

Lutter contre la Précarité énergétique

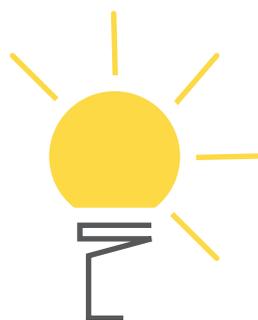


PAYS D'AIX



Accompagner les ménages en difficultés avec l'eau et l'énergie

## GUIDE DE SOLUTIONS ET CONTACTS



# Slame

**Service local adapté  
pour la maîtrise de l'énergie**

Edition 2022

Ce guide est réalisé dans le cadre du projet SLAME grâce au soutien de :



## Un guide pour faciliter la connaissance des dispositifs et des relais

« Ici je suis gelée. Il faut dire aussi que je suis très frileuse. J'ai eu tellement froid que j'en suis venue parfois à partir de chez moi pour aller ailleurs. Je vais chez mes parents chez qui c'est beaucoup trop chauffé. C'est ingérable pour moi le froid. En théorie, ma température idéale, c'est 21°C. Ici, j'arrive difficilement à 18°C. Pour moi, c'est trop froid. Quand il fait vraiment très froid, je suis obligée de me mettre trois polaires et un truc en plume et j'ai toujours froid, alors que c'est chauffé. Et c'est d'autant plus compliqué que j'ai des sueurs froides parce que j'ai peur de ne pas avoir les sous pour le fioul ou pour réparer la chaudière si elle tombe en panne. C'est vraiment anxiogène pour moi cette chaudière ! Le froid en général c'est anxiogène. Je n'ouvre plus les volets et je tire les rideaux toute la journée. Je m'enveloppe dans une couverture électrique, je mets X et X et X tonnes de fringues... et je passe ma vie à me faire des trucs chauds. C'est l'horreur. J'ai été beaucoup plus fatiguée en période de froid. Le peu d'énergie que j'avais, je le pompais pour essayer de me réchauffer. Et puis c'est hyper stressant donc vous vous crispez, on a mal au dos, on a mal au ventre et psychologiquement, ça a un sacré impact. En plus, quand on a froid comme ça, on est complètement inhibé. J'ai l'impression de passer ma vie recroquevillée en position fœtale. On ne peut pas se détendre. C'est un stress physiologique...qui conduit à un stress psychique. »

*Extrait d'entretien d'un ménage réalisé par C. Beslay et R. Gournet (BESCB) dans le cadre de l'étude intitulée « Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique – Enquête auprès de 30 ménages », ONPE, 2018*

Ce témoignage illustre l'une des multiples situations de ce que vit une personne en situation de précarité énergétique. Le document que vous avez entre les mains vise à outiller les professionnels de l'action sociale, de la santé, de l'énergie, du logement ... pour aider et accompagner les familles qui vivent ces situations.

**Ce guide a été réalisé dans le cadre du projet SLAME : Service Local Adapté pour la Maîtrise de l'Energie.**

Ce projet à caractère expérimental sur le Pays d'Aix vise à rassembler l'ensemble des acteurs du territoire pour faciliter l'accompagnement des ménages en précarité énergétique. Le SLAME c'est également un accompagnement sous forme de visites sociotechniques pour des familles du Pays d'Aix afin de leur soumettre des solutions adaptées pour améliorer leurs conditions d'habitat, de confort, de réduire les consommations d'énergie et de contribuer à améliorer leur état de santé.

**Ce guide propose des fiches pratiques éditées sur la base des problématiques souvent rencontrées par les ménages :**

- > problématiques récurrentes pour l'ensemble des ménages accompagnés dans le cadre de programmes nationaux de lutte contre la précarité énergétique (sources collectées dans les outils créés par le RAPPEL ( <https://www.precarite-energie.org/> ) et ses membres).
- > difficultés rencontrées par les ménages du Pays d'Aix accompagnées dans le cadre du projet SLAME.

Ces fiches pratiques donnent des informations selon le statut d'occupation du logement (propriétaire ou locataire).

Il contient la liste des structures intervenant sur le territoire (liste non exhaustive constituée sur la base des recherches de l'équipe projet et des contributions volontaires des acteurs locaux).

Cet outil ne prétend pas être la réponse à l'ensemble des problématiques diverses subies par les ménages. Il constitue une source d'informations pour contribuer à limiter les impacts sanitaires, sociaux et environnementaux de la crise énergétique.

# Sommaire

<b>Comment identifier un ménage en précarité énergétique ?</b>	<b>&gt; 4</b>
<b>1.FACTURES D'EAU ET D'ÉNERGIE</b>	
1.1 La facture semble trop élevée	>5
1.2 Difficultés pour le paiement des factures	>6
1.3 Litige avec un fournisseur, changement de contrat	>7
1.4 Vérification du bon fonctionnement du compteur d'énergie	>7
1.5 Gérer ses consommations d'eau	>8
<b>2.CONFORT ET GESTION DE L'ÉNERGIE</b>	
2.1 Confort thermique hiver été : Avoir froid et ou chaud dans son logement 1/2	>9
2.1 Confort thermique hiver été 2/2	>10
2.2 Un ou plusieurs équipements électroménagers ne fonctionnent pas ou mal	>11
<b>3.ETAT DU LOGEMENT ET SANTÉ</b>	
3.1 Les problèmes de santé liés au logement	>12
3.2 Installations électriques et ou gaz inadaptées	>13
<b>ANNUAIRE DES STRUCTURES LOCALES</b>	<b>&gt;14</b>
<b>Bibliographie et ressources nationales</b>	<b>&gt;20</b>

## Contact



PAYS D'AIX

**Virginie VIERI**

Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement

Maison Energie Habitat Climat, Parc d'Ariane Bat B

11 boulevard de la Grande Thumine 13100 Aix-en-Provence - Tél : 04 42 93 30 27

[v.vieri@cpie-paysdaix.com](mailto:v.vieri@cpie-paysdaix.com)

## Comment identifier un ménage en précarité énergétique ?

**12** de Français ne peuvent pas répondre à leurs besoins fondamentaux  
Millions

Observatoire national de la précarité énergétique ENL 2013

« Est en situation de précarité énergétique [...] une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat. »

L'observatoire national de la lutte contre la précarité énergétique considère qu'1 français sur 5 est touché par ce phénomène.

