



Frédéric DUGUÉ,  
*directeur du pôle Santé-Social*

Yasmina NICOLAS,  
*consultante senior, pôle Santé-Social*

PoI PREVOT-MONSACRÉ, *interne en  
santé publique, pôle Santé-Social*

# Évaluation de l'expérimentation « Oh punaises ! »

Diaporama-rapport de restitution  
*Janvier 2024*





# Table des matières

1. Introduction et méthodes
2. Réponses au questionnaire évaluatif
3. Recommandations et enjeux

# 1. Introduction

# 1.1 Contexte et enjeux

## • Une problématique en forte évolution

- Amplification du phénomène
- Complexification
  - Infestation de plusieurs logements, ancrage dans les parties communes
  - Résistance aux insecticides
  - Absence de données consolidées sur les degrés d'infestation
- Appui encore limité des politiques publiques
  - Déclinaison du plan interministériel, campagnes d'information, recommandations techniques...
- Adaptation nécessaire des moyens et méthodes
  - Amorcée depuis plusieurs années par les bailleurs (programme de travail interbailleur)
  - Modalités d'intervention des prestataires, suivi des situations
- Augmentation des dépenses
  - Questions de répartition bailleur/locataire et de mobilisation d'autres sources de financement au cas par cas

## • Une place centrale des représentations et des informations à disposition des habitants

- Des discours multiples facteurs de confusion
  - Méconnaissance, craintes erronées, association au manque d'hygiène
  - Craintes de sanctions en cas d'incapacité à préparer son domicile
  - Bouche-à-oreille : mauvaises expériences rapportées
  - Recours à des traitements non autorisés
- Résignation, honte, invisibilité, tabou, isolement
  - « *Tout le monde en a, mais on n'en parle pas* »
- Des contraintes redoutées en cas de traitement
  - Coûts individuels : remplacement de mobilier, lavages, achat de contenants
  - Préparation : disponibilité nécessaire, temps à consacrer, dépossession de son domicile et de ses biens, usage de traitements chimiques
  - Expérience pénible

## 1.2 Finalités de l'évaluation

- **Correspondant au caractère pilote de l'expérimentation**

Démontrer la rationalité et la plus-value de l'approche

Contribuer à l'amélioration, à la capitalisation et à la modélisation de l'intervention, en vue de favoriser son essaimage

Nourrir le plaidoyer porté par les acteurs sur le sujet, à partir de l'expérience acquise

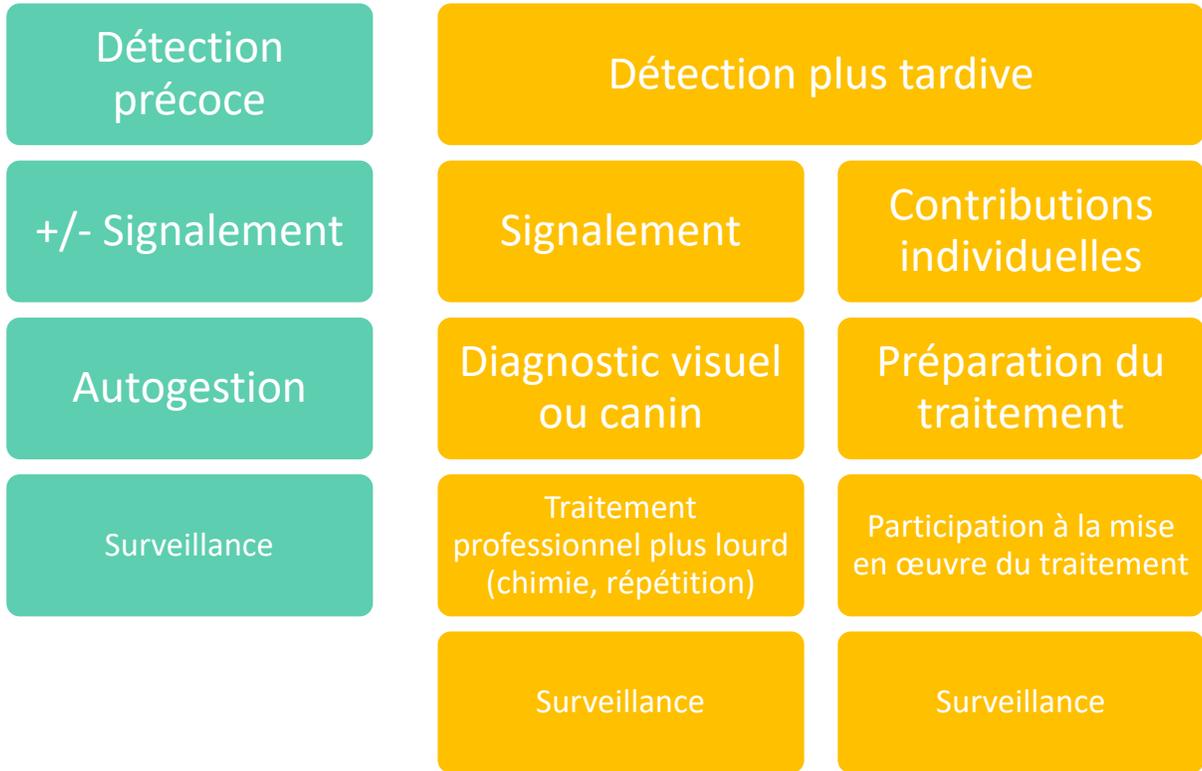
- **Démarches distinctes**

- Élaboration d'un modèle économique pour l'EBE SPactions
- Enquête portée par le CLSM (Ville de Lyon et CH Le Vinatier) sur les impacts dans les foyers

