, modes d'intervention...

LES COLLECTIVITES

Intercommunalité ou Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) et Communes

Rôle et missions globales :

Il y a 3 catégories d'intercommunalité, plus ou moins intégrées selon les contextes territoriaux :

- la **communauté de communes** (moins de 50 000 habitants), n'exerçant que deux compétences obligatoires : l'aménagement de l'espace et le développement économique ;
- la **communauté d'agglomération** (rassemblant au moins 50 000 habitants autour de villes centre de plus de 15 000 habitants). Outre le développement économique et l'aménagement de l'espace, ses compétences obligatoires sont étendues aux transports collectifs urbains, à l'équilibre social de l'habitat et à la politique de la ville ;
- la **communauté urbaine** (statut désormais réservé aux agglomérations de plus de 500 000 habitants) qui, de par la loi, exerce des compétences supplémentaires, parmi lesquelles : urbanisme, voirie, parcs de stationnement, valorisation des déchets, de l'eau, de l'assainissement, cimetières, abattoirs, marchés d'intérêt national.

La **commune** a des compétences traditionnelles, en partie liées à la fonction de représentant de l'État dans la commune du maire (état civil, action sociale, enseignement, voiries communales, aménagement, protection de l'ordre public).

Elle peut avoir également des compétences décentralisées: urbanisme, action économique, logement (définition d'un programme local de l'habitat, logements sociaux et étudiants), santé, culture.

13

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Les **intercommunalités et communes**, dans le cadre de leurs compétences obligatoires ou optionnelles liées à l'habitat, la politique de la ville et l'urbanisme, développent des programmes d'actions en direction de l'habitat (OPAH : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat, PIG : Programme d'Intérêt Général) permettant d'apporter, à côté de l'Anah (voir fiche correspondante), des aides aux travaux pour les propriétaires privés.

L'animation de ces programmes est généralement confiée à un opérateur (voir fiche correspondante). Elles peuvent également mettre en œuvre des aides ciblées sur certains équipements ou travaux générant des économies d'énergie (isolation, solaire...) et créer ou soutenir un service de conseil sous la forme d'un Espace Info-Energie (voir fiche ADEME).

Le **Centre Communal ou Intercommunal d'Action Sociale** (CCAS ou CIAS) permet :

- l'établissement des dossiers d'aide sociale et d'aide médicale : enquêtes sociales, établissement du dossier et sa transmission à l'autorité compétente
- la mise en œuvre d'une action sociale générale : animation une action générale de prévention et de développement social dans la commune. Il peut intervenir au moyen de prestations en espèces, remboursables ou non, et de prestations en nature.
- la coordination : fichier des personnes bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale et d'action sociale et résidant sur la commune ou les communes considérées (les informations nominatives de ce fichier sont protégées par le secret professionnel). Dans le domaine de l'action sociale générale, le CCAS mène ses interventions en liaison étroite avec les services et institutions publics et privés de caractère social. Il peut mettre en œuvre, à cette occasion, des moyens ou des structures de concertation et de coordination

Contact et informations :

Site : selon l'importance du territoire, un site existe et apporte des informations sur les programmes et aides en cours.

LES COLLECTIVITES

Fédération Nationale de Collectivités Concédantes et Régie (FNCCR)

Rôle et missions globales :

La FNCCR regroupe :

- **Les collectivités organisatrices des services publics d'énergie** (syndicats de communes supradépartementaux, départementaux ou infradépartementaux, départements, villes) **qui sont propriétaires des réseaux d'électricité à basse et moyenne tension, ainsi que des canalisations de gaz à basse et moyenne pression.** Le plus souvent, le service public est concédé par ces autorités concédantes à EDF (pour 95 % des communes desservies), à GDF, ou à d'autres concessionnaires. Il peut être aussi géré directement, par des régies communales ou intercommunales (5 % des communes).
- **Les collectivités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement** constituées de villes, de communautés ou de syndicats dont certains à cadre départemental. La gestion du service public est assurée soit par des entreprises délégataires (concession, affermage), soit en régie (parfois en régie intéressée).
- **Les collectivités organisatrices des services publics de gestion et traitement des déchets** où la FNCCR développe un nouveau pôle de compétence dédié aux déchets et destiné aux autorités organisatrices compétentes en ce domaine.

La FNCCR fait valoir, aux niveaux national et européen, le point de vue de ses adhérents auprès des pouvoirs publics et des entreprises concessionnaires.

14

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Par sa représentativité auprès des pouvoirs publics, la FNCCR peut prendre position et être actrice dans la lutte contre la précarité énergétique (électricité et gaz naturel) et l'eau. Elle a plaidé en juillet 2010 par exemple pour l'attribution automatique du tarif social de l'électricité (TPN).

Contact et informations :

Site : <http://www.fnccr.asso.fr/>

LES ORGANISMES SOCIAUX

Caisses d'Allocations familiales

Rôle et missions globales :

Acteur de la solidarité nationale, la branche Famille de la Sécurité sociale désigne le réseau des **123 Caisses d'Allocations Familiales** (CAF) piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF). La Caisse d'allocations familiales est un organisme de droit privé, gérant un service public pour ses allocataires.

Elle agit en concertation au sein d'un **vaste réseau de partenaires** :

- Insertion - Social - Emploi : ASSEDIC,
- Précarité Insertion : Préfecture, Commission Locale d'Insertion, CHRS,
- Information des familles : UDAF, Associations,
- Handicap : CAT, CDES, COTOREP,
- Logement : FSL, SDAPL, Bailleurs, OPHLM,
- Vacances loisirs : Direction Départementale de la Jeunesse est des Sports, Municipalités,
- Accueil des jeunes enfants : PMI, Municipalités,
- Coordination inter-branches : Caisse Nationale des Allocations Familiales, Caisse de Mutualité Sociale Agricole, Caisse Régionale d'Assurance Maladie du Centre-Ouest, Direction Régionale de la Sécurité Sociale, Caisse Primaire d'Assurance Maladie ...

La Caisse d'allocations familiales a pour ambition de faciliter la vie des familles par :

- Des **prestations sociales** et des **aides financières** aux familles, aux associations et aux collectivités locales
- Une **action sociale** dont les interventions ont pour objet :
 - l'accueil des enfants,
 - le temps libre des enfants, des jeunes et de leur famille,
 - le soutien à la fonction parentale,
 - l'habitat et l'animation de la vie sociale.

