



**Des conditions de réussite  
et des bonnes pratiques**

**10 fiches pratiques**



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

**UnitsCité**

# SOMMAIRE

<b>Préface</b> .....	2
<b>Fiche 1</b> : Qui sont les MédiaTerre? .....	3
<b>Fiche 2</b> : Contenu et déroulé du projet .....	4
<b>Fiche 3</b> : Les actions et rôles des MédiaTerre .....	5
<b>Fiche 4</b> : Rôle des partenaires nationaux .....	6
<b>Fiche 5</b> : Que faire pour se lancer? .....	7
<b>Fiche 6</b> : Préparer l'arrivée des volontaires sur le terrain .....	8
<b>Fiche 7</b> : Accueillir et intégrer les jeunes avant leurs actions de terrain .....	9
<b>Fiche 8</b> : Sensibiliser et recruter les familles .....	10
<b>Fiche 9</b> : Accompagner les familles .....	11
<b>Fiche 10</b> : Une fiche synthétique pour l'essentiel .....	12
<b>Contacts utiles</b> .....	13
<b>Annexe</b> : Un modèle de convention de partenariat .....	14



# PRÉFACE

## Pourquoi des fiches pratiques ?

Les **MédiaTerre** sont des volontaires en service civique, engagé dans le cadre d'un projet porté par Unis-Cité, qui vise à accompagner individuellement des familles habitant des quartiers d'habitat social pour qu'ils changent leurs comportements en adoptant des écogestes.

L'année 2009-2010 a été l'année pilote de ce projet soutenu par le MEEDeM lors de son lancement officiel le 20 octobre 2009 et lors de sa clôture officielle le 29 juin 2010.

Pour aider à déployer ce projet qui répond au double enjeu du développement durable et du lien social, enjeux importants du secteur Hlm, **l'Union sociale pour l'habitat a conclu un partenariat avec Unis-Cité.**

L'un des axes de ce partenariat est la participation de l'Ush à l'ingénierie du projet dans un objectif d'amélioration continue. C'est ainsi que la réalisation de ces 10 fiches a été engagée.

En effet, comme toute première année d'un projet de cette envergure, les organismes Hlm ayant participé à cette année pilote ont tiré les enseignements du projet et ont accepté de participer à des réunions de travail inter-organismes pour échanger sur les conditions de réussite d'un tel projet et sur l'intérêt des MédiaTerre.

Ce sont ces réflexions et échanges qui ont permis d'aboutir à la rédaction des fiches qui n'ont d'autres prétentions que de donner quelques conditions de réussite et quelques bonnes pratiques issues des retours d'expérience des organismes pilotes, pour que les MédiaTerre soient un succès.

Les fiches reprennent les points essentiels à connaître, avec des bonnes pratiques et des points de vigilance de toutes les étapes du projet.

Nous tenons à remercier les organismes pilotes et les référents qui ont participé à la rédaction du guide.

### Les organismes pilotes

- Angers Habitat (Angers)
- Mésolia Habitat (Bordeaux)
- Pas-de-Calais Habitat (Lens)
- LTO habitat (Groupe SIA) (Lens)
- Lille Métropole Habitat (Lille)
- Partenord Habitat (Lille)
- SIA Habitat (Lille)
- Atlantique Habitations (Nantes)
- Harmonie Habitat (Nantes)
- SA du Hainaut (Valenciennes)
- Partenord Habitat (Valenciennes)



# 1 QUI SONT LES MÉDIATERRE ?

## Des jeunes en service civique pour favoriser l'appropriation d'écogestes



### Le service civique

Créé par la loi du 10 mars 2010 pour remplacer le service civil volontaire, le service civique permet aux jeunes de 16 à 25 ans qui le souhaitent, de s'engager pour une durée déterminée dans une mission au service de la collectivité et de l'intérêt général. Les volontaires perçoivent une indemnité pendant la durée de leur service civique, ont une couverture sociale et cotisent pour la retraite.

À la rentrée 2010, 10 000 jeunes seront concernés par le Service Civique ; d'ici à 5 ans, ce temps d'engagement aura vocation à mobiliser 75 000 jeunes. Pour atteindre cet objectif, l'agence du service civique<sup>1</sup>, présidée par Martin Hirsh, a été créée par décret<sup>2</sup> le 12 mai 2010.



### Unis-Cité<sup>3</sup> et les MédiaTerre<sup>4</sup>

Créée en 1994, l'association Unis-Cité a déjà accueilli plus de 4 200 volontaires en France, et fait la preuve de l'intérêt, pour les jeunes et pour la société, d'un programme d'engagement en faveur de la solidarité. Les principes d'Unis-Cité pour les jeunes : la mixité sociale et culturelle, le travail en équipe, la diversité et l'impact des missions, des formations appropriées, l'acquisition de compétences par l'action et la valorisation des acquis pour préparer l'avenir. Unis-Cité est présente dans 28 villes en France.

En septembre 2009, Unis-Cité a lancé Les MédiaTerre. Né du constat que le grand public est aujourd'hui suffisamment sensibilisé sur les grands enjeux environnementaux, l'enjeu est maintenant d'aider les citoyens à changer leurs comportements

en adoptant des écogestes qui peuvent avoir un impact sur leurs factures d'énergie, d'eau et contribuer à améliorer leur quotidien.