# 1.3 Logique du problème



Non-détection, pas de réponse ou réponse inadaptée



- Conscience du problème, connaissance des risques et des possibilités d'actions chez l'ensemble des acteurs
- Adhésion, capacité de mobilisation des habitants (état de santé physique ou mentale, âge, handicap, facteurs psychologiques, sociaux, économiques)
- Qualité des prestations (compétences techniques et d'accompagnement des professionnels, contraintes du marché)
- Respect des bonnes pratiques, organisation
- Collaboration habitant-bailleur-prestataires, réactivité de tous les acteurs, coordination des actions, qualité de suivi des situations
- Accompagnement spécifique des personnes les plus en difficulté

# 1.4 Stratégie d'intervention

- **La proposition**
  - Actions d'aller vers et de médiation par des pairs
  - Mobilisation d'un écosystème d'acteurs, renforcement de la coopération
  - Intervention à l'échelle territoriale d'un quartier
- **Une logique principalement centrée sur la prévention secondaire**
  - Principe : le problème est déjà amorcé, mais on le diagnostique mieux et plus tôt afin de gagner du temps sur son évolution, d'empêcher qu'il ne s'aggrave ou de mobiliser des moyens de réponse plus efficaces et moins lourdes
  - Des logiques de prévention primaire (éviter les infestations, en amont) et tertiaire (limiter les conséquences d'une infestation dans l'attente d'un traitement) présentes mais moins centrales
- **Se traduisant dans au moins 3 axes stratégiques**
  - *Pédagogie et conseil*
  - *Facilitation* du travail des acteurs : davantage de lien, réduction des délais, enchaînement approprié, approche plus globale
  - *Autonomisation* des habitants qui peuvent l'être

# 1.5 Logique d'action : chaînes d'effets attendus

Création du rôle et formation / mise en situation de 7 médiateurs

Location d'appareils à vapeur

Création de supports : guide

Formation de professionnels de proximité

Médiateurs +/- professionnels de proximité	
Capacités	Actions
Gain de connaissances (vrai ≠ faux) : punaises, conséquences, processus d'infestation, moyens de détection, moyens de lutte, usage approprié d'un appareil à vapeur	Sensibilisation via aller vers : porte à porte, animation collective
Gain de compétences relationnelles et de communication	Écoute, conseil, orientation au sein de permanence (physique, téléphonique) et dans le cadre de ses fonctions
Gain de compétences d'animation collective	Appui à un usage approprié d'un appareil à vapeur +/- démonstration
Gain de compétences de suivi / coordination ?	Encouragement et conseil dans la préparation d'un traitement chimique
	Repérage et collecte d'informations auprès des habitants

Habitants	
Capacités	Actions
Changements de représentations : prise de conscience du problème, dédramatisation, mise à l'écart des idées reçues	Autodiagnostic
Gain de connaissances (même périmètre)	Appel au médiateur
Identification du rôle du médiateur, relation de confiance	Signalement effectif et plus précoce
	Meilleur recours à un appareil à vapeur, en autonomie (plus fréquent, plus approprié)
	Meilleure mobilisation dans la préparation et la mise en œuvre d'un traitement

Bailleurs	
Capacités	Actions
Cartographie des probabilités d'infestation par immeuble (synoptiques)	Diagnosics anticipés (avant signalement) et/ou élargis (plusieurs logements) ?
	Suivis renforcés ?

# 1.6 Méthode : sources des données analysées

Outils de recueil	
Outils de collecte en lien avec les activités de SPActions et du Centsept	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compte-rendu d'une réunion de supervision des médiateurs (14/11)</li><li>• Documents liés au projet (pilotage, organisation et contenu de la formation)</li></ul>
<i>Focus group</i> avec les médiateurs	En présentiel, sur une durée de 3h, avec 4 médiateurs (8/12)
Questionnaire auprès des professionnels de proximité formés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proposition de carnet de bord pour retour d'expérience au fil de l'eau (06/09)</li><li>• 51 réponses dont 44 complètes sur 125 invitations</li></ul>
Entretiens en porte-à-porte avec les habitants, à chaud après passage des médiateurs	Réalisation par le Centsept, 21 compte-rendus
Entretiens téléphoniques avec des habitants sensibilisés	17 personnes contactées, 12 entretiens (6-20/12), dont : <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 personnes déjà exposées à une infestation antérieure ou en cours</li><li>• 9 habitants de la résidence Million et 1 habitant de la résidence Le Tango dans le 8<sup>ème</sup> arrondissement, 2 habitants d'une résidence à Vénissieux</li></ul>
Entretiens avec des parties prenantes du projet	10 personnes contactées, 9 entretiens réalisés (5/12-3/01) : SPActions, SLDC Punaies de Lit, GLH, Alliade, CAF du Rhône, Récipro-cité, INELP, Service hygiène et santé environnementale de la Ville de Strasbourg

# 1.7 Forces et limites des résultats

- **La couverture d'un ensemble large de parties prenantes identifiées en phase de cadrage**
  - Permettant de croiser les points de vue et d'étayer les constats
- **Avec néanmoins des limites méthodologiques à prendre en compte**
  - Un référentiel d'évaluation finalement plus ou moins adapté à la réalité (calendrier de mise en œuvre décalé, resserrement de actions...)
    - Questionnement étendu au registre de la pertinence des actions conduites
    - Pas d'analyse longitudinale de trajectoires d'habitants infestés (sensibilisation, repérage, diagnostic, traitement...), comme initialement envisagé
    - Déploiement partiel et ajustement des outils de collecte
  - Un faible recul temporel pour apprécier des effets moins directs des actions
  - Une représentativité limitée de l'échantillon d'habitants entendus (entretiens, porte-à-porte) : fréquente exposition passée ou actuelle à une infestation
    - En lien avec les modalités de déploiement des actions et les possibilités concrètes de contact

## 2. Réponses au questionnement évaluatif



2.1 Le projet a-t-il permis les changements attendus dans les compétences, attitudes et capacités de mobilisation des acteurs ?