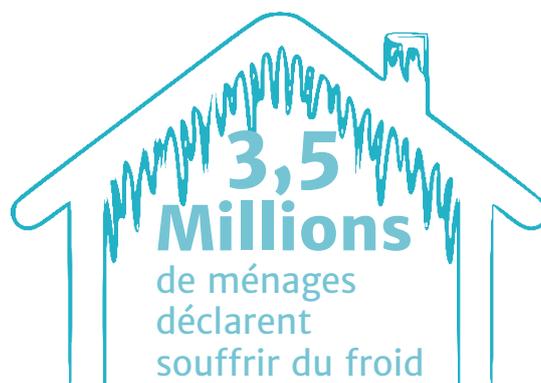
La précarité énergétique est l'agrégation de 3 facteurs :

- > La situation sociale et économique d'un ménage (conjoncturelle ou structurelle)
- > L'état de son logement et de sa qualité thermique
- > Sa fourniture d'énergie (accès, coût, qualité).

Les principaux critères retenus par les acteurs de terrain pour identifier une situation de précarité énergétique :

- > Incapacité à payer les factures énergétiques
- > Habitation froide et humide
- > Interruption de la fourniture d'énergie
- > Auto-restriction
- > Dettes envers le fournisseur d'énergie
- > Impacts sur la santé dus à de mauvaises conditions dans le logement
- > Maladie chronique liée au logement
- > Habitations présentant une mauvaise performance énergétique

**3,3** de ménages consacrent + de 8% de leurs revenus aux dépenses d'énergie  
Millions



A l'échelle Régionale ↘

**162 000**

**Ménages en situation de vulnérabilité énergétique**

INSEE PACA, analyses N°68

Pour en savoir plus sur les indicateurs de précarité énergétique à l'échelle de la métropole Aix Marseille Provence : téléchargez l'état des lieux du SLAME en bas de cette page :

[www.eco-renovez.fr/action-sociale](http://www.eco-renovez.fr/action-sociale)

# 1. FACTURES D'EAU ET D'ÉNERGIE

## 1.1 La facture semble trop élevée

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

Le chauffage est le premier poste de consommation énergétique du logement. Quelques réajustements sur les usages des équipements peut contribuer, dans un premier temps, à mieux maîtriser ses consommations et donc sa facture.

#### > Réguler la température de chauffe

Il est conseillé de définir une température de confort l'hiver et de l'associer à la température mesurée dans la pièce grâce à un thermomètre. Il est recommandé de baisser la température de 3°C la nuit et la journée en cas d'absence.

Il est à noter que réduire la température d'un degré permet 7% d'économie d'énergie.

#### > Installer un pommeau de douche économe

Réduire le débit de la douche en installant un pommeau de douche économe, 10L/min, et prendre des douches de moins de 5 minutes, permettent de réaliser des économies d'eau et d'énergie substantielles.

#### > Dégivrer les appareils de froid

3mm de givre provoquent une surconsommation de 30% de l'appareil. Il est donc conseillé de dégivrer les appareils de froid, tous les 3 mois, afin de générer des économies d'énergie.

De plus, il est recommandé de régler la température du réfrigérateur entre 4 et 5°C et celle du congélateur à -18°C.

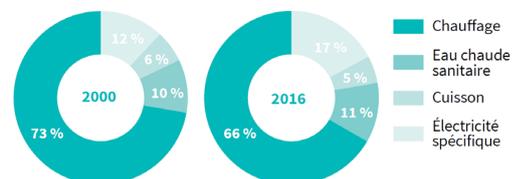
#### > Contacter Allo Rénov' Energie

Numéro gratuit du département pour bénéficier de conseils neutres et gratuits. Outre les conseils et l'accompagnement sur la rénovation énergétique des logements, ce N° permet d'être dirigé vers les bons interlocuteurs quant à leurs consommations d'énergie.

Grâce aux factures, aux données de référence et à des questions sur les usages, le conseiller pourra :

- > Analyser la facture pour évaluer la consommation;
- > Aviser sur l'utilisation de matériel et équipements économes à installer et les écogestes à mettre en place;
- > Aider à optimiser le contrat d'énergie et accompagner dans les démarches pour le modifier auprès du fournisseur.

RÉPARTITION PAR USAGE DES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE DES MÉNAGES DANS LEUR LOGEMENT



Source : CEREN - "Secteur résidentiel - Suivi du parc et des consommations d'énergie" juillet 2017



## À NOTER

Pour les compteurs Linky et/ou Gazpar, un suivi des consommations en temps réel est possible. Les abonnés peuvent se connecter depuis leur espace client.

Linky : [mon-compte-client.enedis.fr](http://mon-compte-client.enedis.fr)

Gazpar : [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr)

# 1. FACTURES D'EAU ET D'ÉNERGIE

## 1.2 Difficultés pour le paiement des factures

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

Pour demander une aide financière :

- > **Les maisons départementales de la solidarité (MDS)** (permanences à Aix-en-Provence, Gardanne, Vitrolles).
- > **Espace départemental de la solidarité (EDS)** pour Pertuis.
- > **Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)** de la commune de résidence.

Selon les ressources et la situation, une demande d'aide financière est possible en passant par une MDS, EDS ou CCAS pour régler tout ou partie de la facture.