Les MédiaTerre, soutenus par Valérie Létard, secrétaire d'État auprès de Jean-Louis Borloo, ont été officiellement lancés au MEEDeM<sup>5</sup>, le 20 octobre dernier. En cette première année des MédiaTerre, 100 jeunes ont accompagné 180 familles, l'objectif étant d'atteindre pour la 2<sup>e</sup> année, 300 jeunes puis 1 000 jeunes mobilisés d'ici fin 2011.

Une cérémonie officielle le 29 juin 2010, a permis de clore l'année pilote en présence de tous les volontaires, de familles accompagnées, de tous les partenaires d'Unis-Cité, et de Valérie Létard, Martin Hirsch et Marc-Philippe Daubresse, ministre de la Jeunesse et des Solidarités actives.



#### Pour en savoir plus

1. [www.service-civique.gouv.fr](http://www.service-civique.gouv.fr)
2. Décret n° 2010-485
3. [www.uniscite.fr](http://www.uniscite.fr)
4. [www.lesmediaterre.fr](http://www.lesmediaterre.fr)
5. Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer

Il s'agit d'accompagner sur la durée des familles volontaires issues de quartiers de l'habitat social pour qu'elles changent leur comportement en adoptant jusqu'à 10 éco-gestes au choix. D'une durée de 9 mois, le projet compte au moins 65 jours d'intervention, soit 2 à 3 jours par semaine, dont le mercredi.

Cet accompagnement est personnalisé au sein des familles volontaires, et aussi collectif par l'organisation d'ateliers et de sorties pédagogiques.

### Objectifs

- Contribuer à changer durablement les comportements et responsabiliser les individus (limiter les emballages, trier ses déchets, économiser les énergies...).
- Sensibiliser à la fois les familles et les volontaires et leur faire prendre conscience des enjeux environnementaux (animation dans les quartiers, visites de sites, formation...).

- Permettre aux familles de diminuer leurs charges.
- Créer ou dynamiser le lien social au sein des quartiers notamment via les animations de quartiers et les visites pédagogiques.

### Les étapes du projet

D'une durée de 9 mois, le service civique MédiaTerre se divise en 3 grandes étapes :

1. Préparer le terrain et l'accueil des MédiaTerre.
2. Sensibiliser et recruter les familles qui seront ensuite accompagnées.
3. Accompagner les familles et évaluer les résultats de l'adoption des éco-gestes.

### Les éco-gestes en question

Après avoir rempli un questionnaire avec les volontaires, les familles peuvent choisir les éco-gestes qu'elles souhaitent mettre en œuvre parmi cette liste.

**LES MÉDIATERRE** Unités Cité

**ADOPTER DES ÉCO-GESTES C'EST À LA FOIS FAIRE DES ÉCONOMIES ET AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT !**

**JE DEVIENS UN ÉCO CONSOMMATEUR**

- JE RÉDUIS MA CONSOMMATION DE VIANDE
- JE SÉLECTIONNE MES PRODUITS MÉNAGERS
- J'ACHÈTE DES FRUITS ET LÉGUMES DE SAISON
- JE PRIVILÉGIE LES PRODUITS LABELLISÉS

**JE RÉDUIS MA CONSOMMATION D'EAU**

- JE PRENDS UNE DOUCHE PLUTÔT QU'UN BAIN
- JE FERME L'EAU DU ROBINET
- J'UTILISE DES ÉQUIPEMENTS DE RÉDUCTION DE CONSOMMATION D'EAU
- JE NE JETTE PAS DANS LES WC OU L'ÉVIER DES PRODUITS INAPPROPRIÉS

**JE RÉDUIS MA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ**

- J'ÉVITE DE SURCHAUFFER MON DOMICILE
- JE DIMINUE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE DE MON FRIGO
- J'UTILISE DES AMPOULES BASSE CONSOMMATION (BO)
- JE COUPE LA VELLE DES APPAREILS ÉLECTRIQUES

**JE RÉDUIS MES DÉCHETS**

- JE TIRE MES DÉCHETS
- JE REMPLACE LES SACS EN PLASTIQUE PAR UN SAC DURABLE
- J'INSTALLE UN AUTROCOLLANT STOP PUB SUR MA BOTTE AUX LETTRES
- JE DIMINUE MA PRODUCTION DE DÉCHETS

*Les organismes Hlm pilotes ont tous noté que les jeunes ne pouvaient pas et ne devaient pas être laissés seuls au sein des quartiers. Leur volonté et leur dynamisme ne compensent pas leur manque d'expérience, logique à leur âge. Il est donc indispensable que les partenaires les soutiennent et les accompagnent régulièrement tout au long de leur service civique. C'est particulièrement vrai de l'organisme Hlm qui connaît mieux que personne ses résidences et ses habitants.*

### La valeur ajoutée des volontaires

- Les jeunes en service civique apportent une dimension « durée » essentielle pour atteindre ce type de changement.
- Ce travail d'accompagnement humain, de lien social en "médiation sortante", est complémentaire avec les missions des professionnels de terrain : travailleurs sociaux, médiateurs...
- L'expérience d'Unis-Cité sur des projets menés « chez l'habitant », notamment dans les quartiers populaires et la mixité des équipes de volontaires (25 % sont issus de Zones Urbaines Sensibles) sont des leviers pour créer un climat de confiance et entamer un vrai travail de sensibilisation et de passage à l'acte.
- Les volontaires ont choisi de consacrer 9 mois de leur vie à l'intérêt général, ils sont motivés, veulent rendre service et ont le temps pour le faire. Ils sont d'ailleurs choisis par Unis-Cité uniquement sur leur motivation et pas sur leurs diplômes.