15

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Les CAF participent aux dispositifs partenariaux de lutte contre l'habitat dégradé par le versement des différentes **prestations aux ménages liées au logement** (Aide personnalisée au logement, Allocation de logement sociale, Allocation de logement familiale, Prime de déménagement, Prêt à l'amélioration de l'habitat).

Elles peuvent mettre en œuvre la **suspension du tiers payant**, dans le cadre de négociations avec le propriétaire pour le traitement d'un logement non décent. En cas de doute sur la qualité d'un logement, les contrôleurs aux prestations peuvent, lors d'un contrôle à domicile, **signaler un logement dégradé**.

Dans le cadre de son **action sociale**, la CAF peut également mettre en place et animer des actions visant à faire de la prévention à la précarité énergétique à destinations de ses allocataires (ateliers...).

Pour l'habitat, il existe **plusieurs types de prêts** remboursables par retenues sur les prestations versées :

- Un **prêt à l'amélioration de l'habitat** (légal) pour la résidence principale, destiné à financer des travaux de réparation, d'assainissement, d'amélioration (chauffage, sanitaire), d'agrandissement ou de division, d'isolation thermique. Son montant dépendant du coût des travaux, peut atteindre 80% des dépenses engagées dans la limite de 1067,14 €. Son taux d'intérêt est de 1%. Il est remboursable en 36 mensualités égales.
- Un **prêt social pour l'amélioration de l'habitat** (délivré par la CAF dans le cadre de son action sociale) aux conditions variables selon les caisses.

- Un **prêt d'équipement mobilier** réservé à l'achat de **mobilier " prioritaire** et un **prêt d'équipement ménager** pour l'achat de **certaines appareils spécifiques** (électroménager, cuisson, production d'eau chaude, chauffage...). D'un montant variable selon les caisses, il est directement versé au fournisseur du matériel acheté. Son remboursement s'effectue sur une durée également variable selon les caisses.
- **Un prêt à l'installation dans un nouveau logement** sans intérêt mais d'un montant variable selon les caisses, il vise à aider le paiement des 1ers loyers, dépôt de garantie, assurance, ouverture des compteurs...

Contact et informations :

Site national (portail): <http://www.caf.fr/>

Simulation en ligne des aides au logement :

<http://wwwd.caf.fr/wps/portal/cafr/aidesetservices/lesservicesenligne/estimervosdroits/lelogement>

Coordonnées des sites locaux par lien sur le site national (carte)

LES ORGANISMES SOCIAUX

Mutualité Sociale Agricole

Rôle et missions globales :

La MSA (Mutualité sociale agricole) assure la protection sociale du monde agricole et rural. A ce titre, elle prend en charge les actifs non salariés, comme les chefs d'exploitation ou les employeurs de main-d'œuvre, les salariés agricoles, ainsi que leurs ayants droit et les retraités.

La MSA est organisée en réseau et agit de manière décentralisée. La Caisse centrale (CCMSA) représente la MSA au niveau national, notamment auprès des pouvoirs publics. Elle contribue à la mise en œuvre de la politique sociale agricole en liaison avec les caisses départementales et pluridépartementales.

Elle mène aussi des actions à caractère sanitaire et social en complément de la protection sociale légale.

17

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



La MSA apporte pour ses bénéficiaires les mêmes **prestations légales d'aides au logement** que la CAF (Aide personnalisée au logement, Allocation de logement sociale, Allocation de logement familiale, prêt à l'amélioration de l'habitat).

Elle peut également selon les caisses, aider en fonction des ressources à :

- s'équiper et s'installer dans son logement,
- réaliser des travaux pour l'adapter de manière durable à ses besoins grâce à une aide financière,
- favoriser l'accès et le maintien à domicile.

La CCMSA, au travers d'**appels à projets « sites Habitat »** initiés depuis 2003 autour de thématiques comme le logement des jeunes, celui des saisonniers agricoles, la **maîtrise de l'énergie**, le développement durable... soutient des initiatives originales ou à caractère expérimental lancées par des partenaires.

Contact et informations :

Site national: <http://www.msa.fr/>

Coordonnées des sites locaux par lien sur le site national (carte)

LES ORGANISMES SOCIAUX

Les bailleurs sociaux

Rôle et missions globales :

Les organismes Hlm ont une activité locative (construction et gestion), de promotion de logements destinés à l'accèsion pour les personnes modestes ainsi qu'une activité de prêt. Ils peuvent également acquérir des immeubles existants pour les transformer en logements sociaux. Par ailleurs, ils mettent leur expérience et leur savoir-faire au service des collectivités locales et de leur politique de l'habitat.

Il existe quelque 800 organismes Hlm qui emploient 76 000 salariés et dans lesquels siègent 12 000 administrateurs bénévoles. Etablissements publics pour les uns, sociétés anonymes ou coopératives pour les autres, ils sont tous à but non lucratif.

Ils sont regroupés au sein de l'Union sociale pour l'habitat, une confédération composée de cinq fédérations :

- Offices publics de l'habitat
- Entreprises sociales pour l'habitat
- Coopératives Hlm
- PROCIVIS UES-AP (voir fiche p. 31)
- Associations régionales

18

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Globalement le secteur de l'habitat social applique une politique de maîtrise des charges pour ses locataires.

Cette politique permet aux logements sociaux d'avoir une performance énergétique meilleure que dans les autres secteurs résidentiels : la consommation annuelle moyenne d'un logement social est de 160 kW/m²/an alors que la moyenne, tous secteurs confondus, est aujourd'hui de 250 kW/m²/an (sources USH).

Le projet national HLM de 2008 a d'ailleurs réaffirmé les engagements suivants :

- Mise en œuvre d'un programme d'amélioration thermique de 800 000 logements en 10 ans... sous conditions financières
- Mise en place d'un programme d'excellence énergétique dans le neuf
- Généralisation des logements dotés d'équipements économes en eau, promotion de l'individualisation des contrats de fourniture, sensibilisation au comportement éco-citoyen

L'Union Sociale pour l'Habitat participe également à l'observatoire national de la précarité énergétique.