## 2.1.1 Des médiateurs qui ont gagné en connaissances et compétences, et s'autonomisent progressivement dans les pratiques (1/5)

### Une professionnalisation progressive des médiateurs en adéquation avec les objectifs revus du projet (1/2)

Une stratégie de montée en compétences et en connaissances **en plusieurs phases**, réajustée pour s'adapter à la réalité du terrain

Une **première phase** de formation initiale dès décembre 2022, qui a permis d'apporter aux médiateurs un socle de **connaissances théoriques et pratiques**, pour s'approprier et diffuser un discours commun dans le cadre des actions de porte-à-porte

- Une **mise en pratique rapide** des acquis par le groupe de médiateurs sur le terrain, qui a permis d'identifier des sujets d'approfondissement pour atteindre les objectifs du projet, notamment en termes de procédures et de gestion de projet
- Des **besoins de restructuration** identifiés suite aux étapes initiales de déploiement, tant dans la composition de l'équipe que dans la méthode de déploiement de la fonction de médiateur

Une **deuxième phase** d'accompagnement approfondi à partir de septembre 2023, structurée et conduite par Cédric THÉNOZ, en lien avec l'EBE, en vue de favoriser

**l'autonomisation des médiateurs** et l'appui à la constitution, à terme, d'un pôle d'activité à part entière au sein de l'EBE

- Des médiateurs aux **profils hétérogènes** dans leur rythme de montée en compétences, d'où un resserrement de l'équipe autour de 5 médiateurs, pour favoriser la **professionnalisation**
- Un **recentrage des objectifs** sur la sensibilisation, l'organisation des permanences, de la location d'appareils à vapeur ainsi que sur le développement d'ateliers collectifs, et un volet accompagnement au traitement suspendu et mis au second plan
- Une **implication** plus forte des médiateurs par la mise en place d'une dynamique de co-construction, dans le cadre de réunions d'équipes, permettant des **retours d'expérience** de terrain, des **échanges de pratiques** et la construction d'un contenu et d'une méthode partagée (notamment pour les ateliers collectifs)

Des résultats concrets de cette stratégie qui se manifestent dans une **posture professionnelle renforcée** des médiateurs

- Des médiateurs qui témoignent d'un **sentiment de maîtrise des compétences** et des connaissances requises pour le rôle qu'ils occupent, et adaptées à leur position, qui diffère de celle des experts et des entreprises de désinsectisation

## 2.1.1 Des médiateurs qui ont gagné en connaissances et compétences, et s'autonomisent progressivement dans les pratiques (2/5)

### Une professionnalisation progressive des médiateurs en adéquation avec les objectifs revus du projet (2/2)

Une mise en lumière de la **complémentarité** entre la formation théorique, perçue comme dense et complète, et la mise en pratique sur le terrain

- Une formation théorique qui répond aux missions attendues des médiateurs d'agir en **prévention (primaire** en amont de toute infestation **et secondaire** en détection précoce) par la diffusion d'informations fiables, de manière adaptée, de façon à sensibiliser les habitants, dédramatiser et faire baisser les préjugés sur les situations d'infestations
- Cependant une focalisation quasi-exclusive des formations sur les **connaissances théoriques**, au détriment des *soft-skills* comme la communication et l'animation
- Un apprentissage sur le terrain considéré comme fondamental du fait du **perfectionnement progressif** et de l'adaptation qu'il permet ; une partie des compétences ne pouvant être standardisées, selon les médiateurs, risquant d'échapper à une formation seulement théorique, nécessitant d'être acquises et renforcées de façon empirique

Des **compétences de savoir-être**, qui occupent une place majeure dans l'activité de médiation telle que conçue

par les médiateurs

- La **capacité d'adaptation** : nécessaire face à la variété des situations qui peuvent être rencontrées
- La **personnalisation du discours** : un socle commun dans le contenu, mais une part de variabilité dans la manière de le transmettre aux habitants, liée aux caractéristiques propres à chaque médiateur
- La **posture** : être clair, être bon orateur et charismatique, faire preuve de capacité à convaincre, savoir capter l'attention et animer un échange, être un bon acteur
- Les **qualités relationnelles** : être sociable, faire preuve d'empathie et de compréhension, être à l'écoute

Une **marge de progression identifiée** et un souhait manifeste des médiateurs d'approfondir leurs compétences dans la perspective d'une **gestion autonome du service** et du développement de l'activité, notamment l'organisation des ateliers et la formation de nouvelles équipes

Des manques perçus dans la formation concernant les **situations plus complexes**, et notamment la sensibilisation de publics présentant des troubles de la santé mentale (cependant situés hors champs du projet)

## 2.1.1 Des médiateurs qui ont gagné en connaissances et compétences, et s'autonomisent progressivement dans les pratiques (3/5)

### Une activité des médiateurs en progression

#### Une **diversité d'actions** réalisées depuis le début de l'expérimentation

- Visites en porte-à-porte, sensibilisation par téléphone, animation en pied d'immeuble, animation d'ateliers de formations de professionnels de proximité, tenue de permanences d'information au sein de l'EBE et présentation des actions portées par l'EBE dans le cadre d'événements
- Une diversification des activités qui illustre leur montée en autonomie ainsi que leur **professionnalisation**

#### Une progression de la **réalisation** des visites en porte-à-porte

- Un nombre croissant de **portes frappées** et une augmentation du **taux d'ouverture** des portes

	Fév. à avril	Mai à juil.	Août à oct.	Nov. et déc.	Total
Résidences	2	3	1	3	9
Foyers sensibilisés / portes frappées	117/187 (63 %)	192/245 (78 %)	215/285 (75 %)	203/258 (79 %)	727/975 (75 %)

#### Un déploiement **plus limité** sur la démonstration et l'appropriation des techniques alternatives de traitement dans le cadre des permanences

- Des modalités d'intervention dont **les habitants se sont peu saisis** à ce stade de l'expérimentation, malgré une présentation par les médiateurs lors des porte-à-porte et au sein du livret d'information, mais une identification de l'EBE par les habitants et d'autres acteurs de proximité (notamment la collectivité) qui se renforce
- Une absence de **données de suivi** des locations d'appareils à vapeur...