### Points de vigilance

- Malgré les formations qu'ils reçoivent en début de service civique, les volontaires ne sont ni des professionnels du développement durable, ni des professionnels de la gestion urbaine de proximité.
- Ils ont un statut particulier, ils ne sont pas des salariés de l'organisme Hlm mais travaillent au sein des quartiers au contact direct de leurs habitants.

### Quelques bonnes pratiques

- Au sein de l'organisme Hlm, il est indispensable de nommer **un ou plusieurs référents** que les jeunes pourront solliciter en cas de besoin. Cela rassure les jeunes qui se sentent alors épaulés, ils ont un correspondant local en cas de nécessité. Ce sont aussi ces référents qui participent **aux comités de pilotage** qui suivent l'avancée du projet.
- Être à l'écoute et soutenir les jeunes demandent au moins **une demi-journée par semaine**. C'est le temps nécessaire pour répondre aux questions qu'ils se posent ou que les familles leur posent, les aider à ajuster leur argumentaire pour convaincre les familles d'être accompagnées, les motiver, etc.
- Sur un même quartier, il peut y avoir plusieurs organismes Hlm concernés par les MédiaTerre, il est alors possible **d'organiser un relais auprès des jeunes** pour ne pas mobiliser trop de temps d'une seule personne.
- Si ce relais entre partenaires n'est pas possible, organiser un relais avec le **réseau des autres partenaires locaux** comme la collectivité partenaire, des associations locales ou des travailleurs sociaux est aussi une bonne pratique.
- Pour accroître la collaboration et la confiance entre Unis-Cité et l'organisme Hlm, il est possible pour l'organisme Hlm de participer aux recrutements des jeunes.



# 4

# RÔLE DES PARTENAIRES NATIONAUX

## Unis-Cité

Unis-Cité est une association nationale, organisée en directions régionales et antennes locales. Chaque strate territoriale a ses rôles et fonctions.

Sur le terrain, chaque équipe de volontaires est suivie par un coordinateur d'équipe vérifiant ainsi le bon déroulé du projet, se faisant l'interface avec tous les partenaires et leur apportant tous les outils pédagogiques nécessaires à la mise en œuvre de leur mission tels que les fiches pédagogiques à destination des familles ou les fiches relevés qui permettent d'évaluer l'adoption des écogestes et d'en mesurer l'efficacité.

Au niveau national, Unis-Cité se charge notamment d'organiser la formation des coordinateurs d'équipes, s'assure du respect du cahier des charges dans toutes les antennes, favorisent les échanges de bonnes pratiques



## L'Ush : un partenariat spécifique

L'Ush a conclu un partenariat spécifique avec Unis-Cité basé sur 3 axes principaux: faire connaître les MédiaTerre, former les volontaires sur le secteur du logement social et participer à l'ingénierie de projet.

## Les partenaires d'Unis-Cité

Les partenaires nationaux finançant et/ou donnant la formation des jeunes :



Le comité d'experts ayant notamment élaboré les fiches écogestes :



# QUE FAIRE POUR SE LANCER ?

*Pour pouvoir accueillir des MédiaTerre, quelques conditions doivent être réunies :*

## La présence d'Unis-Cité sur le territoire

Unis-Cité développe chaque année sa présence sur l'ensemble du territoire français, mais il n'est pas encore complètement couvert. Si Unis-Cité n'est pas présent, il est difficile de déployer les MédiaTerre immédiatement. Si votre territoire n'est pas mentionné dans la carte, contactez Claudie Beucher, Chef de Projet, qui pourra vous aiguiller.

## La participation financière de l'organisme Hlm

Le modèle financier pour permettre d'assurer le bon déroulement de la mission des volontaires est aujourd'hui en moyenne de **1 000 euros par jeune pour l'ensemble de la mission**. Pour note, ce montant peut varier en fonction des partenariats locaux conclus.

## Le nombre de volontaires à accueillir

L'accompagnement des familles se fait exclusivement par **binôme de volontaires en service civique**. Pour optimiser les investissements locaux, il est préférable de prendre **8 volontaires** même si des adaptations locales sont tout à fait envisageables.

## Une bonne pratique : une convention de partenariat

Rédiger une convention de partenariat entre Unis-Cité et l'organisme Hlm permet de poser tous les aspects nécessaires à une bonne collaboration. Un modèle est disponible en annexe.





### Une étape incontournable : l'avant-projet

Il s'agit sans doute de la phase la plus importante du projet, elle conditionne la réussite des 2 phases suivantes. Bien préparer le terrain avant même l'arrivée des volontaires, c'est se prémunir d'écueils difficilement corrigibles par la suite.