Les aides financières au paiement des factures peuvent être apportées via le **FSL** (Fond solidarité logement qui comprend un fond d'aide aux impayés d'énergie).

C'est avec un.e travailleur.euse social.e d'un CCAS ou MDS ou EDS que le dossier peut être constitué. Le professionnel peut accompagner dans les démarches en sollicitant directement le fournisseur d'énergie et ou d'eau en cas de dette importante.

<https://www.departement13.fr/nos-actions/sante/les-lieux/les-maisons-departementales-de-la-solidarite/>

#### > **Associations caritatives**

Certaines associations peuvent aider ponctuellement se renseigner directement auprès de celles ci.

*(Les coordonnées des MDS, CCAS et associations sont disponibles dans la partie annuelle de ce guide.)*

#### > **Le chèque énergie**

Il s'agit d'une aide au paiement des factures d'énergie du logement. Il est attribué sous conditions de ressources. Les ménages éligibles le reçoivent automatiquement par courrier de manière nominative.

Ce chèque permet de régler:

> **La facture d'énergie** directement auprès du fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur, de fioul domestique, ou d'autres combustibles de chauffage (bois, etc.).

> **Les charges d'énergie** incluses dans la redevance, en cas d'occupation dans un logement-foyer conventionné à l'APL ou dans un EHPAD, un EHPA, une résidence autonomie, un établissement ou unité de soins longue durée (ESLD, USLD).

> Certaines dépenses liées à des **travaux de rénovation énergétique**.

Pour vérifier l'éligibilité : [chequeenergie.gouv.fr](https://chequeenergie.gouv.fr)



## À NOTER

Pour pouvoir prétendre à une aide dans le cadre du FSL il faut que le bénéficiaire soit client chez un fournisseur et ou un organisme ayant passé convention avec la collectivité qui pilote le FSL (c'est la Métropole Aix Marseille Provence qui pilote ce dispositif).

Sont conventionnés avec la Métropole dans le cadre du FSL :

Pour l'électricité et le gaz : EDF, ENGIE, ENGIE contrat VGR et Happe by ENGIE, PLUM

Pour l'eau : La Société des Eaux de Marseille, Agglopolo Provence Eau, Eau des Collines, Suez.

# 1. FACTURES D'EAU ET D'ÉNERGIE

## 1.3 Litige avec un fournisseur, changement de contrat

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

En cas de litige avec un fournisseur, prendre contact avec :

> **Association des consommateurs**

Renseignements, conseils juridiques et accompagnement dans les démarches à entreprendre auprès des fournisseurs : [www.aixenprovence.ufcquechoisir.fr](http://www.aixenprovence.ufcquechoisir.fr)

> **Le médiateur national de l'énergie**

Le site SOLLEN, du médiateur national de l'énergie, permet de signaler un litige avec un fournisseur d'énergie : [www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)

> **Les espaces France Rénov' via le N°gratuit départemental**

Conseils gratuits et neutres, analyse du problème et aide à la préparation de la réponse auprès du fournisseur d'énergie.



Pour envisager un changement de contrat :

> **Comparateur des offres des fournisseurs**

Un autre site outil du médiateur de l'énergie pour comparer les offres.

Les informations délivrées sont neutres et gratuites.

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

## 1.4 Vérification du bon fonctionnement du compteur d'énergie

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

En cas de doute sur le fonctionnement du compteur, des démarches peuvent être engagées auprès :

> **Des fournisseur d'énergie**

Coordonnées sur la facture ou le contrat.

Si le compteur ne fonctionne plus ou mal, ou en cas de doute => seul le fournisseur est habilité à faire intervenir le gestionnaire du réseau d'électricité (Enedis) ou de gaz (GRDF) pour agir sur le compteur.

> **Des espaces France Rénov' via le N°gratuit départemental**

Un.e conseiller.ère peut aider à détecter si le compteur rencontre un problème.

Sur la base des factures d'énergie et des données de consommation, une analyse sera possible.

## À NOTER

Pour les compteurs Linky et/ou Gazpar, un suivi des consommations en temps réel est possible. Les abonnés peuvent se connecter depuis leur espace client

Linky : [mon-compte-client.enedis.fr](http://mon-compte-client.enedis.fr)

Gazpar : [www.grdf.fr](http://www.grdf.fr)

# 1.FACTURES D'EAU ET D'ÉNERGIE

## 1.5 Gérer ses consommations d'eau

### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

La consommation moyenne d'eau pour une personne est comprise entre 30 et 45 m<sup>3</sup>/an. En cas de suspicion de consommation anormale ou trop élevée voici quelques recommandations :

#### > Réaliser des test au compteur

Il s'agit de faire un relevé de compteur le soir et de ne pas utiliser d'eau jusqu'au second relevé de compteur le lendemain matin. Si les relevés ne sont pas identiques, c'est le signe probable d'une fuite. Il est alors conseillé de contacter un technicien afin d'identifier la fuite et de résoudre le problème.

#### > Appliquer des gestes économes

Il est recommandé d'installer des écomousseurs aux robinets et des réducteurs de débits aux douches. Réduire le temps d'usage de l'eau, lors de douches par exemple, permet également de réaliser des économies d'eau substantielles.

#### > Faire des relevés de compteur hebdomadaires

Nous conseillons de faire un relevé de compteur tous les mois. Cela permet de réaliser un suivi de la consommation et de voir l'impact des gestes économes sur la consommation et également de connaître le coût de sa consommation, en faisant une soustraction des index et en multipliant le résultat par le coût de l'eau.

Dans le cas où il y a un litige avec le fournisseur d'eau :

#### > Contacter le médiateur de l'eau

Le médiateur de l'eau propose un règlement amiable des litiges entre consommateur et fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement des eaux usées. Avant de saisir le médiateur, il faut établir une réclamation écrite au fournisseur d'eau et/ou service d'assainissement. La saisine du médiateur est gratuite.