- ... Mais un porteur qui témoigne d'une **augmentation perçue du nombre de locations d'appareils à vapeur** au sein de l'EBE, avec une demande croissante des personnes résidant en dehors des résidences sensibilisées voire du quartier ciblé par le projet

### D'autres modalités avec une mise en œuvre moindre ou plus tardive, au regard des besoins réels constatés sur le terrain

#### Une **priorisation** de la mobilisation et du renforcement des compétences des médiateurs sur les volets sensibilisation et prévention

#### Un volet accompagnement des habitants et de suivi des traitements, initialement prévu dans le cadre du projet finalement **suspendu**

- Une **complexité de mise en œuvre** de ce volet, perçu comme difficilement réalisable au regard de la capacité des médiateurs à ce stade du projet
- Une limitation à des services proposés en dehors du périmètre d'activité des acteurs de la désinsectisation, de manière à éviter les **risques de contradiction avec les missions** de ces acteurs
- Un choix cohérent avec le **risque de confusion**, chez les habitants, entre les rôles des différents acteurs agissant dans le champ des punaises de lit

#### Une organisation d'ateliers collectifs **récente**, initiée seulement à partir de septembre 2023

- **Peu d'animations réalisées à ce stade mais une hausse récente des demandes** transmises à l'EBE présageant de l'initiation d'une dynamique en 2024
  - *Au 05/01/2024 : 2 ateliers réalisés, 12 programmés d'ici mars 2024, auprès d'organisations du 8<sup>e</sup> arrondissement*
- Mais la perception par les médiateurs d'un **intérêt croissant** des acteurs de proximité et notamment la collectivité, à travers des sollicitations un peu plus nombreuses

## 2.1.1 Des médiateurs qui ont gagné en connaissances et compétences, et s'autonomisent progressivement dans les pratiques (4/5)

### Des leviers identifiés

#### Dans la **nature** de la fonction de médiateurs

- Un rôle **distinct d'une fonction marchande** de prestataire de service, qui facilite la construction d'un lien de confiance avec les habitants et limite le risque d'être perçu comme intrusif
- Une mission perçue comme **porteuse de sens** par les médiateurs, ce qui favorise leur implication et leur sentiment d'utilité face à un besoin réel des habitants

#### Dans l'organisation du **déploiement des actions**

- Une **organisation du travail en binôme**, avec une mixité dans le niveau d'autonomie des médiateurs, offrant des conditions favorables à la mise en pratique des compétences sur le terrain
- Une **articulation avec les bailleurs** dans l'organisation des visites en porte-à-porte, et notamment la communication auprès des habitants en amont du passage des médiateurs, comme un facteur déterminant du bon déroulement des sessions de sensibilisation et de l'amélioration du taux d'ouverture des portes

- Une **répétition de la mise en pratique** sur le terrain, dans le cadre des visites en porte-à-porte, permettant une montée en compétence progressive et une efficacité accrue des médiateurs, y compris pour les médiateurs les moins à l'aise avec les publics

#### Dans l'organisation **au sein de l'EBE**

- La **mobilisation d'un appui technique externe** qui a favorisé la montée en compétence et la montée en charge des médiateurs
- Le **recentrage de l'équipe** autour d'un noyau de médiateurs davantage impliqués, quasiment dédiés à l'activité de médiation et ayant bénéficié d'un accompagnement approfondi
- Des **contraintes de rentabilité présentes mais moindres** que dans une entreprise classique et un déploiement itératif favorable au portage de l'expérimentation, permettant des ajustements successifs, la co-construction et la capitalisation à partir des échecs et des limites rencontrées

## 2.1.1 Des médiateurs qui ont gagné en connaissances et compétences, et s'autonomisent progressivement dans les pratiques (5/5)

### Plusieurs freins à la mise en œuvre des actions de médiation

Une **temporalité différente** de la démarche projet et de la réalité rencontrée par les médiateurs sur le terrain

- Un **temps d'adaptation** nécessaire des médiateurs, avec un passage de la théorie à la pratique, qui a pu retarder la mise en pratique des actions du fait de limites constatées dans la formation
- Une **formalisation méthodologique variable et encore en construction ou en voie d'appropriation** pour certaines modalités d'intervention, à ce stade (ex. ateliers collectifs)

Une **persistance des idées reçues** sur les punaises de lit chez les habitants

- Une **stigmatisation** et un sentiment de **honte** encore fortement ancrés, pouvant favoriser la dissimulation, l'auto-censure voire la méfiance des habitants concernant cette problématique et l'intervention des médiateurs

Des limites **physiques, géographiques, psychologiques ou sociales** perçues au quotidien par les médiateurs dans leur exercice (cf. 2.3.1)

- La nécessité d'avoir une bonne **condition physique** pour parcourir des résidences parfois vastes

- Une maîtrise indispensable de la **peur de l'inconnu**, une capacité nécessaire de **gestion des conflits**
- Un sentiment d'**insécurité** parfois présent au contact de certains habitants
- Une limitation dans la **mobilité** des médiateurs et une dépendance aux transports en commun pour accéder aux lieux d'intervention
  - *Récemment résolue par l'acquisition d'un véhicule dédié*

Un **positionnement au sein de l'écosystème d'acteurs** qui nécessite la prise en compte de certaines conditions

- Un champ d'action de l'EBE défini par la nécessité de **veiller à la cohérence et à l'absence de situation de concurrence** avec les entreprises locales, notamment de désinsectisation
- Des **relais locaux à développer** et une intégration à renforcer avec les gardiens d'immeubles dans le déploiement des actions

## 2.1.2 Une variabilité dans l'évolution des connaissances et compétences chez les habitants, qui génère des bénéfices inégaux dans la mise en pratique

Des habitants dont le gain de connaissances, la montée en compétences, ainsi que l'adhésion sont variables selon leur exposition antérieure à la problématique...