#### Les questions à se poser :

- **Le territoire et ses habitants :** Sur quels quartiers mobiliser les volontaires ? Sur combien de logements ? Quels sont les types de logement les plus pertinents ? Quels sont les habitants qui accepteraient le plus facilement d'être accompagnés ? Quelles familles pourraient être potentiellement des relais auprès des autres, des familles ressources pouvant aider d'autres en difficulté, des familles moteurs très actives sur le quartier ?
  - **Les partenaires :** Pourquoi et comment intégrer les associations locales ? Comment faire connaître le projet aux partenaires ? Quels sont les partenaires locaux à intégrer aux projets ? Comment les investir dans le projet ? Comment organiser le réseau sur le terrain pour que les volontaires soient bien accueillis ?
  - **Les moyens humains, logistiques, financiers :** Quel salarié nommer référent / chef de projet MédiaTerre ? Est-il possible de fournir une salle aux volontaires pour qu'ils puissent travailler et préparer leurs animations ? Quel budget est disponible pour le projet ? Sera-t-il possible de mettre à disposition une imprimante ? Tous ces éléments trouveront leur place dans une convention de partenariat.
- L'organisme Hlm est le **partenaire pivot du projet**, il est aussi le mieux placé pour se faire l'interface entre tous les partenaires du projet : la collectivité, les associations locales et tout autre partenaire du projet et donc créer **le réseau** indispensable à la réussite du projet. Le défaut d'intégration au sein du tissu associatif local a provoqué sur un quartier pilote des tensions avec les associations locales voyant les volontaires comme des concurrents à leurs propres actions.
  - Pour adapter les écogestes aux logements, l'organisme Hlm peut travailler avec les référents d'Unis-Cité sur le **questionnaire de choix des écogestes évitant ainsi de proposer des écogestes inadaptés** aux installations des logements comme « j'évite de surchauffer mon logement » quand le chauffage est collectif par exemple...
  - Fort de sa connaissance du territoire et de ses habitants, l'organisme Hlm peut préparer avec les référents d'Unis-Cité un argumentaire supplémentaire pour convaincre les familles de se faire accompagner.
  - Pour être au plus près des habitants, il est important que les volontaires puissent avoir un local, une salle de réunion, **un bureau équipé d'un téléphone et d'un ordinateur** au sein du quartier d'intervention.

#### Quelques bonnes pratiques :

- Les organismes Hlm pilotes estiment qu'il faut en moyenne **8 jeunes pour 500 logements** pour qu'ils puissent avoir le temps et les moyens de tous les couvrir et être visibles sur le quartier sans se disperser.



# ACCUEILLIR ET INTÉGRER LES JEUNES AVANT LEURS ACTIONS DE TERRAIN

*Comme un nouveau salarié, les volontaires qui vont évoluer au sein d'un quartier, ont besoin d'être accueillis et intégrés. L'accueil et l'intégration se passent le plus souvent en*

*3 étapes : au sein du secteur professionnel, au sein de l'organisme Hlm et au sein du quartier.*

## L'intégration au secteur professionnel : la formation dispensée par l'Ush



Les organismes pilotes ont souligné le manque de connaissances des volontaires sur le logement social, son évolution et ses missions. Il a semblé important à l'Ush d'expliquer et de fournir les clés de lecture essentielles aux volontaires avant leurs actions de terrain. Ainsi, ils vont suivre les 5 séquences de formation e-learning développées par l'Afpols.

- Le logement social : missions en enjeux
- Les partenariats qui permettent de produire le logement social
- Montage d'opération : Mais qui sont les clients de la maîtrise d'ouvrage ?
- Loger et accompagner les locataires : Les nouveaux enjeux de la Gestion Locative
- Développement Durable : Enjeux pour le logement social et applications dans les organismes

## L'intégration au sein de l'organisme Hlm

**L'histoire, la composition, l'évolution, la stratégie, etc. varient d'un organisme Hlm à un autre.** Il est important que les volontaires puissent connaître et comprendre les spécificités de l'organisme Hlm pour adapter leurs discours et leurs actions.

### Bonnes pratiques

- Fournir et expliquer l'organigramme de l'organisme, surtout pour les fonctions et missions de chacun, assurent une certaine crédibilité des volontaires face aux habitants qui ne manqueront pas de leur parler de l'organisme.
- En parallèle de cette formation aux volontaires, informer l'ensemble du personnel de l'organisme du projet, de ses finalités, de ses composantes, ne serait-ce que par email ou via le journal interne, permet aux volontaires de s'intégrer à un nouvel environnement. Cela permet aussi à chacun de pouvoir rassurer les habitants qui souhaiteraient avoir plus d'informations en contactant l'organisme.

## L'intégration au sein du quartier où les volontaires vont mener leurs actions

Enfin, le 3<sup>e</sup> niveau d'intégration est celui du quartier d'intervention des volontaires. L'objectif est ici de les faire connaître, de rassurer les habitants sur leur présence et de susciter l'intérêt.