Par internet : [www.mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-leau.asp](http://www.mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-leau.asp)

Par courrier : Médiation de l'eau / BP 40 463 / 75366 Paris Cedex 08.

## 2.CONFORT ET GESTION DE L'ÉNERGIE

### 2.1 Confort thermique hiver été : avoir froid et ou chaud dans son logement 1/2

Un inconfort dans le logement peut être un des symptômes d'équipements mal adaptés et/ou d'un logement peu isolé.

Plusieurs démarches peuvent être engagées, en premier lieu quelques règles d'usages du logement et des équipements :

#### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

##### > Assurer une bonne aération

Hiver comme été : ouverture des fenêtres pendant cinq à dix minutes par jour , radiateurs fermés.

Ne jamais boucher les grilles d'aération et nettoyer régulièrement les filtres et les entrées d'air.

##### > Réguler la température

Dans la mesure du possible maintenir le chauffage à une température réglée entre 16 et 21°C plutôt que d'éteindre. Si les conditions le permettent: fermer les volets la nuit, et laisser la lumière naturelle entrer dans les pièces la journée .

##### > Installer des rideaux épais

Ils permettent de préserver la chaleur dans le logement et de couper les arrivées directes d'air frais.

##### > Vérifier l'état de ses équipements de chauffe

Une chaudière doit obligatoirement être vérifiée une fois par an par un professionnel. Les locataires doivent demander une maintenance via leur propriétaire ou l'agence.

Le ramonage pour les poêles et cheminées est obligatoire une fois par an. Les cheminées à foyer ouvert sont très peu performantes, il est recommandé de faire installer un insert.

##### > Se protéger du soleil d'été

Dans la mesure du possible, aérer la nuit et le matin tôt puis fermer volets et fenêtres en journée. L'installation de brise soleil ou stores extérieurs permet de limiter les entrées solaires.

##### > Créer de la ventilation

Les ventilateurs portables ou de plafond sont une solution d'appoint intéressante : ils permettent de brasser l'air lentement et régulièrement. Il est bien sûr inutile de faire fonctionner les ventilateurs s'il n'y a personne dans la pièce.

##### > Végétaliser

Même sur un petit balcon les plantes créent de l'ombre et, arrosées, créent de l'évaporation ce qui a pour effet de rafraîchir l'air ambiant.

##### > Limiter l'usage de la climatisation

Si le logement est équipé d'une climatisation, il faut faire vérifier le système chaque année (vérifier avec le propriétaire ou l'agence gestionnaire si cette action est à la charge du locataire). Un écart trop important avec la température extérieure peut provoquer des problèmes de santé et de grosses factures ! Une différence de 3 degrés par rapport à la température extérieure suffit à produire une sensation de fraîcheur.

Trop froid

Trop chaud

# 2.CONFORT ET GESTION DE L'ÉNERGIE

## 2.1 Confort thermique hiver été 2/2

Si les usages ne sont pas la cause de cet inconfort, certaines démarches peuvent être engagées :

### LOCATAIRES

#### > Signaler les dysfonctionnements de chauffage et ou de ventilation

Dans le cas où ce froid est dû à une faille dans le fonctionnement du chauffage, en informer le propriétaire ou le gestionnaire du bien pour qu'il engage les travaux nécessaires.

Si le logement présente des signes d'humidité, voire de moisissures c'est signe d'une ventilation défaillante et ou d'une mauvaise étanchéité et cela peut amplifier les sensations de froid.

#### > Contacter Allo Rénov' énergie

Un.e conseiller.e dirigera le.la locataire vers la structure qualifiée vis à vis des problèmes rencontrés.



#### > Contacter le service communal hygiène et santé

Si le problème met en danger la santé des occupants et pose des problèmes importants ou que le propriétaire ne se montre pas coopératif, le service hygiène et santé de la commune peut faire réaliser une visite technique du logement.

#### > Signaler un problème lié au logement sur la plateforme HISTOLOGE

Histologe est une plateforme qui améliore la prise en charge du mal-logement.

En cas de problème repéré dans le logement, se rendre sur la plateforme Histologe qui va qualifier le problème et renvoyer vers la bonne administration. Le service adapté reçoit le signalement.

Les types de problèmes pris en charge : sécurité des occupants, propreté du logement, confort du logement, état du bâtiment, vie commune, espaces de vie.

[histologe.beta.gouv.fr/Home](https://histologe.beta.gouv.fr/Home)

### PROPRIÉTAIRES

#### > Contacter Allo Rénov' énergie pour faire estimer gratuitement les besoins en équipements et ou travaux.

Un.e conseiller.ère délivre des conseils juridiques techniques et financiers relatifs aux équipements et travaux de rénovation énergétique pour les résidences principales, les copropriétés et les logements mis en location.

## 2.CONFORT ET GESTION DE L'ÉNERGIE

### 2.2 Panne et équipement dysfonctionnel

#### PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES

Quand le budget est très serré et que le frigo ou la machine à laver lâche, le changement de l'équipement peut représenter une trop grosse charge financière pour le ménage, quelques organismes peuvent aider à l'achat de nouveaux équipements :

**> Associations de réparation ou d'achat à bas prix**

Plusieurs associations dans le département pratiquent la récupération, la valorisation et la revente de biens à bas prix. Il faut toutefois être vigilant sur le niveau de consommation de ces appareils de seconde main.

(Emmaüs, Repair café Aix en Provence : [www.repaircafepaysdaix.fr](http://www.repaircafepaysdaix.fr))

**> La Caisse des Allocations Familiales (CAF) ou MSA (sécurité sociale agricole)**

Les allocataires de la CAF/MSA peuvent bénéficier d'une aide à l'achat d'un nouvel appareil électroménager sous certaines conditions.