Des actions de porte-à-porte qui ont permis un accès à des **informations détaillées et fiables** pour des habitants n'ayant **jamais été exposés** à la problématique des punaises de lit

- Un gain de connaissances et de compétences qui permet une **prise de distance face au discours médiatique** et une **diminution de l'inquiétude** vis-à-vis du risque d'infestation
- Des habitants **plus réceptifs** à la démarche de sensibilisation et qui ont perçu de manière positive l'intervention en porte-à-porte par les médiateurs
- Une **meilleure identification des autres actions menées** dans le cadre du projet comme une source d'appui potentielle en cas de suspicion d'infestation (ex. permanences et location d'appareil à vapeur)

Un effet **plus limité** chez des habitants ayant **déjà été confrontés** à la problématique

- Un **apport moindre de connaissances nouvelles**, du fait de la découverte du sujet lors d'une première infestation, qui incite à la recherche d'informations
- Une action qui est **perçue moins positivement**
- Un **sentiment d'inadéquation** avec les besoins prioritaires, davantage centrés sur les traitements, en particulier pour les habitants en cours d'infestation ou ayant fait face à des infestations importantes et/ou récidivantes

... et selon les thématiques couvertes

Une montée en connaissances et en compétences plus particulièrement constatée au sujet des **caractéristiques et de la physiologie** des punaises de lit, ainsi que sur la **prévention** des infestations...

- Une capacité à restituer des éléments factuels sur les punaises de lit lors des entretiens, en particulier sur la description de **l'insecte**, sur la reconnaissance des **premiers signes d'infestation** chez soi ainsi que sur la manière de réaliser un **autodiagnostic** en cas de doute
- Une **prise conscience d'un rôle** dans la propagation des infestations et des actions à mettre en place pour l'éviter

... dans une moindre mesure sur les **techniques de traitements possibles**

- Des **connaissances générales** sur les différents types de traitement, mais une sensibilisation insuffisante à ce stade pour permettre une maîtrise de la mise en place de traitements adaptés à leur niveau d'infestation et des étapes à suivre pour assurer leur réussite

Une incertitude soulevée par la diversification des modalités de venue au contact des habitants

Une organisation de sensibilisation **par téléphone** qui permet de couvrir un nombre plus important de ménages, tout en levant certains freins à la conduite de visites en porte-à-porte

- Mobilité, temps, absence des habitants, manque d'aisance initial des médiateurs récemment formés, sentiment d'insécurité

Mais des risques perceptibles de **dégradation de la qualité du service** et des **résultats susceptibles d'être obtenus**

- Risque de confusion avec une approche de démarchage commercial (néanmoins limité par la pratique d'un prix solidaire), perte de la notion de proximité (livret, pédagogie), difficulté à établir un lien de confiance et à être identifié par les habitants comme des acteurs ressources

## 2.1.3 Des services des bailleurs en cours de sensibilisation à la logique de prévention

Une implication dans le projet et une formation qui ont permis de renforcer les connaissances et la mobilisation sur la thématique

Un **approfondissement** des connaissances des services des bailleurs sur la problématique des punaises de lit et ses enjeux

- Une participation aux différentes sessions de **formation** ainsi qu'aux **groupes de travail** organisés dans le cadre du projet (ex. : élaboration du livret)

Mais une **couverture** à consolider

- Une implication perçue comme inégale entre services et parfois insuffisante, comme au niveau de l'inter-bailleur
  - *Selon le degré d'exposition antérieure à la problématique*
  - *Du fait d'une faible proportion de professionnels formés ou impliqués dans la dynamique projet parmi les équipes, qu'elles interviennent au niveau stratégique ou de manière plus opérationnelle auprès des résidents*

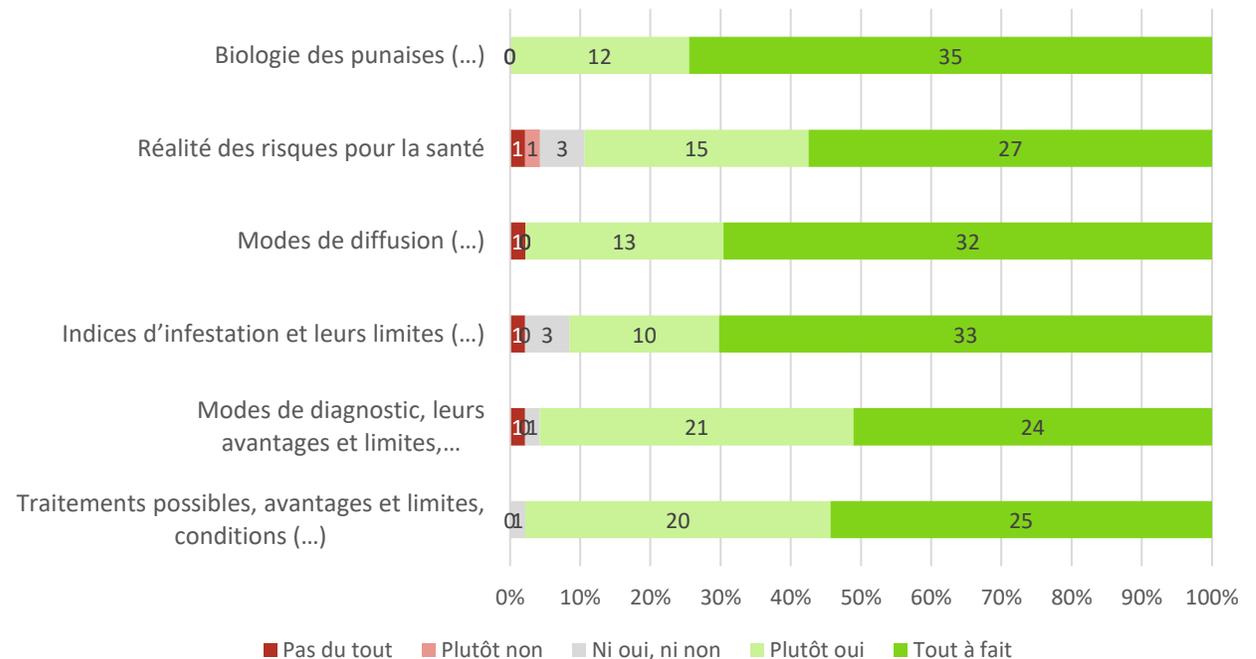
## 2.1.4 Une amélioration des connaissances et compétences chez les professionnels de proximité, limitée par une faible mise en pratique (1/7)