Contact et informations :

Site national de l'Union Sociale pour l'habitat : <http://www.union-habitat.org/>

Offices publics de l'habitat : <http://www.foph.fr>

Entreprises Sociales pour l'habitat : <http://www.esh.fr/index.aspx>

Sociétés coopératives d'Hlm : www.hlm.coop

Sociétés Anonymes de Crédit Immobilier (SACI) (voir également fiche SACICAP-PROCIVIS p. 32)

LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

EDF et GDF Suez (tarifs réglementés)

Rôle et missions globales :

Un **fournisseur d'énergie** est une entreprise titulaire d'une autorisation de fourniture de gaz naturel délivrée par le ministre chargé de l'énergie ou s'étant déclarée auprès du ministre pour la fourniture d'électricité, et desservant au moins un consommateur final avec qui il a signé un contrat de fourniture précisant les modalités de livraison de l'énergie.

Font partie des **fournisseurs historiques** :

- EDF, les Entreprises Locales de Distribution (ELD) ainsi que leurs filiales pour l'électricité
- Gaz de France, Tegaz, les Entreprises Locales de Distribution (ELD) ainsi que leurs filiales pour le gaz.

Un fournisseur historique n'est pas considéré comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

Seuls ces fournisseurs peuvent pratiquer le **tarif réglementé** fixé par les ministres en charge de l'économie et de l'énergie. Ce tarif est obligatoirement proposé aux clients qui en font la demande. Il s'applique d'office à ceux qui, depuis le 1er juillet 2007 date d'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, n'ont pas souscrit un contrat en offre de marché, c'est-à-dire dont les prix sont libres et déterminés par contrat.

Après avoir souscrit une offre de marché il est néanmoins possible de **revenir au tarif réglementé**, que ce soit en électricité ou en gaz naturel,

EDF et GDF participent à **l'apurement des factures impayées** en contribuant, avec les conseils généraux, les organismes sociaux et les associations caritatives, aux Fonds de Solidarité pour le Logement départementaux.

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



En cas de litige avec le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, quel qu'en soit le motif, il est nécessaire d'adresser un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception au **service clientèle** qui gère les réclamations. Cette démarche précède, le cas échéant, la saisie du médiateur national de l'énergie, ou l'engagement d'une procédure contentieuse.

En cas d'impayé :

- Sans paiement après un délai de 15 jours laissé pour régulariser la situation, la **fourniture d'électricité pourra être réduite** (maintien à une puissance limitée pour faire fonctionner un minimum d'appareils électriques comme l'éclairage et le réfrigérateur) **ou suspendue**, et la **fourniture de gaz suspendue**
- Avant de procéder à la réduction ou à la coupure, mon fournisseur doit m'envoyer un second courrier dans lequel il m'informe de la possibilité de **saisir le Fonds de solidarité pour le logement (FSL)** (voir fiche Conseil Général)

Des **tarifs sociaux** permettent d'alléger la facture pour les personnes ayant des revenus annuels inférieurs aux plafonds de la CMU-C, ACS ou un revenu fiscal annuel de référence:

- Le **Tarif de Première Nécessité pour l'électricité (TPN)** permet de bénéficier d'une réduction du coût de l'abonnement et du prix des 100 premiers kWh consommés dans le mois. Il apporte de plus la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat, ainsi que d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en cas d'interruption de fourniture justifiée par un défaut de paiement.
- Le **Tarif Spécial de Solidarité en gaz (TSS)** qui consiste en une déduction forfaitaire. Il permet également de bénéficier des mêmes abattements sur la facturation d'un déplacement qu'avec le TPN.

350 **correspondants solidarité d'EDF**, répartis sur l'ensemble des départements français, sont en contact avec les différents acteurs locaux de la solidarité : les services administratifs spécialisés (CAF, Assedic, CCAS, ARS, élus...) et les partenaires associatifs. Ils contribuent à la recherche de solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients en situation de précarité.

De la même manière, 100 **conseillers solidarité GDF SUEZ** sont là pour traiter les difficultés rencontrées par des clients sensibles, en difficulté de paiement et 208 **points d'accueil et de médiation** vers les clients fragiles ont été mis en place en partenariat avec des associations locales.

Contact et informations :

Site énergie-info développé par la Commission de Régulation de l'Énergie: <http://www.energie-info.fr/>

Site EDF (tarif réglementé) : <http://bleuciel.edf.com/abonnement-et-contrat/les-prix/les-prix-de-l-electricite/tarif-bleu-47798.html>

Site GDF Suez (tarif réglementé) :

http://www.dolcevita.gazdefrance.fr/portailClients/client/c/2/offres_services/Gaz_naturel/gaz_tarif_regl

LES FOURNISSEURS D'ENERGIE

Autres fournisseurs

Rôle et missions globales :

Le fournisseur assure la vente d'énergie qu'il a produite ou achetée. Depuis le 1er juillet 2007 (ouverture des marchés), ses activités sont soumises à la concurrence, tous clients confondus. Les offres de marché sont donc des offres dont les prix sont librement fixés par les fournisseurs.

Une douzaine de fournisseurs d'électricité et/ou de gaz pour les clients particuliers sont présents dans au moins 90 % des communes raccordées en France.

Identifiés dans le site de la Commission de régulation de l'Énergie, ce sont par ordre alphabétique : Altergaz, Alterna, Anrtargaz, Bleu Ciel d'EDF, Direct Énergie, Enercoop, Enerest, Energem, Gaz de France Dolce Vita, Lampiris, Planète OUI, Poweo

20

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



La plupart des fournisseurs proposent des services d'assistance, des conseils et outils pour mieux consommer son énergie, des modes de paiement adaptés (mensualisation). Les **tarifs sociaux** du gaz (TSS) sont appliqués de la même manière que le fournisseur historique (voir p. précédente), et ceux de l'électricité (TPN) sont depuis le 15 novembre 2013 applicables également à tous les fournisseurs

Contact et informations :

Site d'information énergie-info développé par la Commission de Régulation de l'Énergie: <http://www.energie-info.fr/>

Liste complète des fournisseurs nationaux de gaz et d'électricité pour les particuliers : http://www.energie-info.fr/fichier/Liste_Fourn_Particuliers.pdf