Renseignements auprès de l'espace CAF de la commune.

[www.caf.fr/allocataires/caf-des-bouches-du-rhone/accueil](http://www.caf.fr/allocataires/caf-des-bouches-du-rhone/accueil)

**> Les aides des organismes de retraite complémentaire**

Dans le cadre des activités sociales des caisses de retraite complémentaire, certaines peuvent accorder sous conditions une aide financière exceptionnelle aux retraités en situation d'impayé de leur facture d'énergie.

Pour connaître sa caisse de retraite complémentaire :

[espace-personnel.agirc-arrco.fr/public/dopli](http://espace-personnel.agirc-arrco.fr/public/dopli)

# 3. ETAT DU LOGEMENT ET SANTÉ

## 3.1 Les problèmes de santé liés au logement

### LOCATAIRES

Trop chaud, trop froid, humidité et moisissures, manque d'éclairage, installations douteuses ou défectueuses sont tout autant de causes qui impactent la santé physique et mentale des occupants. Plusieurs démarches sont possibles :

#### > Médecin référent

Le médecin peut confirmer que les symptômes sont liés à l'état du logement et/ou faire réaliser des tests complémentaires et orienter si besoin vers un.e conseiller.e médical en environnement intérieur

[cmei-france.fr/rechercher-cmei/?searchby=doctors&keyword=&location=paca&searchby=doctors&specialities=&services=&orderby=&order=ASC](http://cmei-france.fr/rechercher-cmei/?searchby=doctors&keyword=&location=paca&searchby=doctors&specialities=&services=&orderby=&order=ASC)

#### > Contacter le service communal hygiène et santé

Si le problème met en danger la santé des occupants et pose des problèmes importants ou que le propriétaire ne se montre pas coopératif, le service hygiène et santé de la commune peut faire réaliser une visite technique du logement.

#### > Les centres de PMI : Protection Maternelle et Infantile

Dans les familles avec enfant(s) en bas âge, si celui-ci est malade à cause de l'état du logement.

### PROPRIÉTAIRES

#### > Contacter Allo Rénov' énergie

Des aides existent pour réaliser des travaux d'amélioration et de rénovation du logement. L'accompagnement est neutre et gratuit.



#### > Les aides AG2R La Mondiale

Des aides existent pour les ressortissants d'AG2R La Mondiale ainsi que pour :

- > Les allocataires (retraités) AG2R LA MONDIALE ayant cotisés à l'AgircArrco
- > Les salariés d'entreprises ayant un contrat Retraite, Prévoyance ou Santé AG2R LA MONDIALE
- > Les salariés ou structure, adhérents de branches professionnelles AG2R LA MONDIALE

Contactez le service action sociale du groupe :

[www.ag2rlamondiale.fr/faq/question?id=230](http://www.ag2rlamondiale.fr/faq/question?id=230)

# 3. ETAT DU LOGEMENT ET SANTÉ

## 3.2 Installations électriques et / ou gaz inadaptées

### LOCATAIRES

Si les installations électriques semblent inadaptées ou non conformes :

> **Contactez le/la propriétaire**

Pour valider les problèmes identifiés et discuter des travaux à faire réaliser.

> **Contactez l'ADIL 13**

L'Agence Départementale d'Information sur le Logement donne tous les conseils nécessaires en cas de difficultés avec le propriétaire.

> **Contactez le service communal hygiène et santé**

Si le problème met en danger la santé des occupants et pose des problèmes importants ou que le propriétaire ne se montre pas coopératif, le service hygiène et santé de la commune peut faire réaliser une visite technique du logement.



### PROPRIÉTAIRES

> **Contactez un artisan**

Faire appel à un chauffagiste ou électricien spécialisé, faire plusieurs demandes de devis pour pouvoir comparer les tarifs d'intervention et d'équipements.



## À NOTER

En cas de **panne d'électricité**, contacter Enedis au 09 72 67 50 13;

En cas de **fuite de gaz**, ouvrir les fenêtres, couper l'arrivée de gaz, éviter les flammes et les étincelles, ne toucher à aucun appareil électrique ni téléphone, sortir du domicile et contacter GRDF n° Vert Urgence sécurité gaz au 0 800 47 33 33 (service et appel gratuits).

**Demander au propriétaire de fournir le diagnostic d'installations :**

Si les installations intérieures de gaz et d'électricité du logement mis en location ont plus de 15 ans, le bailleur doit fournir l'état de ces installations.

Ces diagnostics sont valables six ans. Ce document peut être remplacé par une attestation de mise en conformité de l'installation datant de moins de six ans.

# ANNUAIRE DES STRUCTURES LOCALES

Cette liste de structures n'est pas exhaustive. L'annuaire ci-après rassemble les structures locales incontournables recensées par l'équipe projet du SLAME et [celles qui se sont inscrites \(en bleu\)](#) pour y paraître.

## ADIL 13

L'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL 13) est une association qui a pour vocation d'offrir au public un conseil juridique, financier et fiscal sur toutes les questions relatives à l'habitat.

Elle assure ses missions sous l'égide de l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL). Ses missions et son fonctionnement sont prévus à l'article L366-1 du Code de la construction et de l'habitation. Elle est conventionnée par le Ministère chargé du logement.

15, avenue Robert Schuman / 13002 Marseille / 04 96 11 12 00 / [www.adil13.org](http://www.adil13.org)

L'ADIL assure des permanences dans toutes les communes des Bouches du Rhône : liste et horaires des permanences ici : [www.adil13.org/ladil-13/nous-contacter](http://www.adil13.org/ladil-13/nous-contacter)

## ALPA

Association Logement du Pays d'Aix est une association à but non lucratif qui conçoit ses actions dans le sens de l'accès à un logement durable pour chacun, prolongeant et complétant les dispositifs publics.