### L'initiation d'une culture commune chez les professionnels de proximité, encore à élargir (1/2)

La **consolidation** des connaissances théoriques et pratiques sur les punaises de lit comme point fort de la formation

- Un gain de connaissances déclaré, principalement sur la physiologie de la punaise de lit et le phénomène d'infestation, mais aussi sur la conduite à tenir pour diagnostiquer celui-ci
- Un outillage grâce au livret d'information, qui permet la transmission d'un discours plus adapté et fiable

Vos connaissances ont-elles été améliorées grâce à la formation, sur les aspects suivants ?



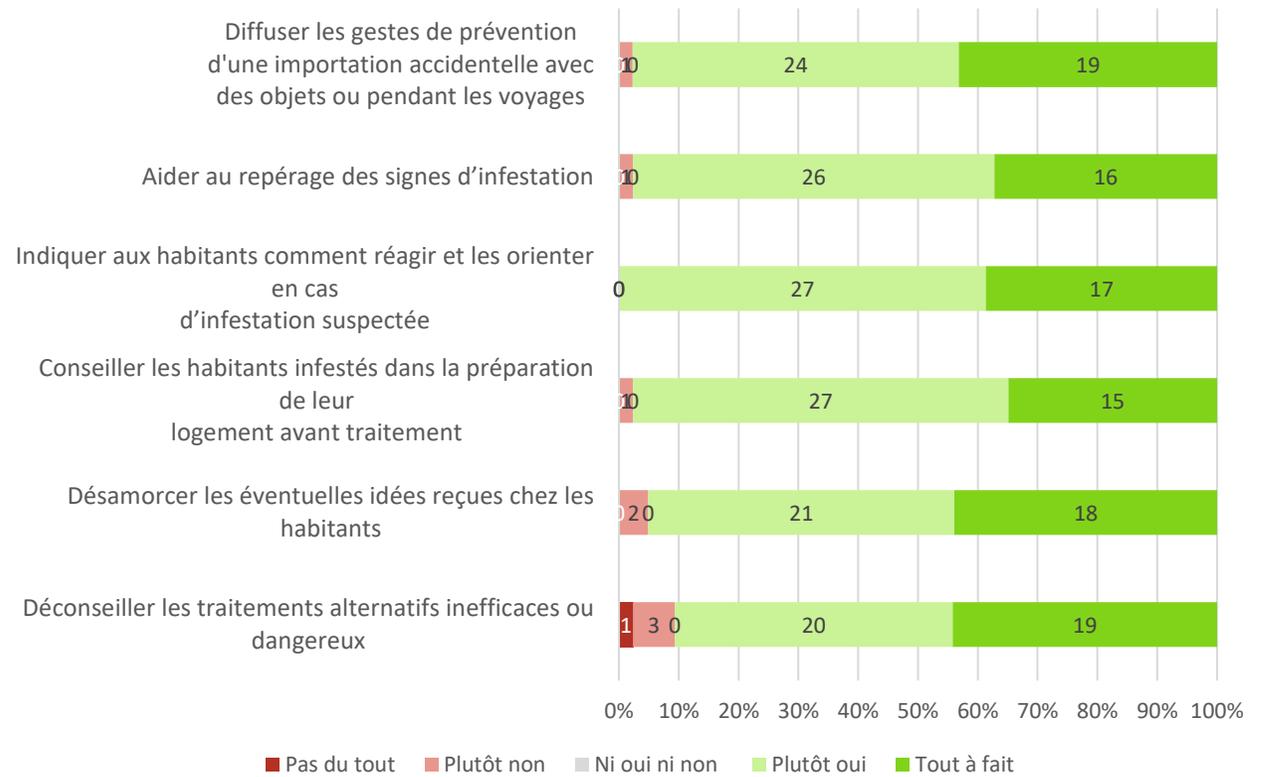
## 2.1.4 Une amélioration des connaissances et compétences chez les professionnels de proximité, limitée par une faible mise en pratique (2/7)

### L'initiation d'une culture commune chez les professionnels de proximité, encore à élargir (2/2)

Une augmentation claire de la **capacité d'action** et du **sentiment d'efficacité personnelle**, dans un rôle préventif notamment

- Déconstruction des préjugés, diffusion d'informations fiables, aide au repérage des infestations et compétences d'accompagnement initial des personnes (conseils et orientation vers d'autres sources d'appui)

Vos capacités ou celles de vos équipes à intervenir ont-elles été améliorées grâce à la formation ?