Site de chaque fournisseur :

<http://www.alterna-energie.fr/>

<http://www.antargaznaturel.fr/>

<http://www.direct-energie.com/>

<http://particuliers.edf.com>

<http://www.enalp.fr/>

<http://www.enercoop.fr/>

<http://www.energem.fr/>

<http://www.eni.com/fr>

<http://www.gdfsuez-dolcevita.fr>

<http://www.lampiris.fr/>

<http://www.lucia-energie.com/>

<http://www.planete-oui.fr/>

<http://www.seolis.net/Presentation-de-Selia>

LES ASSOCIATIONS

Association Départementale pour l'Information sur le Logement (ADIL)

Rôle et missions globales :

L'ANIL / Agence Nationale pour l'Information sur le Logement est chargée de l'animation et du développement du réseau. Elle suscite la création des ADIL, accorde un avis favorable ouvrant droit à l'agrément du ministère chargé du logement, et apporte un appui permanent au fonctionnement des ADIL existantes, en matière de documentation, d'information, de formation et d'études.

L'ANIL est une association qui regroupe le ministère chargé du Logement, les collectivités locales, l'Union Sociale pour l'Habitat, Action Logement (1 % logement), la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), les représentants des professionnels du logement, les associations familiales et d'usagers. Les ADIL / Agences Départementales d'Information sur le Logement assurent au plan local le conseil aux particuliers. Elles sont présentes dans la plupart des départements.

Chaque ADIL offre gratuitement aux particuliers un conseil complet sur les aspects juridiques, financiers et fiscaux liés au logement. Nombre d'entre elles disposent d'un fichier des logements neufs à la vente, à la location et des lotissements. Les ADIL analysent en outre l'information recueillie auprès du public et de ses partenaires

Les ressources d'une ADIL proviennent principalement des collectivités locales, du ministère en charge du Logement, d'Action Logement (1% logement), des organismes d'HLM et des Caisses d'Allocations Familiales. Le reste est apporté par divers intervenants dans le secteur du logement.

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :

CI

Les ADIL apportent principalement des conseils juridiques, financiers et techniques (une partie des ADIL sont également Espaces Info-Energie).

L'ADIL intervient dans la lutte contre l'habitat dégradé dans le cadre global de sa mission d'information juridique sur le logement définie par l'Etat (décret du 7 novembre 2007).

Elle assure les missions suivantes :

- Analyse juridique de la situation respective du locataire et du propriétaire, notamment au vu de diagnostics agréés concluant au caractère dégradé du logement.
- Conseils juridiques sur la suite à donner par le locataire et le propriétaire.
- Orientation si nécessaire vers les opérateurs spécialisés dans l'amélioration de l'Habitat.
- Services aux partenaires : actions de formation

L'Anil et son réseau d'ADIL procèdent également à des analyses et commentaires sur les textes réglementaires et sujets d'actualités et sélectionnent la jurisprudence intéressant le logement. A ce titre l'ADIL peut être un outil utile dans le cadre de règlement de litiges.

Les ADIL font également partie du réseau des PRIS depuis la mise en place du Plan de Rénovation Energétique de l'Habitat en septembre 2013.

Contact et informations :

Site national: <http://www.anil.org/fr/>

Coordonnées et lien sur les sites locaux des ADIL sur le site national (carte): <http://www.anil.org/fr/votre-adil/index.html>

LES ASSOCIATIONS

Associations agréées au titre du PDALPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées)

Rôle et missions globales :

Le PDALPD a pour objet de définir les objectifs à atteindre et harmoniser et définir les actions à mettre en œuvre répondant à ce principe. On peut résumer sa mission en trois points :

- connaître les besoins
- développer une offre de logements diversifiée et adaptée
- solvabiliser et accompagner socialement les ménages.

Pour répondre à cet objet le PDALPD a une obligation de contenu fixant:

- Les conditions de mise en œuvre (durée, composition du comité responsable, désignation des instances de suivi)
- L'identification des besoins (quelles personnes, quelles priorités)
- Les objectifs et mesures à mettre en œuvre (par secteurs en garantissant la mixité sociale):
 - . Le suivi des demandes de logement des personnes et familles visées par le plan ;
 - . La création ou la mobilisation d'une offre supplémentaire
 - . Les principes des attributions prioritaires de logements
 - . La prévention des expulsions locatives, ainsi que les actions d'accompagnement social correspondantes (avis aux instances décisionnelles en matière d'aides personnelles au logement, d'attribution d'aides financières sous forme de prêts ou de subventions et d'accompagnement social lié au logement, en faveur des personnes en situation d'impayés)
 - . Le logement des personnes placées dans des hébergements temporaires ou des logements de transition ;
 - . La contribution des fonds de solidarité pour le logement
 - . Le repérage des logements indignes, non décentes et les actions de résorption correspondantes

Les Départements conventionnent des associations au titre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées pour accompagner des ménages à l'accès et au maintien dans le logement. Ces associations peuvent mettre en œuvre, dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement, un accompagnement social lié au logement, une aide à la gestion locative de proximité (baux glissants et sous location) et au titre du RSA des ateliers recherche logement, des monitorats de travaux, des déménagements sociaux, de la captation de logements et de l'aide à la réhabilitation de logements privés dégradés.

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Dans le cadre de l'ensemble des actions confiées aux associations agréées, celles-ci sont conduites à informer les locataires et à les accompagner lorsqu'ils rencontrent des difficultés en matière de maîtrise des dépenses d'énergie et d'eau.

Contact et informations :

Site : voir sur les sites des Départements le règlement de leur PDALPD

Le réseau RAPPEL (voir fiche) a également constitué une liste sur son site : <http://www.precarite-energie.org/-Les-PDALPD-.html>

LES ASSOCIATIONS

Associations caritatives

Rôle et missions globales :

Une association caritative est une association à but non lucratif dont l'objectif est de porter secours et assistance aux plus démunis. Le terme d'association caritative n'existe pas au niveau légal en France. Ce qui s'en rapproche le plus est celui d'association d'utilité publique ce qui lui permet de bénéficier d'avantages spécifiques (elle peut recevoir, outre des dons manuels, des donations et des legs).