La mission de l'ALPA est d'accueillir et d'accompagner toute personne ou famille en difficulté, notamment du fait de ses conditions d'habitat pour :

- > Favoriser l'accès et le maintien au logement des personnes en difficultés d'insertion sociale,

- > Susciter la participation active à la définition de leurs propres solutions dans les différentes étapes de l'accès au logement,

- > Mettre en œuvre, accompagner et participer à l'évolution des dispositifs en faveur de l'accès au logement dans le cadre d'actions institutionnelles.

60 avenue Raymond Poincaré 13090 Aix en Provence / 04 42 17 43 43

[alpa-asso.org/contacts](http://alpa-asso.org/contacts)

## Addap 13

Association Prévention spécialisée, Aide au relogement

- > Territoires d'intervention : Marseille et Pertuis

- > Actions de la structure et dispositifs portés : Prévention spécialisée 11-21 ans

- > Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : accompagnement éducatif individualisé

- > Partenaires financiers : Métropole Aix Marseille Provence

- > Partenaires techniques : municipalité - métropole - associations locales

**Contact** : Boumedine Kader, éducateur de prévention spécialisée

kader.boumedine@addap13.org / 06 34 66 23 45

## AG2R LA MONDIALE

Entreprise – Groupe de protection sociale

> Territoires d'intervention : national

> Actions de la structure et dispositifs portés : actions en matière sociale

> Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : aide financière complémentaire  
Instruction de dossier de demande d'aide pour la réalisation de travaux, aide aux paiement de factures d'énergie

> Partenaires techniques : associations partenaires

**Contact** : Astrid HERCZEG, chargée d'activités sociales

astrid.herczeg@ag2rlamondiale.fr / 09 69 36 10 43

LE BALTHAZAR 2 QUAI D'ARENC / 13002 MARSEILLE

[www.ag2rlamondiale.fr](http://www.ag2rlamondiale.fr)

## Aix-Marseille Provence Métropole

>Fond Solidarité logement

08 10 25 13 10 / fsl@ampmetropole.fr

>Allo Rénov' Energie **04 88 60 21 06** (Prix d'un appel local)

Sur le territoire des Bouches-du-Rhône, le service public de la performance énergétique est porté par plusieurs opérateurs : l'Agence Locale de l'Energie et du Climat (ALEC), le Centre permanent d'initiatives pour l'environnement (CPIE), l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL), l'Espace Infos Energie (EIE) du Pays d'Arles et un service du Territoire Istres-Ouest Provence. La Métropole Aix-Marseille-Provence et le Conseil départemental des Bouches-du-Rhône, présidés par Martine Vassal, ont décidé de coordonner cette offre de services, pour simplifier les démarches des citoyens et développer la demande, en créant un accueil unique accessible gratuitement par téléphone.

## CAF des Bouches du Rhône

La Caf des Bouches-du-Rhône soutient les usagers du département dans les différentes étapes de leur vie familiale et sociale.

Elle intervient par le versement de plus de 20 prestations directement aux familles, l'accompagnement social des allocataires et le soutien aux partenaires.

Pour connaître l'ensemble des aides et ou accompagnement de la CAF liés au logement et la gestion de l'énergie (rubrique logement et cadre de vie).

[www.caf.fr/allocataires/droits-et-prestations/s-informer-sur-les-aides/logement-et-cadre-de-vie](http://www.caf.fr/allocataires/droits-et-prestations/s-informer-sur-les-aides/logement-et-cadre-de-vie)

## Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)

Les Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS ou CIAS) sont chargés de mettre en œuvre la politique d'action sociale de la commune ou intercommunalité en faveur des habitants, notamment les plus fragiles : les familles en difficulté, les personnes âgées, les personnes handicapées...

À ce titre, ils développent différentes activités et assurent des missions légales et facultatives.

Liste de tous les CCAS des Bouches du Rhône :

[www.sanitaire-social.com/annuaire/centre-communal-d-action-sociale-ccas/bouches-du-rhone-13](http://www.sanitaire-social.com/annuaire/centre-communal-d-action-sociale-ccas/bouches-du-rhone-13)

## Centre hospitalier du Pays d'Aix

- > Territoires d'intervention : Ouest Bouches du Rhône
- > Actions de la structure et dispositifs portés : santé
- > Partenaires financiers : ARS PACA
- > Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : visites à domicile sur prescription médicale, dans le cadre du parcours de soin du patient. Patient présentant au moins une pathologie en lien avec son habitat.

**Contact** : MESBAH Murielle – CEI (Conseillère en Environnement Intérieur)

mmesbah@ch-aix.fr / 04 42 33 50 00 /

Avenue des tamaris, 13616 Aix-en-Provence

## Citémétrie

Bureau d'études

Opérateur du PIG du Pays d'Aix 2016-2021 (Programme d'intérêt général amélioration de l'habitat)

- > Territoires d'intervention : Communes du Pays d'Aix
- > Actions de la structure et dispositifs portés : animation du PIG du Pays d'Aix 2016-2021, diagnostics énergétiques, préconisation de travaux et montage de dossiers de subventions
- > Partenaires financiers : Service Habitat Aix Marseille Provence Métropole
- > Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : accompagnement de la prise de contact à la réalisation du chantier

**Contact** : PARRET Alexandre – Chef de projets / pig-paysdaix@citemetrie.fr

04 42 23 92 33, 4 rue Pierre de Coubertin 13100 Aix-en-Provence

## CMEI

Les Conseillers Médicaux en Environnement Intérieur (CMEI) interviennent sur demande d'un médecin (pneumologue, allergologue, ORL, pédiatre, mais aussi généraliste)

Les CMEI peuvent, lors de cette visite, grâce à différents prélèvements et analyses, de repérer la présence :

- D'humidité dans les murs,
- De composés organiques volatiles (COV), tels que le formaldéhyde ou les polluants présents les papiers peints, vernis et colles,
- D'insectes nuisibles,
- De plantes allergisantes (comme le ficus)...