### Bonnes pratiques

- Une bonne pratique recensée est de **raconter aux volontaires l'historique, les enjeux et les actions menées au sein du quartier** : Quelle typologie et quelle démographie des habitants ? Quelle ancienneté des familles dans le quartier ? Quel historique du quartier ? Pourquoi avoir choisi ce quartier ? Etc.
- Au-delà de la présentation théorique du quartier, de ses habitants et des salariés, il semble nécessaire de les **présenter physiquement aux différents partenaires** : associations locales et personnels de proximité. Par manque de communication sur l'arrivée des volontaires, il est par exemple arrivé que les volontaires soient confondus avec un parti politique ou des vendeurs de porte à porte créant ainsi la méfiance des habitants qui ont alors refusé l'accompagnement proposé.



# SENSIBILISER ET RECRUTER LES FAMILLES

## Déployer les pratiques qui fonctionnent pour un bon retour sur investissement

Unis-Cité fournit aux jeunes les formations nécessaires et bon nombre d'outils pédagogiques pour sensibiliser et « recruter » les familles qui seront ensuite accompagnées. Les volontaires inventent et développent aussi de nouvelles techniques en fonction des quartiers de leur mission et de la réceptivité des habitants. L'expérience de l'année pilote a mis en lumière des pratiques efficaces et des actions qui fonctionnent moins bien.

Pour ce guide, nous avons choisi les 3 « meilleures » pratiques.

### Les outils de communication

L'idéal est de faire une communication crescendo auprès des habitants : de l'information simple à la prise de contact directe auprès des habitants. Parmi tous les dispositifs possibles, 3 outils de communication peuvent être déployés :

- Communiquer sur le projet par des **campagnes d'affichage** semble être un bon moyen d'implanter le projet au sein du quartier ; il s'agit donc de multiplier les lieux d'affichage : dans les halls des immeubles, à l'agence ou l'antenne de l'organisme Hlm, sur les panneaux d'affichage de l'école, dans les salles des associations locales, etc.
- **Envoyer un courrier commun Unis-Cité/Organisme Hlm** complète l'affichage et la mise en confiance des habitants sur la pertinence et l'objet du projet. Il vaut mieux envoyer le courrier par la Poste plutôt que de le déposer directement dans les boîtes parce que les courriers envoyés sont davantage lus que les courriers déposés.
- Enfin, la prise de contact des volontaires peut prendre plusieurs formes notamment par la présence de stand d'informations suite aux courriers envoyés, ou l'organisation de « **Café MédiaTerre** ».

Le rôle de l'organisme Hlm est ici de faciliter ces communications en permettant par exemple l'affichage dans les parties communes des immeubles et en fournissant aux volontaires tous les accès nécessaires aux immeubles.

### L'appartement témoin « éco-équipé »

Pour convaincre les familles de l'efficacité des éco-gestes proposés, un appartement ou un local éco-équipé est un des meilleurs outils. Ici, le rôle de l'organisme Hlm est évident, il n'y a que lui qui peut mobiliser un lieu et l'éco-équiper pour pouvoir faire les démonstrations aux familles. Il pourrait même être envisageable de faire de ce lieu, le local servant aussi de bureau aux volontaires pour préparer leurs animations.

### Les ateliers pratiques

Dans la lignée de l'appartement éco-équipé, les ateliers pratiques collectifs montrent par l'exemple les résultats des éco-gestes. Par ces ateliers, des habitants acceptent ensuite l'accompagnement individuel tout en maintenant leur participation aux activités collectives.

Durant l'année pilote, les volontaires ont développé des ateliers innovants tels que la fabrication de produits ménagers biologiques et bon marché, ou encore l'organisation d'un goûter équilibré avec des fruits de saison pour 1 €, etc.

L'organisme Hlm peut soutenir les volontaires de plusieurs manières : par un financement spécifique, la fourniture des équipements nécessaires à l'élaboration des ateliers ou encore le lien avec les associations pour que les ateliers se déroulent dans leurs locaux.

Atelier fabrication de produits d'entretien naturels à Nantes.



## Répondre aux objectifs d'économies et de lien social

### De l'accompagnement collectif à l'accompagnement individuel

L'objectif initial des MédiaTerre est d'accompagner individuellement des familles à leur domicile. L'année pilote a montré que certaines familles étaient réticentes à ouvrir leur porte mais souhaitaient tout de même connaître les écogestes et faire des efforts pour changer leurs comportements. Les volontaires qui n'ont pas réussi à convaincre de nombreuses familles à être accompagnées individuellement, sont parfois démotivés. Le rôle de l'organisme Hlm est ici de maintenir leur motivation et de leur apporter les outils nécessaires à la valorisation de leur mission collective.

### Bonnes pratiques

- Certains écogestes peuvent aussi concerner les parties communes notamment sur l'éclairage. Équiper les parties communes d'ampoules basse consommation, montre aux habitants l'implication et la cohérence globale de l'organisme Hlm.
- Être force de proposition pour de nouveaux ateliers ou de nouvelles sorties pédagogiques.

### Maintenir la motivation des familles

Certaines familles s'essouffent au bout de quelques semaines, l'un des enjeux de cette phase d'accompagnement est de maintenir la motivation des familles à être accompagnées dans la durée.