Les domaines d'interventions des associations caritatives sont divers (enfance, santé, action sociale, action internationale, développement durable) et généralement basés sur le bénévolat.

Dans le domaine du logement les plus connues et actives sont le Secours Catholique, le Secours populaire, Emmaus et la Fondation Abbé Pierre, Restos du cœur, Droit au logement, Armée du salut...

23

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Les associations caritatives s'engagent sur le logement sous différents axes :

- Militantisme auprès des instances décisionnelles
- Action et soutien sur le terrain (accompagnement des familles dans l'accès et le maintien, hébergement d'urgence, aides financières ponctuelles souvent complémentaires aux dispositifs légaux...)
- Etudes et enquêtes (ex. : rapport annuel sur le mal logement en France de la Fondation Abbé Pierre)

Contact et informations :

Quelques sites d'associations :

<http://www.secours-catholique.org/>

<http://www.secourspopulaire.fr/>

<http://www.fondation-abbe-pierre.fr/>

<http://www.restosducoeur.org/>

<http://www.armedusalut.fr/>

<http://www.croix-rouge.fr/>

<http://droitaulogement.org/>

<http://www.petitsfreres.asso.fr/>

LES ASSOCIATIONS

Associations de défense du consommateur

Rôle et missions globales :

17 associations de consommateurs nationales agréées sont au service des consommateurs pour les représenter et les défendre.

L'agrément peut être accordé aux associations locales, départementales, régionales ou nationales. Les associations doivent répondre à des critères liés à l'activité (avoir une année d'existence et justifier d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts des consommateurs), à la représentativité (avoir un nombre de cotisants individuellement au moins égal à 10 000 pour les associations nationales), à l'indépendance de toutes formes d'activités professionnelles.

Outre leurs activités au plan national (études, recherches, représentations dans de multiples instances officielles ou privées, information et formation des consommateurs), les mouvements sont présents au niveau local à travers de très nombreuses associations.

La plupart des structures locales tiennent des permanences pour aider les personnes à résoudre leurs problèmes de consommation soit par des démarches amiables, soit par l'action en justice (les associations sont habilitées à défendre en justice l'intérêt collectif des consommateurs et demander réparation des préjudices). Pour le traitement de dossiers litigieux, il est demandé une contribution à la vie de l'association sous forme d'adhésion.

Ces associations peuvent également agir à titre préventif (demande de retrait d'un produit dangereux ou de suppression de clauses abusives dans des contrats par exemple).

24

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :

Une partie des associations de consommateur sont plus spécialisées dans le logement et l'énergie. Dans ce cadre elles peuvent aider sur les sujets suivants :

- . Défense des **droits des locataires**, rapports locatifs, expulsion
- . Règlement de **litiges en copropriété**
- . **Financements** (prêts, aides...)
- . Facturation de l'**énergie**, ouverture des marchés, économie d'énergie et énergies renouvelables, sécurité électrique...

Des outils pédagogiques (brochures, expos, guides d'achat...) sont édités par certaines.



Contact et informations :

Site portail de la consommation édité par l'Institut National de la Consommation : <http://www.conso.net/page/>

Site des **15 associations de consommateurs agréées** :

ADEIC : association de défense, d'éducation et d'information du consommateur <http://www.adeic.fr/>

AFOC : association force ouvrière consommateurs <http://www.afoc.net/>

ALLDC : association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs <http://www.leolagrange-conso.org/>

CGL : confédération générale du logement <http://www.lacgl.fr/>

CLCV : consommation, logement et cadre de vie <http://www.clcv.org/>

CNAFAL : conseil national des associations familiales laïques <http://www.cnafal.org/>

CNAFC : confédération nationale des associations familiales catholiques <http://www.afc-france.org/>

CNL : confédération nationale du logement <http://www.lacnl.com/>

CSF : confédération syndicale des familles <http://www.la-csf.org/>

FAMILLES DE FRANCE : <http://www.familles-de-france.org/>

FAMILLES RURALES : <http://www.famillesrurales.org/>

FNAUT : fédération nationale des associations d'usagers des transports <http://www.fnaut.fr/>

INDECOSA CGT : association pour l'information et la défense des consommateurs salariés-CGT <http://www.indecosa.cgt.fr/>

UFC QUE CHOISIR : union fédérale des consommateurs – que choisir <http://www.quechoisir.org/>

UNAF : union nationale des associations familiales <http://www.unaf.fr/>

LES ASSOCIATIONS

Point Information et Médiation Multi Services (PIMMS)

Rôle et missions globales :

Lieu d'accueil convivial, ouvert à tous et animé par une équipe de professionnels, les PIMMS proposent des services de proximité à la disposition des habitants.

Relais d'information et de médiation, le PIMMS facilite l'utilisation des services publics

Il est une conjugaison originale d'une démarche associative permettant d'associer les habitants au projet et de développer des actions en direction des personnes fragilisées et d'une pratique entrepreneuriale recherchant la qualité du service et la satisfaction de ses clients.

Quelques exemples de missions :

- Information sur les produits et services des opérateurs de services publics (horaires des bus, qualité de l'eau, horaires d'ouverture des agences, des bibliothèques,...)
- explication des modalités de facturation, comment utiliser un mandat postal...
- conseil sur la gestion du budget familial, pour maîtriser la consommation d'énergie,...
- orientation vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois,...)
- accompagnement sur toutes les démarches de la vie quotidienne
- médiation pour la résolution des conflits liés à la vie quotidienne
- accès à Internet et accompagnement dans l'utilisation des services publics distants
- vente des produits de base des entreprises partenaires : timbres, tickets de transports en commun, billets de train...

Les PIMMS sont regroupés en réseau au sein d'une Union Nationale comprenant 42 PIMMS et 7 autres associations adhérentes.

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



L'accompagnement des familles dans les démarches de la vie quotidienne et les conseils apportés sur le budget et notamment la maîtrise des consommations d'énergie font que cet acteur peut être un partenaire utile dans la sensibilisation, le conseil voire l'aide au règlement de litiges.