Des premiers conseils sont donnés et seront repris dans un rapport que le CMEI enverra par la suite au patient et au médecin prescripteur du diagnostic. Grâce à une prise en charge par les pouvoirs publics, ce diagnostic est actuellement entièrement gratuit pour le patient.

Liste des CMEI des Bouches du Rhône : [cmei-france.fr](http://cmei-france.fr)

## Compagnons Bâisseurs de Provence

Association qui réalise :

- > Des chantiers d'Auto Réhabilitation Accompagnée (ARA) à destination de personnes en précarité en parc privé comme en parc public
- > Des accompagnements de propriétaires occupants très modestes (PO) en assistance à maîtrise d'ouvrage et dans la réalisation de travaux notamment liés à la rénovation énergétique.
- > Des écodiagnostics au domicile de personnes en situation de précarité énergétique (LPE)
- > Des diagnostics de non décence pour les CAF des Bouches du Rhône et du Var et de manquements au règles de sécurité et d'hygiène pour la Ville de Marseille
- > Des formations à destination de professionnels de l'accompagnement sur la précarité énergétique (Œil énergie), l'indécence des logement (Œil décence), Habitat Santé, Diogènes,...
- > Accompagnement des publics atteints du syndrome de Diogène sur l'ensemble des départements de la région
- > Accompagnements dans les petites et grandes copropriétés dégradées de Marseille

### **SIEGE REGIONAL**

7, rue Edouard Pons, 13006 MARSEILLE / 04 91 50 03 83

cbprovence@compagnonsbâisseurs.eu

## CPIE du Pays d'Aix, Maison Energie Habitat Climat

### **Association**

- > Territoires d'intervention : Département
- > Actions de la structure et dispositifs portés : animation du service public de la rénovation énergétique (particuliers, copropriétés, professionnels), accompagnement des communes et collectivités (économies de flux), actions de lutte contre la précarité énergétique,
- > Partenaires financiers principaux : Département, Métropole AMPM, Ville d'Aix-en-Provence,
- > Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : accompagnement technique au titre de l'animation du service public de la rénovation énergétique.

**N° unique pour la rénovation énergétique Allo Rénov' énergie 04 88 60 21 06**

**Contact projets:** Olivier Giovannangeli, responsable de la Maison Energie Habitat Climat.  
04 42 93 30 28 - o.giovannangeli@cpie-paysdaix.com

## Croix rouge Française

La Croix-Rouge française exerce sa mission dans cinq secteurs d'activités : l'urgence et le secourisme, l'action sociale, la santé, la formation, la solidarité internationale. L'association développe des actions de lutte contre la précarité énergétique visant à résoudre les situations d'urgence (surendettement, coupure d'énergie), à intervenir en prévention (aides financières et médiations de dettes, incitation aux économies d'énergie et à la rénovation des logements) et à plaider pour une évolution des politiques publiques en matière d'accès à l'énergie.

[www.croix-rouge.fr/Pres-de-chez-vous](http://www.croix-rouge.fr/Pres-de-chez-vous)

## Espace départemental de la solidarité (EDS) Pertuis

16, rue des Sauvans 84120 Pertuis / 04 90 09 27 00

### Fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Les fournisseurs d'énergie sont chargés de la vente et de la gestion du contrat d'énergie. EDF et ENGIE participent à l'apurement des factures impayées en contribuant, avec les Conseils départementaux, les organismes sociaux et les associations caritatives, aux FSL départementaux. Ces deux fournisseurs « historiques » disposent par ailleurs d'un réseau de correspondants ou conseillers solidarité, répartis sur l'ensemble du territoire, qui sont en contact avec les différents acteurs locaux de la solidarité. Ils contribuent à la recherche de solutions adaptées pour traiter les difficultés rencontrées par des clients sensibles en difficulté de paiement.

**Liste des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel :**

[www.energie-info.fr/comparateurs-et-outils](http://www.energie-info.fr/comparateurs-et-outils)

### LOGIREM

Bailleur social

- > Territoires d'intervention : patrimoine Logirem du Vaucluse, du Var et des Bouches du Rhône hors Marseille
  - > Actions de la structure et dispositifs portés : accès et maintien au logement, adaptation PMR, Mutations sociales, prévention impayés, innovation sociale...
  - > Accès au logement : information à l'entrée dans le logement, aide au suivi budgétaire
  - > Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : Commission impayé mensuelle, CCAPEX
  - > Partenaires techniques : Service Patrimoine LOGIREM
  - > Partenaires financiers : Etat, collectivités, privé
- Contact :** ALLOUCHE Sophie Conseillère en économie sociale et familiale  
sophie.allouche@logirem.fr / 06 20 82 83 94

### Mairie de Gardanne

Collectivité

Désignation de candidats concernant le logement social, et suivi d'indécence du logement

- > Territoires d'intervention : Gardanne
  - > Actions de la structure et dispositifs portés : PIG (Programme d'Intérêt Général amélioration de l'habitat)
  - > Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : via le CCAS de la commune
- Contact :** FERNANDEZ Véronique responsable du service logement social  
veronique-fernandez@ville-gardanne.fr / 0689178610  
Cours de la république - 13120 Gardanne

## Maisons départementales de la solidarité (MDS)

### MDS AIX-EN-PROVENCE

Tél : 04 13 31 84 10 38 avenue de l'Europe 13090-Aix-en-Provence  
Ouvert au public, du lundi au vendredi - De 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

### MDS DE GARDANNE

Tél : 04 13 31 77 00  
173, Boulevard Pont de Peton Centre médico-social 13120-Gardanne  
Ouvert au public, du lundi au vendredi, De 8 h 30 à 12h et de 13 h 30 à 17 h

### MDS DE VITROLLES

Tél:04 13 31 58 29  
2 avenue Paul Valéry Quartier des Plantiers Centre médico-social ZAC des Pins  
13127-Vitrolles  
Ouverture au public du lundi au vendredi - De 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 (à l'exception du mardi après-midi). Accueil téléphonique de 8h30 à 17h00.  
Consultations : lundi de 9h à 10h30 mercredi de 14h à 16h vendredi de 14h à 16h

## Médiateur National de l'Energie

Autorité publique indépendante, le médiateur national de l'énergie a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.