### Bonnes pratiques

- Les volontaires peuvent informer et former les personnels de proximité (notamment les gardiens et les agents d'immeubles) aux écogestes qui pourront se faire relais auprès des habitants.
- Accompagner les volontaires lors d'une visite chez les habitants peut permettre de relancer leur motivation, d'appuyer la démarche des volontaires et de renforcer le lien entre l'organisme Hlm et les habitants.

### Continuer à accompagner les volontaires et être à leur écoute

La phase d'accompagnement des volontaires est la phase la plus simple du projet. En effet, les organismes pilotes soulignent que dès qu'une famille a accepté le principe, l'accompagnement ne pose pas de réelles difficultés.

Mais c'est durant cette phase que les familles, qui ont pris confiance, posent de nombreuses questions aux volontaires et se livrent sur leur vie. Les volontaires ne peuvent évidemment pas répondre aux demandes particulières des habitants et c'est ici, que l'organisme Hlm prend le relais.

Les volontaires peuvent être une source d'informations importantes sur la vie du quartier et sur les problèmes éventuels.

Enfin, valoriser les familles ayant participé à ce projet et valoriser leurs résultats peut créer une dynamique de quartier autour des écogestes. Les premières familles accompagnées peuvent même devenir les familles relais du prochain projet.



Sortie pédagogique : station d'épuration à Lens.

## Pourquoi choisir les MédiaTerre ?

### De l'accompagnement collectif à l'accompagnement individuel

Complémentaires à d'autres dispositifs de sensibilisation des habitants aux écogestes, les MédiaTerre répondent à plusieurs objectifs :

- La présence longue des volontaires permet un accompagnement, un suivi et une évaluation dans la durée des changements de comportement des habitants.
- Les écogestes sont un moyen de dynamiser, maintenir, créer le lien social au sein du quartier sur un projet d'actualité.
- Les investissements liés au déploiement des MédiaTerre sont raisonnables compte tenu de leur temps de présence et des changements de comportement des habitants escomptés.
- Les MédiaTerre permettent de développer les partenariats locaux tels que la collectivité territoriale, les entreprises et opérateurs de services publics, d'autres organismes Hlm, les associations locales, etc.
- Les MédiaTerre peuvent fédérer en interne les collaborateurs autour d'actions porteuses de sens
- Soutenir des jeunes ayant choisi de consacrer 9 mois de leur vie à l'intérêt général participe aux valeurs du secteur Hlm.
- Il est même possible que ce service civique dans des quartiers d'habitat social, crée des vocations auprès des volontaires pour travailler et évoluer au sein de secteur Hlm.

### Les conditions de réussite

- L'organisme Hlm est le partenaire pivot du projet ; sans lui, le projet ne peut pas avoir lieu.
- Il vaut mieux ne pas prendre de MédiaTerre si l'organisme Hlm n'est pas prêt à s'investir dans le projet, notamment en terme de temps.
- L'organisme Hlm doit être présent pour les volontaires : préparer le projet en amont de l'arrivée des volontaires, être à l'écoute des volontaires et participer aux comités de pilotage du projet avec les autres partenaires pour le suivi du projet.
- Travailler l'avant-projet : préparer l'arrivée des jeunes sur le terrain et accueillir et intégrer les volontaires avant leurs actions, est l'étape la plus importante du projet. La négliger, c'est mettre en péril tout le reste du projet.
- La phase de sensibilisation et de recrutement des familles est une phase où l'organisme Hlm a un rôle important de motivation, d'orientation et de soutien auprès des volontaires.
- L'accompagnement est la phase la plus simple et la moins contraignante pour l'organisme Hlm, son rôle est surtout de maintenir sa présence et d'aider les volontaires à garder les familles motivées et impliquées.
- Ce type d'actions s'inscrit dans la durée, même au-delà des 9 mois du service civique pour garantir des changements de comportement durables et efficaces.



# CONTACTS UTILES



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Véronique Velez, conseillère technique Management et Ressources Humaines

[veronique.velez@union-habitat.org](mailto:veronique.velez@union-habitat.org)

Tél. : 01 40 75 70 48

Sophie Guerdin, expert Management et Ressources Humaines

[sophie.guerdin@union-habitat.org](mailto:sophie.guerdin@union-habitat.org)

Tél. : 01 40 75 78 86



## National :

Stephen Cazade, Directeur général

[scazade@uniscite.fr](mailto:scazade@uniscite.fr)

Claudie Beucher, Chef de projets

[cbeucher@uniscite.fr](mailto:cbeucher@uniscite.fr)

Tél. : 01 53 41 81 43

## Les directeurs régionaux :

Laure Decouvelaere

Nord-Pas de Calais

[ldecouvelaere@uniscite.fr](mailto:ldecouvelaere@uniscite.fr)

Alexis Pierrot

Champagne-Ardenne

[apierrot@uniscite.fr](mailto:apierrot@uniscite.fr)

Vincent Dormeuil

Ile-de-France

[vdormeuil@uniscite.fr](mailto:vdormeuil@uniscite.fr)

Stéphanie Total

Pays de la Loire

[stotal@uniscite.fr](mailto:stotal@uniscite.fr)