Contact et informations :

Site de l'Union Nationale des PIMMS (avec carte et liste et contacts locaux): <http://www.pimms.org/>

LES ASSOCIATIONS

Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Energétique (RAPPEL)

Rôle et missions globales :

Le Réseau des Acteurs de la Pauvreté et la Précarité Energétique dans le Logement (RAPPEL) a été créé officiellement en septembre 2007. Il est animé par les associations CLER et BCE, lesquels ont fait appel ponctuellement pendant la première année d'existence du réseau à Gefosat et la FNH&D pour compléter leurs compétences.

Cinq financeurs lui permettent de fonctionner actuellement :

- L'ADEME
- La Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés
- Le Groupe EDF
- GDF Suez
- La Fondation Nicolas Hulot pour la nature et l'homme

Il rassemble différents acteurs et professionnels des trois domaines concernés par la précarité énergétique : Action sociale, Logement, Énergie.

Son but est de mettre en relation et d'aider les structures qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique :

- Capitaliser et mutualiser les diverses expériences menées dans les territoires,
- Promouvoir la prise en compte de la précarité énergétique dans les politiques sociales,
- Mettre au service de ses membres des outils opérationnels

26

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



La mise en réseau des membres du RAPPEL permet un échange d'outils, de bonnes pratiques sur la mise en œuvre d'actions de lutte contre la précarité énergétique.

Divers moyens ont été créés pour favoriser ces échanges :

- Un site Internet
- Un bulletin d'information semestriel : Le Focus précarité énergétique
- Une lettre électronique bimestrielle : La lettre du RAPPEL
- Une liste de discussion : Espace de débat et de diffusion
- Des modules de sensibilisation : Deux sessions par an
- Une rencontre nationale annuelle : Échange d'expériences et d'outils
- Des rencontres d'experts : Un éclairage extérieur sur la précarité
- Des forums de travail sur internet

Contact et informations :

Site : www.precarite-energie.org

LES ASSOCIATIONS

Associations pour l'auto réhabilitation accompagnée

Rôle et missions globales :

L'auto-réhabilitation accompagnée est une démarche basée sur la participation des personnes à l'amélioration de leur habitat, qu'elles soient locataires ou propriétaires. Les chantiers sont encadrés par des animateurs techniques qualifiés dans les métiers du bâtiment et peuvent rassembler des jeunes volontaires et des bénévoles.

Les **territoires d'interventions** sont les parcs sociaux et privés, les centres anciens, les copropriétés dégradées, les logements diffus en milieu rural, ... Ces opérations mobilisent différents partenaires (Collectivités territoriales, Caf, MSA, CCAS, Bailleurs, ACSE, Fondations...) investis dans les politiques de l'habitat, de la cohésion sociale et de l'amélioration du cadre de vie.

Les principales associations œuvrant dans ce domaine sont : Les compagnons bâtisseurs, IGLOO : Démarche d'insertion globale par le logement et l'emploi

La structure PADES (Programme Autoproduction et Développement Social) a été créé en 1996 pour favoriser l'émergence de nouveaux opérateurs et faire en sorte que l'accompagnement à l'autoproduction devienne un outil ordinaire des politiques de développement social. C'est un pôle de ressources méthodologiques et de mise en réseau des acteurs.

27

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Les associations du réseau Compagnons Bâtisseurs, par exemple, interviennent sur le confort et l'efficacité énergétique des logements : elles **accompagnent les ménages** dans la maîtrise de leurs consommations à domicile (pose de kit énergie, suivi individualisé des consommations), **mobilisent les aides financières** adaptées aux budgets des personnes modestes et réalisent avec elles, les **travaux d'éco-réhabilitation** (isolation, ventilation, chauffage, aménagements sanitaires...). Elles mettent en œuvre dans certains cas, des **médiations avec les propriétaires** bailleurs pour déclencher des rénovations cohérentes. Parallèlement, elles organisent des **animations collectives** sur des thèmes concrets liés à l'habitat, la maîtrise des énergies et le développement durable.

Contact et informations :

Quelques Sites d'associations :

COMPAGNONS BATISSEURS : <http://www.compagnonsbatisseurs.org/>

IGLOO, Démarche d'insertion globale par le logement et l'emploi : <http://www.igloo-habitat.org/>

PROGRAMME AUTO PRODUCTION ET DEVELOPPEMENT SOCIAL (PADES) :

<http://www.padesautoproduction.net/>

LES ASSOCIATIONS

Médiateur de l'eau

Rôle et missions globales :

Mise en place en octobre 2009 par la **Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau** et deux associations d'élus, l'**Association des maires de France** et l'**Assemblée des Communautés de France** puis rejoint en juin 2010 par la **Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants**, la Médiation de l'Eau est une association qui a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement.

Indépendant et impartial, le Médiateur de l'Eau est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal. Il intervient sur les différends portant sur la bonne exécution du service, et lorsque qu'aucune solution n'a pu être trouvée entre les parties prenantes. A l'écoute des consommateurs, chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable, la Médiation permet d'éviter de recourir à un tribunal.

Au-delà du traitement des litiges individuels, le Médiateur de l'Eau établit un rapport annuel de son activité qui permet de dégager les axes d'amélioration des services rendus aux consommateurs, mais aussi les actions envisageables pour éviter les litiges futurs.

28

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Le médiateur de l'eau est saisi pour tout litige qui concerne le **service public de l'eau et/ou de l'assainissement** et quand ont été **épuisées les voies de recours internes de l'entreprise** ou si il n'y a pas eu de réponse depuis un mois à une réclamation envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée du service concerné. **Ce litige doit dater de moins de deux ans.**

La démarche consiste à envoyer **un courrier décrivant l'objet du litige**, accompagné de la photocopie de tous les justificatifs nécessaires (coordonnées complètes, référence client, échanges de courriers avec l'entreprise, etc.). Le Médiateur dispose **d'un mois**, à compter de la date d'envoi du dossier, pour confirmer ou non que le litige rentre bien dans le champ de la médiation.

À l'issue de l'instruction du dossier, **le Médiateur rend un avis** qui doit permettre aux parties de résoudre leur différend de façon équitable. Chacun reste libre de suivre ou non l'avis du Médiateur.

