

## Activité 4 : Isolation de toiture / rénovation de toiture collectives au niveau du quartier à Heusden-Zoder

### Contexte général du CPAS :

**Région:** Flandre

**Moyens humains pour l'énergie :** L'action énergétique est réalisée par le Service Social. Le Service Social est composé de 18 personnes.

**Moyens de financement de la prévention :** Les travailleurs sociaux se partagent les activités préventives.

#### **Actions préventives principales :**

- *Initiative propre au CPAS :*
  - Sociaal Huis (Maison Sociale)
  - Interventions du CPAS en matière d'énergie
  - Allocation de chauffage/Fonds social mazout
  - Projet DAT via Duizendpoot
  - Woonzorgteams (Equipes d'aide au logement)
  - Travaux de groupe
- *Collaboration avec d'autres services :* Stebo: Centre d'information « Wonen » .
- *Collaboration avec des tiers :*
  - Scans énergétiques
  - Isolation de toitures / rénovation de toitures collectives au niveau du quartier

#### **Méthodologie de prévention :**

- La Maison Sociale fournit les premières informations et la première assistance. Le Service Social accueille ensuite les clients qui ont des problèmes spécifiques. Dans le fonctionnement du service social du CPAS, on consacre beaucoup d'attention à l'énergie. Une orientation spécifique est prévue en collaboration avec d'autres services.
- Le CPAS exécute les mesures du gouvernement fédéral pour ce qui est de l'attribution d'allocations de chauffage.
- Le projet des scans énergétiques est réalisé par Stebo pour le compte des communes limbourgeoises et d'Infrax. Les candidats pour les scans énergétiques en question sont sélectionnés via le CPAS.
- Depuis août 2008, les gens disposant d'un « compteur à budget électricité » peuvent s'adresser à notre CPAS pour le recharger.
- Dans le cadre de l'Economie Locale de Services, en collaboration avec l'asbl Duizendpoot, les 65 ans et plus qui bénéficient du statut Omnio et les utilisateurs à autonomie réduite peuvent faire exécuter certains travaux liés entre autres à de petites mesures d'économie d'énergie. Dans la pratique, il s'avère que ce droit est principalement utilisé pour des travaux dans le jardin.
- Récemment, des woonzorgteams ont été créés par la province du Limbourg pour effectuer ces travaux chez les 65 ans et plus. Pour cela, notre CPAS a un accord de partenariat avec le woonzorgteam De Winning à Lummen. Les petites économies d'énergie entrent également en ligne de compte. Aucun chiffre n'est encore connu pour ce projet.

## Activité 4 : Isolation de toiture / rénovation de toiture collectives au niveau du quartier à Heusden-Zoder

- La commune travaille en collaboration avec Stebo pour le centre d'information « Wonen ». Les habitants peuvent s'y adresser pour obtenir des informations et une assistance en ce qui concerne les primes et les subventions dans le cadre des mesures d'économie d'énergie. Pour cela, le CPAS aiguille souvent les personnes vers Stebo.
- Pour le travail de groupe avec les clients, l'énergie est un thème régulièrement abordé. Il y a par exemple des sessions de groupes avec l'asbl Ecolife qui donne des conseils pour économiser l'électricité.

**Activités envisagées :** Campagne d'isolation dans le Limbourg.

### Description du projet :

**Les habitants du quartier "Lindeman" à Heusden-Zolder ont reçu une offre relative au matériel gratuit pour l'isolation des toitures. Les habitants effectuent ces travaux eux-mêmes dans la mesure du possible et des séances de formation et d'instruction sont prévues. Les habitants qui ne peuvent pas effectuer eux-mêmes les travaux peuvent faire appel à une entreprise d'économie sociale à des tarifs préalablement fixés. Les locataires de la Kantonale Bouwmaatschappij qui font exécuter des travaux peuvent également compter sur une intervention de la société.**

### Méthodologie du projet:

Avec le projet de démonstration "Collectieve isolatie / renovatie op buurtniveau" (isolation / rénovation collectives au niveau du quartier), on encourage le propriétaire ou le locataire particulier d'une maison de mineur à Lindeman à isoler sa toiture ou le plancher de son grenier. L'habitant qui souhaite utiliser l'offre de projet reçoit le matériel isolant et les accessoires, le tout étant livré gratuitement chez lui.

Etant donné que les toitures sont en général en mauvais état et n'ont pas de sous-toiture, on conseille aux propriétaires de rénover leur toiture afin de pouvoir l'équiper d'une sous-toiture. L'absence de sous-toiture peut engendrer des problèmes de construction physiques lors de l'isolation du toit incliné. C'est pourquoi il est important, pour assurer la réussite du projet et une satisfaction à plus long terme, de conscientiser les habitants à ce sujet (d'où le suivi pour les habitants qui n'effectuent pas eux-mêmes les travaux). Comme extension nécessaire de l'offre, les rénovations de toitures ont été proposées à des prix forfaitaires. Les rénovations de toitures seront effectuées par un entrepreneur agréé, même dans le cas d'une approche collective.