Olivier Lenoir

Aquitaine

[olenoir@uniscite.fr](mailto:olenoir@uniscite.fr)

Pascal Isoard Thomas

PACA

[pisoard-thomas@uniscite.fr](mailto:pisoard-thomas@uniscite.fr)

Laurent Barraud

Rhône-Alpes

[lbarraud@uniscite.fr](mailto:lbarraud@uniscite.fr)

Christine Alvès

Alsace

[calves@uniscite.fr](mailto:calves@uniscite.fr)

Sandrine Carême

Midi Pyrénées

[scareme@uniscite.fr](mailto:scareme@uniscite.fr)

# ANNEXE : UN MODÈLE DE CONVENTION DE PARTENARIAT

## Convention de partenariat - Organisme Hlm Unis-Cité

### Entre les soussignés

Organisme, représenté par ....., dûment habilité aux fins de signer la présente,

D'une part,

### Et

Unis-Cité, Association régie par la Loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, et déclarée en Préfecture de Paris le 2 mars 1994 sous le n° 116733P, ayant son siège social 16 place des Abbesses, 75018 Paris, représentée par Madame Marie TRELLU-KANE, Présidente de l'Association, agissant en cette qualité en vertu de sa désignation par le Conseil d'Administration,

D'autre part,

### Préambule

Unis-Cité a pour objet d'animer et de développer une nouvelle forme d'engagement des jeunes : le « Service civique », proposant à des jeunes de toutes origines sociales et culturelles et de tous niveaux d'études, de mener en équipe pendant une période de six ou neuf mois et à temps plein, des projets d'intérêt général, tout en leur apportant une aide matérielle, un soutien individualisé dans l'élaboration de leur projet d'avenir, et une ouverture sur la citoyenneté.

En matière de protection de l'environnement et notamment sur les enjeux d'économies d'énergie, Unis-Cité, en partenariat avec les acteurs majeurs du secteur énergétique, du traitement de l'eau et des déchets, des organismes Hlm, et l'appui des Pouvoirs Publics, a lancé un grand programme national appelé « Les MédiaTerre ».

Ce programme a pour objectif d'accompagner des familles volontaires (principalement issues de quartiers populaires) dans un changement durable de leurs comportements en matière d'éco-gestes classés en 4 grandes thématiques : l'énergie, l'eau, les déchets et la consommation responsable.

Ce programme vise à répondre à un double enjeu :

- un problème écologique – mieux consommer pour préserver nos ressources
- un problème d'ordre économique et social – accompagner des familles en situation difficile dans l'adoption de gestes simples qui peuvent avoir un impact sur leurs factures d'énergie, d'eau et contribuer à améliorer le quotidien.

**Ceci étant précisé, les parties ont convenu ce qui suit :**

### Article 1 - Objet

La présente convention établit les modalités de partenariat entre Unis-Cité et l'organisme Hlm pour l'intervention d'une équipe de ... volontaires d'Unis-Cité sur le projet « Les MédiaTerre ».

Le partenariat part du constat que, aujourd'hui, le grand public est largement sensibilisé aux défis environnementaux et à leurs implications quotidiennes : nécessité de préserver la biodiversité, de trier ses déchets, de réduire sa consommation d'eau et d'énergie, d'adopter des modes de transport doux, etc. Mais l'intégration de cette prise de conscience dans les habitudes de chacun reste difficile.

L'enjeu est donc d'aider les citoyens à passer à l'acte et de les accompagner dans un changement durable de comportement.

Pour répondre à cet enjeu, l'organisme Hlm et Unis-Cité se donnent trois objectifs principaux :

- Contribuer à responsabiliser les habitants et à modifier durablement leurs comportements en développant un programme d'accompagnement de familles volontaires ;
- Mesurer et communiquer sur l'impact de chaque geste éco-citoyen adopté en matière de réduction des déchets, de consommation d'eau et d'énergie, et de consommation éco-responsable pour convaincre le plus grand nombre de passer à l'acte ;
- Poursuivre la sensibilisation sur les enjeux environnementaux par l'organisation de visites et d'interventions/débats.

## **Article 2 - Engagements de l'association Unis-Cité**

### **2. 1 - Mise en œuvre du projet**

Unis-Cité s'engage à mobiliser .... jeunes volontaires sur une durée de 9 mois à raison de 2 jours par semaine (jours à déterminer), à l'exception des jours de formation, d'accompagnement au projet professionnel et de congé.

Un planning des jours de présence sera fourni à l'organisme Hlm lors du démarrage du projet.

Les actions qui seront mises en œuvre par les jeunes volontaires sont détaillées dans l'annexe 1 de la présente convention « Fiche projet ».

Sur le terrain, le Coordinateur d'Equipes d'Unis-Cité, assurera l'encadrement de l'équipe de volontaires. Il viendra en appui au montage du projet et accompagnera les volontaires sur la méthodologie et la dynamique d'équipe. Sa présence sera dégressive tout au long de la durée du projet, compte tenu de l'objectif d'autonomisation progressive des équipes de volontaires.