Contact et informations :

Site : <http://www.mediation-eau.fr/>

LES ASSOCIATIONS

Les Conseillers Médicaux en Environnement Intérieur (CMEI)

Rôle et missions globales :

Encouragée par la direction générale de la santé (DGS), abordée dans les recommandations de l'HAS (Haute Autorité de Santé) concernant l'éducation et le suivi des asthmatiques, et intégrée dans la PNSE (Plan National Santé Environnement) au titre du plan Asthme, la profession de Conseiller Médical en Environnement Intérieur (CMEI) se développe à travers la France.

Les CMEI basés principalement dans les hôpitaux, mairies, DDASS, Conseils Généraux, réseaux asthme et allergies, association notamment pour la mesure de la pollution sont cependant encore peu nombreux aujourd'hui (35 professionnels pour toute la France).

Professionnels diplômés (DIU Santé Respiratoire et Habitat ou licence professionnelle des métiers de la santé et de l'environnement – Universités de Strasbourg), ils sont formés pour établir un audit de l'environnement intérieur. Ils enquêtent au domicile des personnes qui en font la demande – par le biais d'un médecin, et sur prescription de celui-ci – réalisent des prélèvements (poussière, moisissures...) et des mesures d'allergènes, et établissent un diagnostic permettant ensuite de mettre en œuvre des mesures pour l'éviction des polluants domestiques, et d'adapter son habitat

29

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Le lien entre la qualité de l'air intérieur, la mauvaise qualité thermique du logement et des équipements (principalement de chauffage et de ventilation) et les conséquences en matière de santé (maladies respiratoires) étant évident, le CMEI a un rôle important dans le repérage des familles en condition de précarité énergétique et leur accompagnement pédagogique, si les sources du problème sont d'origine comportementale.

La visite d'un CMEI, qui n'intervient exclusivement qu'à la demande d'un médecin, est gratuite (sauf si il exerce en libéral)

Contact et informations :

Site national: <http://www.cmei-france.fr/>

Liste et coordonnées des CMEI par département sur ce site.

LES ASSOCIATIONS

Les Régies de Quartier et Régies de Territoire

Rôle et missions globales :

Les Régies élaborent leur projet économique, politique et social grâce à la volonté partagée des habitants, des élus des collectivités, des représentants des bailleurs sociaux et des acteurs socio-économiques. Les salariés des Régies sont les habitants du quartier ou du territoire sur lequel elles interviennent. Son territoire d'intervention est défini comme un espace de solidarité et de cohésion sociale. Une « Régie de Quartier » ou une « Régie de Territoire » est une association loi 1901. Le Projet d'une Régie comporte 3 dimensions :

Sociale

- générer du lien social à travers les activités et les services
- offrir un emploi aux habitants les plus en difficulté pour leur permettre de construire un véritable parcours d'insertion
- mettre en oeuvre un accompagnement et une formation adaptés

Economique

- créer des activités pour répondre à des besoins collectifs non satisfaits ou émergents
- contractualiser financièrement des marchés avec les partenaires et rechercher la pérennité des activités
- réinjecter sur le territoire, en circuit court, les flux monétaires générés par l'activité

Politique

- renforcer la participation des habitants et le dynamisme associatif
- contribuer à faire émerger un projet pour un "mieux vivre ensemble"

30

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Dans leur rôle de médiation (bailleurs, fournisseurs d'énergie), de services à la personne (petits travaux...), de citoyenneté (éducation populaire) et d'économie solidaire (développement social, préservation de l'environnement et du cadre de vie), les régies, principalement animées par les habitants, peuvent être des lieux supports pour la mise en œuvre d'actions collectives.

La précarité énergétique représente un levier pour développer des actions locales des Régies de Quartier qui entrent dans le cadre du Développement Durable.

Selon un bilan de mars 2011 du pôle « Développement Durable » du CNLRQ (Comité National de Liaison des Régies de Quartier), plus de la moitié des Régies de Quartier (69 %) mènent déjà des activités de DD et dans 80 % des cas, les Régies sont à l'initiative de ce type de projets.

Contact et informations :

Site du Comité National de Liaison des Régies de Quartier: www.cnlrq.org

Liste et coordonnées des régies par région sur ce site.

LES FINANCEURS PRIVÉS

Banques

Rôle et missions globales :

Les banques sont des entreprises qui font le commerce de l'argent : elles reçoivent et gardent pour le compte de leurs clients leurs capitaux, proposent divers placements (épargne), fournissent des moyens de paiement (chèques, carte bancaires, etc.) et de change, prêtent de l'argent, et plus généralement se chargent de tous services financiers.

31

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Dans le cadre de leur métier, les banquiers sont donc des acteurs financiers relais des dispositifs mis en place par l'Etat ou les collectivités pour les travaux d'économie d'énergie.

Parmi ceux-ci on trouve :

- **l'éco-prêt à taux zéro (Eco-PTZ)** lancé en 2009 qui permet de financer les projets principalement sous forme de « bouquet de travaux » et les éventuels frais induits par ces travaux. Ce prêt attribué aux propriétaires, qu'ils soient occupants ou bailleurs, sans condition de ressources, ne concerne que les résidences principales construites avant le 1er janvier 1990. La plupart des banques sont partenaires de ce dispositif, ayant signé une convention avec l'Etat.
- Les **prêts « verts »** ou éco-prêt Développement Durable proposés à des taux préférentiels, suite à la mise en place du livret de développement durable depuis le 1er janvier 2007
- Selon les régions, certaines banques peuvent être choisies pour diffuser des **prêts bonifiés par la collectivité territoriale** (exemples : Prêt Climat Lorraine, prêts « 100 000 logements » en Nord-Pas de Calais, Micro-crédit régional «énergie verte» en Poitou-Charente, Isolaris en Région Centre...)

Contact et informations :

Rubrique Eco-PTZ sur le site du ministère (dispositif, liste des banques, formulaires...) :

<http://www.territoires.gouv.fr/l-eco-pre-t-a-taux-zero-eco-ptz>

Sites des banques

Site des Régions, rubrique « environnement » ou « développement durable », pour connaître les éventuels prêts bonifiés et leurs conditions

LES FINANCEURS PRIVÉS

SACICAP - PROCIVIS

Rôle et missions globales :

PROCIVIS est la marque commune aux 56 SACICAP (Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêts Collectif pour l'Accession à la Propriété issues de la transformation des **anciennes Société Anonymes de Crédit Immobilier**) représentées par l'UES-AP (Union d'Economie Sociale pour l'Accession à la Propriété).