[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr) / n° vert : 0800 112 212

## MSA

La MSA est un organisme mutualiste qui gère de façon globale la protection sociale des salariés et non salariés agricoles ainsi que leurs ayants droit et les retraités. Elle prend en charge la médecine du travail et la prévention des risques professionnels, et mène des actions à caractère sanitaire et social.

[provenceazur.msa.fr/lfp/decouvrir-la-msa](http://provenceazur.msa.fr/lfp/decouvrir-la-msa)

03 20 900 500

## Secours Catholique Caritas France - Délégation Aix-Arles

Association

- > Territoires d'intervention : Territoire du diocèse d'Aix-en-Provence et Arles
- > Actions de la structure et dispositifs portés : accueil-écoute de personnes, orientation, aides, accompagnements, accès aux droits ; temps conviviaux. Orientation, conseils, aides financières sur discernement.
- > Partenaires financiers : communes, conseil départemental
- > Partenaires techniques : paroisses, communes, métropole
- > Modalités de suivi et d'accompagnement des ménages : contacts informels, RDV, commissions

**Contact** : Garreta Clément - [clement.garreta@secours-catholique.org](mailto:clement.garreta@secours-catholique.org)  
2 boulevard du Maréchal Leclerc 13090 Aix-en-Provence 04 42 64 20 20

# Bibliographie et ressources nationales

## Guide Orientation des ménages en précarité énergétique du Val de Marne

[www.precarite-energie.org/guide-pour-les-services-sociaux-comment-orienter-les-usagers-rencontrant-des-problematiques-dans-leur-logement/](http://www.precarite-energie.org/guide-pour-les-services-sociaux-comment-orienter-les-usagers-rencontrant-des-problematiques-dans-leur-logement/)

## Les outils diffusés par le réseau RAPPEL

### Impayés de loyer

[www.precarite-energie.org/guide-les-aides-en-cas-dimpayes-de-loyer/](http://www.precarite-energie.org/guide-les-aides-en-cas-dimpayes-de-loyer/)

### Guides économies d'énergie et d'eau

[www.precarite-energie.org/guide-50-trucs-et-astuces-pour-economiser-l-eau-et-l-energie-debut\\_breves20/](http://www.precarite-energie.org/guide-50-trucs-et-astuces-pour-economiser-l-eau-et-l-energie-debut_breves20/)

### Les dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique

[www.precarite-energie.org/guide-quels-dispositifs-pour-accompagner-les-ménages-en-precarite-energetique/](http://www.precarite-energie.org/guide-quels-dispositifs-pour-accompagner-les-ménages-en-precarite-energetique/)

Devenir membre du réseau RAPPEL : [www.precarite-energie.org/nous-contacter/](http://www.precarite-energie.org/nous-contacter/)

## ONPE : Observatoire national de la précarité énergétique

L'ONPE a édité ce tableau récapitulatif interactif en allant sur ce lien vous pouvez cliquer sur chaque dispositif pour en connaître le détail.

[www.onpe.org/dispositifs\\_daide/tout\\_savoir\\_sur\\_les\\_aides\\_financieres\\_pour\\_prevenir\\_et\\_traiter\\_la\\_precarite](http://www.onpe.org/dispositifs_daide/tout_savoir_sur_les_aides_financieres_pour_prevenir_et_traiter_la_precarite)

Catégories et sous catégories		Propriétaires occupants	Propriétaires bailleurs	Locataires	Syndicats de copropriété
Règlement des factures d'énergie	1. Chèque énergie du Ministère de la Transition écologique	✓	✓	✓	
	2. Fonds de Solidarité Logement (FSL)	✓		✓	
	3. Aides au paiement des dettes énergétiques (CAF, MSA et caisses de retraite)	✓		✓	
	4. Aides financières à l'énergie des centres communaux et intercommunaux d'action sociale	✓		✓	
	5. Aides financières à l'énergie distribuées par les associations caritatives	✓		✓	
	6. Service public de la rénovation de l'habitat France Rénov'	✓	✓	✓	✓
	7. MaPrimeRénov'	✓	✓		✓
	8. MaPrimeRénov' Sérénité	✓			
	9. Aide à l'Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA)*	✓			
	10. Primes Coup de Pouce (dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie-CEE)*	✓	✓	✓	
Rénovation et performance énergétiques	11. Prêt avance rénovation	✓			
	12. Prêts des énergéticiens	✓	✓	✓	
	13. Eco-Prêt à Taux Zéro (Eco-PTZ)	✓	✓		✓
	14. Tiers financement	✓	✓		✓
	15. Fonds social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Énergie (FSATME)	✓		✓	
	16. Aide aux travaux des caisses de retraite et complémentaires retraite	✓		✓	
	17. Prêt à l'amélioration de l'habitat des CAF et MSA	✓		✓	
	18. Prêts ménager et mobilier de la CAF et MSA	✓		✓	
	19. Dispositifs de soutien à la réalisation de travaux du réseau Procvivis	✓			
	20. Microcrédit Habitat*	✓			
	21. Programme Toits d'Abord de la Fondation Abbé Pierre			✓	
	22. TVA à taux réduit	✓	✓	✓	✓
	23. Exonération de la taxe foncière sur la base de dépenses liées à l'installation d'équipements en faveur d'économies d'énergie	✓			
	24. Déficit foncier		✓		