Le responsable de l'antenne sera également mobilisé dans le cadre du partenariat pour faire le point sur l'avancée du projet et être en lien direct avec l'organisme Hlm.

### **2. 2. Animation du partenariat**

Par ailleurs, le responsable de l'antenne, aura en charge l'animation du partenariat : reporting et communication, coordination des acteurs, comité de pilotage (au moins 3 comités de pilotage).

### **2.3. Évaluation et bilans**

Une évaluation du projet « Les MédiaTerre » est prévue par Unis-Cité. Un bilan final sera fourni à l'organisme Hlm, courant du mois d'Août. Des points intermédiaires seront prévues pour faire le point sur les avancées du projet.

### **2.4. Assurance des volontaires**

L'association Unis-Cité a souscrit un contrat " Multi-garanties Activités Sociales " auprès de ....., sous le numéro ....., qui garantit sa responsabilité civile générale et les accidents corporels subis ou causés par les membres de l'association à l'occasion de ses interventions. Cette garantie est étendue aux volontaires qui interviendront dans le cadre de la présente convention.



## Article 3 - Engagements de l'organisme Hlm

### 3.1. Lieu du projet

L'organisme Hlm autorise Unis-Cité et les jeunes volontaires à prendre contact pour les besoins du projet « Les MédiaTerre » avec les locataires de la Résidence ..... située au ....., ensemble de ..... logements en habitat collectif.

### 3.2. Référent pour Unis-Cité

..... pour l'organisme Hlm est désigné pour être l'interlocuteur référent de l'équipe de volontaires d'Unis-Cité pour l'organisme Hlm.

En lien avec le coordinateur d'Équipes, il s'attachera à faciliter le bon déroulement du projet et des relations avec Unis-Cité.

### 3.3. Rôle du référent

#### 3.3.1. Dans la phase de préparation du projet

Pour faciliter le démarrage du projet, l'organisme HLM prendra soin de communiquer, auprès des familles concernées et du personnel (gardiens d'immeuble, ...), sur l'arrivée des volontaires dans le quartier (envoi d'un courrier, ...).

A l'arrivée des volontaires, un temps de présentation de l'organisme Hlm, ainsi qu'un temps de sensibilisation au logement social et au quartier, seront aménagés et animés par le référent. Ce temps de formation fait partie intégrale de la formation initiale des volontaires prévue par le projet.

Enfin, il veillera à ce que l'ensemble des salariés potentiellement concernés par le projet soit informé de l'intervention des volontaires et éventuellement associés dans la mise en œuvre du projet.

#### 3.3.2. Dans le suivi du projet

Au cours du partenariat, le référent accompagnera l'équipe de volontaires dans la mise en œuvre du projet, en répondant à leurs questions, en leur donnant des conseils liés à l'animation des actions, au message à faire passer au public, etc.

Il se rendra également disponible pour réaliser des points réguliers sur l'avancée du projet avec les volontaires et le Coordinateur.

### 3.4 - Matériel

L'organisme Hlm met à disposition des volontaires une salle de travail située à ....., au ....., dans leur quartier d'intervention, et nécessaire à la réalisation de la mission.

## Article 4 - Modalités financières

L'organisme Hlm s'engage à soutenir à hauteur de .... € Unis-Cité au titre du projet « Les MédiaTerre » pour participer financièrement aux frais engagés par Unis-Cité pour mettre en œuvre le projet, notamment dans le recrutement, l'accompagnement et la formation des volontaires.

Le versement de x € de l'organisme Hlm auprès de l'association Unis-Cité s'effectuera en deux temps :

- x € en .....
- x € en ..... ; après restitution du bilan final de l'association Unis-Cité auprès de l'organisme Hlm.

### **Article 5 - Communication**

Dans leur volonté commune de promouvoir le projet mis en place dans le cadre de ce partenariat et de valoriser l'engagement des jeunes volontaires en Service Civique dans la société, Unis-Cité et l'organisme Hlm s'engagent à valoriser le partenariat par une couverture médiatique des actions réalisées.

Les deux parties s'engagent à mentionner leur partenariat lors de toute communication publique ou médiatique relative au projet faisant l'objet de la convention.

### **Article 6 - Durée**

La présente convention de partenariat entrera en vigueur le..... et prendra fin le .....

### **Article 7 - Confidentialité**

Les affaires internes à une partie, dont l'autre partie pourrait avoir connaissance dans le cadre de leur partenariat, sont strictement confidentielles.

### **Article 8 - Résiliation**

Chacune des parties s'engage à respecter les articles cités ci-dessus. Le non-respect d'un des articles de la convention par l'une des parties doit faire l'objet d'une concertation et peut entraîner l'annulation de la convention.

En cas de dénonciation de la convention, le signataire concerné devra motiver et notifier sa démarche par écrit en respectant un préavis de deux semaines.

### **Article 9 - Responsabilité**

Il est expressément entendu que la présente convention ne pourra en aucune façon être considérée comme une société entre les parties, la responsabilité de chacune étant limitée aux engagements pris par chacune d'elles dans la présente convention.

Fait en deux exemplaires à ..... le .....

Pour l'organisme Hlm

Pour Unis-Cité

Stephen CAZADE,  
Directeur