## 2.1.4 Une amélioration des connaissances et compétences chez les professionnels de proximité, limitée par une faible mise en pratique (3/7)

Une satisfaction générale vis-à-vis de la formation, mais des leviers et des freins identifiés dans la montée en connaissances et compétences

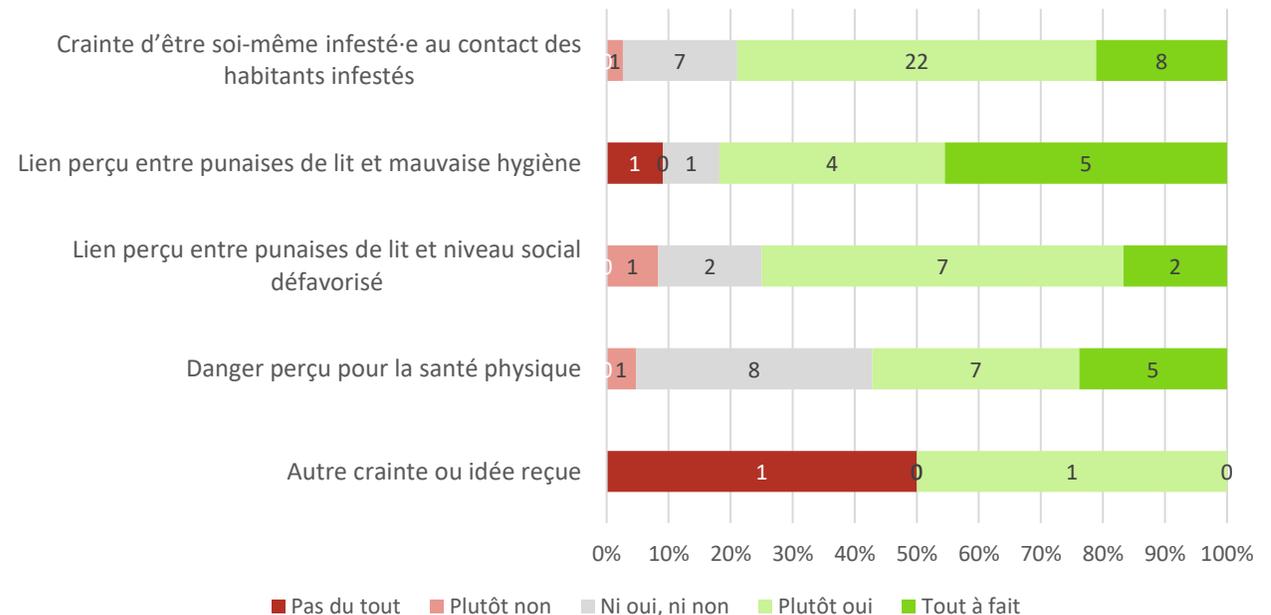
Selon les professionnels, une formation menée de manière **claire, vivante et interactive**

- Un intérêt pédagogique et pratique de partir des préjugés des professionnels eux-mêmes afin de favoriser leur déconstruction et améliorer la prise en charge en pratique des publics

Toutefois, plusieurs **freins** soulevés par les professionnels

- Un sujet vaste et important, qui mériterait **une formation plus longue** qu'une demi-journée
- Une formation généraliste rassemblant plusieurs professions, qui permet des échanges d'expériences mais qui **manque de spécificité pour certains profils** (ex. des professionnels de santé ou du social)

Vos craintes ont-elles été atténuées du fait de la formation ?



## 2.1.4 Une amélioration des connaissances et compétences chez les professionnels de proximité, limitée par une faible mise en pratique (5/7)

### Une évolution des pratiques variable mais notable (1/2)

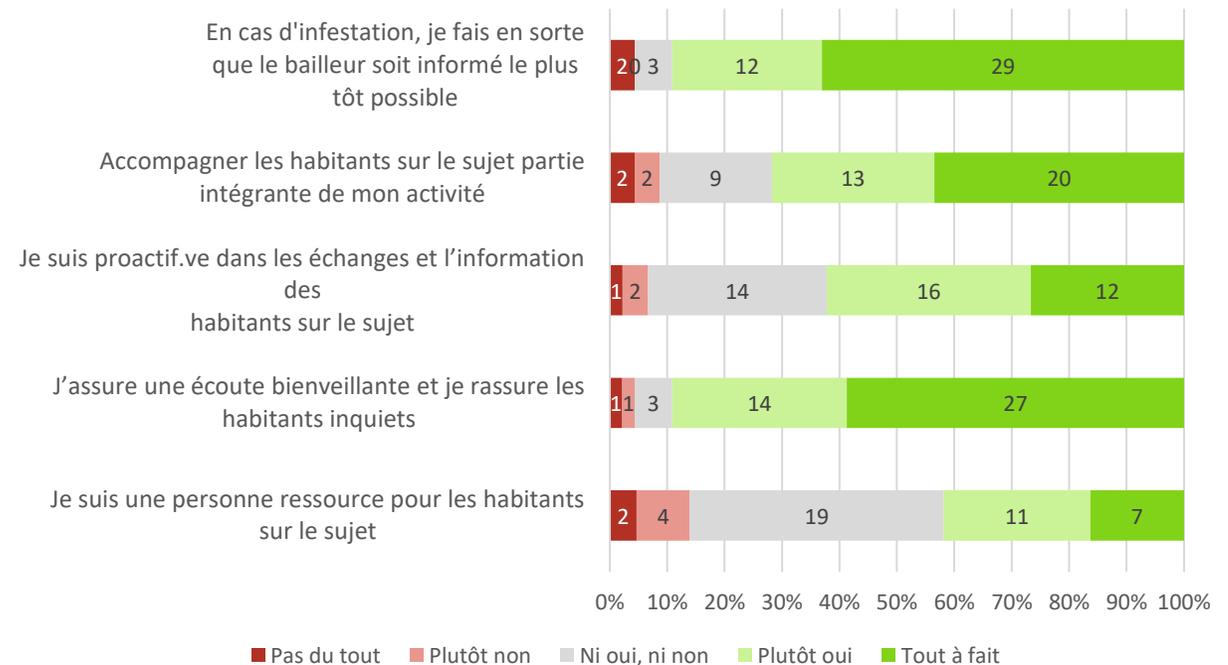
Des signes **de changements dans le regard** porté sur leur rôle à jouer dans la prise en compte de la problématique