Pour garantir la meilleure installation possible, des formations sont organisées par le CRE, en collaboration avec Knauf. Ces formations sont également gratuites.

Les formations sont organisées dans les greniers des particuliers et comprennent:

- une explication des risques que comporte le placement d'une isolation de toiture sans sous-toiture et des conseils pour déceler une fuite très tôt.
- une explication sur le placement correct d'un pare-vapeur étanche à l'air et sur les risques d'un mauvais placement (formation de condensation).

## Activité 4 : Isolation de toiture / rénovation de toiture collectives au niveau du quartier à Heusden-Zoder

- une explication sur le placement correct de couvertures isolantes et sur les conséquences d'un mauvais placement (ponts thermiques).

Pour des raisons pratiques, la livraison du matériel est également gratuite. Le CRE s'occupe du stockage et du dispatching du matériel, selon les horaires demandés par Stebo.

→ Conditions de participation :

- Chaque habitant d'une ancienne maison de mineur se trouvant dans la région du projet peut participer. Aussi bien les propriétaires que les locataires peuvent bénéficier de l'offre.
- Chaque habitant suit une formation au CRE. Les personnes qui réalisent les travaux elles-mêmes reçoivent une instruction pratique. Les habitants qui font faire les travaux par le CRE peuvent suivre une formation abordant les questions prioritaires relatives à l'isolation.
- Le matériel gratuit doit être placé dans un délai défini dans la maison concernée.
- Les locataires de maisons sociales (KBM) ne peuvent procéder qu'à une isolation du plancher du grenier, à condition que celle-ci soit réalisée par le CRE.

### Caractéristiques du projet :

**Public cible :** Les habitants, à revenu limité, d'un quartier social.

**Moyens financiers et/ou humains :** Cette activité a été réalisée en quelques mois mais elle a des effets à très long terme. Une isolation de toiture adéquate peut faire baisser la consommation d'énergie de 30 à 40%. La diminution pour chaque famille est donc considérable. Il y a en même temps un travail de sensibilisation par rapport à l'utilisation de l'énergie en général.

- Le gouvernement provincial soutient le projet à partir du domaine 'Environnement', aussi bien à travers le soutien du Steunpunt Duurzaam Bouwen que par le financement des coûts de formation pour les habitants.

- Le Centre de Rénovation Européen (CRE) s'occupe de la gestion du matériel (aussi bien stockage que dispatching), effectue, contre rémunération, des travaux d'isolation chez les habitants et leur dispense des séances de formation, avec le soutien de la firme Knauf.

- La "Kantonnale Bouwmaatschappij" prévoit une intervention de 50 € pour les locataires qui veulent que le CRE isole le plancher de leur grenier.

- Le gestionnaire de distribution Infrac apporte une contribution de 6 € par m<sup>2</sup> d'isolant, dans le cadre plus large de la politique URE.

- "Steunpunt Duurzaam Bouwen" est impliqué via son offre de soutien aux projets de construction et d'habitation durables.

- Le centre d'information "Wonen" de Stebo assure la coordination complète du projet (entre autres promotion, réunions d'information des habitants, visites des maisons, organisation de formations, visites de contrôle).

## Activité 4 : Isolation de toiture / rénovation de toiture collectives au niveau du quartier à Heusden-Zoder

- L'administration communale d'Heusden-Zolder participe, avec 4 autres communes, le gouvernement provincial (domaine logement) et la Flandre au projet du centre d'informations "Wonen" de Stebo. Dans le cadre de cette mission, Stebo fournit ses services aux citoyens et soutient la commune dans l'application de sa politique de logement au niveau local. Dans cette optique, Stebo garantit la coordination d'ensemble (sur tous les aspects) et la planification des activités du projet. Les ateliers de quartier de la commune garantissent aussi la promotion du projet auprès des habitants.

Moyens internes :

- Il est indispensable de disposer d'un collaborateur à plein temps pendant trois mois pour le développement du projet et sa coordination. Ensuite, pour la réalisation et l'entretien, il faut également prévoir trois mois environ.
- Les profils de ces collaborateurs sont: architecte et collaborateur « sensibilisation ».
- Les autres activités telles que les séances d'informations et de formation ont été réalisées par d'autres partenaires sur la base des moyens supplémentaires mis à disposition.
- Les matériaux ont été achetés via un financement supplémentaire (Infrac) et grâce à la province.
- La collaboration avec la commune d'Heusden-Zolder a permis de s'occuper de la promotion, etc.

**Nombre de familles/personnes concernées :**

- 206 familles du quartier « Lindeman » à Heusden-Zolder.
- 141 habitations non-isolées.