En développant les **Missions Sociales** et en s'appuyant sur leurs filiales, les SACICAP sont des opérateurs maîtrisant l'ensemble de la problématique de l'accèsion à la propriété. Elles apportent localement, en concertation avec les collectivités, des réponses extrêmement diversifiées et complémentaires pour tous les statuts d'habitat. Elles sont ainsi un outil particulièrement efficace au service de la mixité sociale, de la cohésion territoriale et de la diversité de l'habitat.

L'affectation des fonds de ces Missions Sociales est la suivante :

- 50% pour l'aide aux propriétaires occupants très modestes, en liaison avec des intervenants publics et des partenaires privés et sociaux sur les thématiques de la sortie d'insalubrité, de l'habitat indigne et de l'adaptation du logement au handicap et/ou au vieillissement dans le cadre des PDALPD, MOUS, OPAH et FIG.
- 40% pour l'aide au financement de l'accèsion sociale en faveur de populations spécifiques dans le cadre du renouvellement urbain.
- 10% pour l'accèsion sociale dans le cadre de la vente HLM.

32

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Le volet « Missions Sociales » traitant notamment des problématiques de lutte contre l'indécence et l'indignité du logement et de lutte contre la précarité énergétique, une enveloppe est consacrée à ce volet par les 56 SACICAP, dont une partie exclusivement dédiés au Plan National de Lutte Contre la Précarité Énergétique (**programme « Habiter Mieux »**). Cet engagement vise à octroyer environ 10 000 financements par an sous forme d'avances ou de prêts sans intérêt.

Des **conventions locales** sont également signées avec les collectivités territoriales et les opérateurs habitat comme, par exemple, dans le cadre des Contrat Locaux d'Engagement (CLE) contre la précarité énergétique.

Contact et informations :

www.procivis.fr

LES OPERATEURS PRIVES

Opérateurs habitats

Rôle et missions globales :

Les opérateurs spécialisés dans l'amélioration de l'habitat ont deux missions principales :

- L'accompagnement direct des ménages dans la remise aux normes et l'amélioration de leur logement.
- Le soutien aux politiques locales de l'habitat, animation de dispositifs dont OPAH et PIG

L'opérateur, parfois nommé « animateur », est, dans ce cas, **chargé d'assister le maître d'ouvrage dans le suivi opérationnel du programme**. L'opérateur est notamment chargé d'informer les propriétaires sur le programme en question et sur les aides financières permettant de subventionner les travaux. Il est chargé de conseiller les propriétaires et de leur apporter l'assistance nécessaire (administrative, technique, juridique et sociale) permettant la réalisation de travaux de réhabilitation. L'opérateur constitue l'interlocuteur privilégié du public bénéficiaire des subventions de l'Anah.

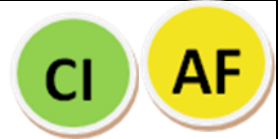
Concernant les particuliers, propriétaires occupants, bailleurs ou locataires, actifs, retraités ou handicapés, les opérateurs apportent un service de qualité adapté à chaque situation personnelle.

Les **types d'opérateurs** rencontrés sont :

- . Opérateurs de type associatif : fédération des Pact-Arim, réseau Habitat et Développement (H&D)...
- . Bureaux d'étude privé (ACAD), cabinet d'architectes
- . EPL : Entreprises Publiques Locales (anciennement SEM)
- . Collectivités en régie

33

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques) :



Les diverses approches des opérateurs habitat sont :

- Accueil et information de la population
- Démarches auprès des propriétaires
- Conseils techniques, juridiques et financiers
- Montage et instruction des dossiers de subvention
- Actions d'accompagnement liées au relogement

Dans le cadre des études et animations de suivi opérationnel d'opérations programmées d'amélioration de l'habitat qui leur sont confiées, les opérateurs peuvent donc mener ou accompagner des actions directes de **repérage et d'accompagnement** (financier, juridique et technique) **des publics en précarité énergétique**.

Contact et informations :

Liste des acteurs sur le Site Anah « Les OPAH » : <http://www.lesopah.fr/recherche/acteurs.html>

Site des réseaux:

PACT-ARIM : <http://www.pact-arim.org/>

HABITAT & DÉVELOPPEMENT : <http://www.habitatdeveloppement.fr/>

URBANIS : <http://www.urbanis.fr/>

LES ESPACES INFO-ENERGIE

Rôle et missions globales :

Pour répondre aux questions du grand public, l'ADEME a mis en place depuis 2001, avec le co-financement des collectivités territoriales, notamment les Conseils Régionaux, un service d'information de sensibilisation et de conseils de proximité sur l'efficacité énergétique qui s'est traduit par la création d'un réseau régional d'Espaces Info→Energie.

Ces services EIE sont portés, soit par les collectivités partenaires elles-mêmes, soit par des associations œuvrant dans les domaines de l'habitat, de l'environnement ou de la défense aux consommateurs.

Les EIE sont intégrés dans le réseau des PRIS depuis la mise en place du Plan de Rénovation Énergétique de l'Habitat en septembre 2013

34

Type d'aide apportée dans le domaine de la précarité énergétique (financières, juridiques, techniques)



Les Espaces Info-Energie peuvent donc dans le cadre de leur mission (selon les régions):

- **conseillers un occupant** et/ou son accompagnant social sur les solutions possibles pour réduire sa facture d'énergie et améliorer son confort (sans visite à domicile)
- **fournir des outils de sensibilisation** (guide, expo, mallettes pédagogiques...) voire mettre en place et **animer des ateliers** de sensibilisation du public
- participer à la mise en place d'un projet et y apporter son expertise technique (certains conseillers des EIE ont été formés à la problématique de la précarité énergétique par l'ADEME)

Contact et informations :

Site national et coordonnées locales des Espaces Info-Energie : <http://www.renovation-info-service.gouv.fr/>

Site locaux ou liens possibles sur les principaux réseaux associatifs porteurs d'EIE : CLER, ADIL, Habitat & Développement, PACT, CAUE, CLCV...