**Type d'action :** Il s'agit d'une action combinée qui comprend :

- de l'information,
- des formations,
- une aide à l'achat
- des conseils et un suivi

**Spécificités du projet :** Le projet « isolation collective de toitures » a été coordonné par l'asbl Stebo. Stebo travaille entre autres avec les administrations communales et les CPAS du Limbourg. Ce projet a été réalisé spécifiquement en collaboration avec la commune d'Heusden-Zolder.

### Avantages du projet:

- Avec un grenier bien isolé, on économise facilement 400 € par an sur la facture énergétique. Un bon équilibre entre l'isolation, le chauffage et la ventilation est important pour le confort du logement, la santé, le portefeuille et la durabilité de l'habitation.
- Le quartier Lindeman compte 200 habitations, mais de six types différents seulement. C'est pourquoi les partenaires se sont montrés positifs vis-à-vis du projet.
- Pour que les gens aient une meilleure idée de la plus-value (et donc de l'économie d'énergie)

## Activité 4 : Isolation de toiture / rénovation de toiture collectives au niveau du quartier à Heusden-Zoder

de l'isolation et pour les sensibiliser à ce sujet.

- Organisation de réunions où un architecte a bien expliqué les avantages de l'isolation.
- A condition de bien suivre les instructions de placement des matériaux isolants, un particulier peut facilement isoler lui-même une toiture ou le plancher d'un grenier.
- Une approche à plus grande échelle développée par divers partenaires qui ont chacun contribué de manière spécifique à la réalisation finale du projet.

### Inconvénients/difficultés du projet:

Via les ateliers de quartiers communaux, STEBO a essayé d'informer les habitants le mieux possible. Il a fallu vaincre de nombreuses résistances:

- les gens pouvaient difficilement croire que l'isolation de la toiture ne leur coûterait que 50 €
- de nombreux habitants ne voulaient pas isoler, n'en voyant pas l'utilité
- certains habitants, déjà assez âgés, estimaient que ce n'était pas la peine d'investir dans ce projet
- les locataires estimaient qu'il ne leur incombait pas d'améliorer les maisons

En cours de projet, plusieurs personnes intéressées se sont retirées pour des raisons diverses et les motifs avancés par celles qui ne voulaient pas du tout participer étaient clairs :

- des problèmes au niveau de la réalisation : isolation ou non de la cage d'escalier ;
- locataires qui préféraient isoler le toit plutôt que le plancher parce qu'ils voulaient continuer à utiliser l'espace grenier existant ;
- certains locataires avaient entendu des "rumeurs" concernant l'imminence de rénovations qui auraient été effectuées par la KBM et la KBM avait infirmé la chose dès la première réunion ;
- mauvaise évaluation des coûts de l'installation (présence d'une cage d'escalier : 50€ contre 450€) ;
- des locataires qui trouvent que l'isolation est un problème qui concerne le propriétaire ;
- crainte que l'isolation du grenier implique une forte revalorisation de la maison lorsque le locataire souhaite acheter celle-ci ;
- certains habitants plus âgés ne voyaient pas l'utilité de faire réaliser de tels travaux à leur âge, ou n'avaient pas envie de laisser des personnes "étrangères" venir effectuer les travaux ;
- quelques propriétaires n'habitaient la maison que pendant quelques mois et vivaient à l'étranger le reste de l'année. Etant donné que leurs frais de chauffage étaient très bas, ils n'estimaient pas nécessaire d'adhérer à l'initiative.

### Reproductibilité du projet :

- Ces projets peuvent être réalisés avec un certain nombre de partenaires spécialisés. L'investissement considérable dans le développement et la coordination du projet peuvent provenir de moyens spécifiques mais également de la collecte de moyens réguliers autour de la sensibilisation.
- La collaboration du service de proximité local, provenant de la commune, est un gage de succès majeur.
- Le groupe de pilotage de ce genre de projet a besoin d'une personne connue dans le quartier

## Activité 4 : Isolation de toiture / rénovation de toiture collectives au niveau du quartier à Heusden-Zoder

pour convaincre les autres de “participer”.

- Ce projet repose sur la collaboration et l’aide provenant de différents endroits (entrepreneurs, fabricants, centres de conseils, société de construction sociale, commune, et d’autres encore). Cette vaste coopération est indispensable.

**Remarques :** Elles sont maintenant isolées ; 29 des 88 locataires et 23 des 53 propriétaires ont participé au projet. Sur la base d’un audit énergétique, on a calculé que les coûts énergétiques annuels de chacune de ces familles allaient diminuer de 400€ à 600€, ce qui revient à une diminution annuelle totale de 20.800€ à 31.200€.

### **Conclusion :**

- C’est un projet intéressant, pour un public cible spécifique, avec de véritables effets pour l’économie d’énergie. Ce genre de projet peut également être organisé par un CPAS, ou en collaboration avec un CPAS. Des activités préventives spécifiques peuvent y être ajoutées.
- L’approche est très bonne, mais reste néanmoins limitée à des quartiers. Pour parvenir à une approche plus globale, une plus grande coordination est nécessaire au niveau provincial ou intercommunal.