- Des acteurs qui déclarent se positionner **dans l'accompagnement et l'orientation** des publics, à la suite de la formation
- Une **libération de l'expression** facilitée par la déconstruction de leurs propres idées reçues et la dédramatisation de la problématique

Cependant une **ambiguïté** du positionnement en tant que **personne-ressource** pour les habitants sur la question des punaises, qui semble endossé de façon **moins homogène**, car situé en dehors du périmètre « classique » d'activité du professionnel

- Un **périmètre d'intervention** et des **attendus encore mal définis** pour ces professionnels, en comparaison d'autres acteurs comme les médiateurs
- Une limite identifiée dans la formation des professionnels, dont l'accompagnement des **situations complexes** demeure l'un des angles morts bien que les besoins soient identifiés

Depuis la formation, votre position ou celle de vos équipes a-t-elle évolué dans le sens des affirmations suivantes, au sujet des punaises de lit ?



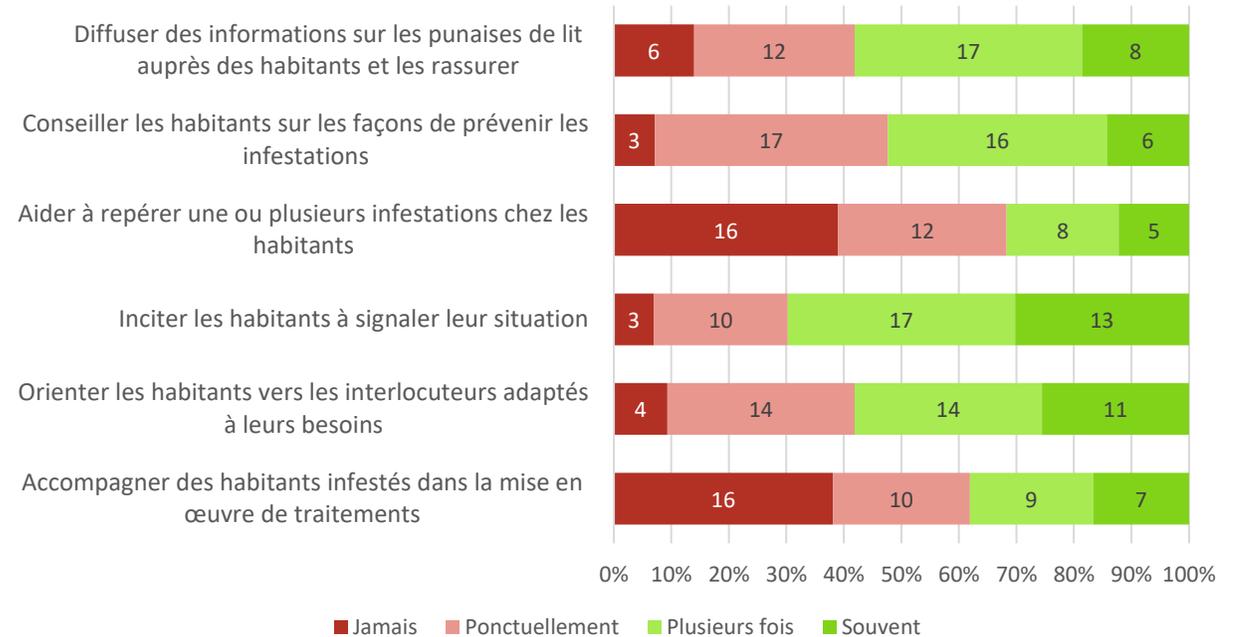
## 2.1.4 Une amélioration des connaissances et compétences chez les professionnels de proximité, limitée par une faible mise en pratique (6/7)

### Une évolution des pratiques variable mais notable (2/2)

Une **mise en pratique concrète rapportée**, mais à des fréquences diverses selon les professionnels

- Un positionnement d'**acteur relai**, capable d'orienter et d'influencer les habitants pour les inciter à l'action, et non comme opérateur en tant que tel
- Des actions réalisées **en tant qu'acteurs de prévention**, dans le conseil et l'incitation des publics plus que dans l'action directe comme le signalement, l'accompagnement au traitement ou la participation au suivi de la gestion des infestations
- Un témoignage d'une **initiative personnelle** pour renforcer la sensibilisation des habitants dans des secteurs non concernés par les visites en porte-à-porte (ex. intégration de la thématique punaises de lit à des ateliers de sensibilisation collectives dans le cadre de travaux de réhabilitation)
- Parfois des **divergences d'interprétations** entre professionnels sur des sujets particuliers (ex. : positionnements différents des professionnels du champ social concernant l'achat de seconde main)

Dans quelle mesure vous ou vos équipes avez-vous pu mettre en pratique les actions suivantes ?



## 2.1.4 Une amélioration des connaissances et compétences chez les professionnels de proximité, limitée par une faible mise en pratique (7/7)

### Des leviers et des freins dans la mise en pratique par les professionnels de proximité

#### Des leviers liés à l'**appropriation** des connaissances transmises

- Une **familiarité** des professionnels de santé avec la prévention et les missions de santé publique
- Une formation qui a permis une **mise à plat des préjugés** des professionnels qui affectaient leur intervention auprès des publics, en particulier les craintes de propagation des infestations lors des visites à domicile

#### Des **freins** qui découlent de facteurs multiples

- Une **confrontation rare à des situations réelles**, des savoirs expérientiels parfois limités au préalable de la formation, et l'hypothèse d'un sentiment de manque de légitimité **faute de pratique**

- La perception d'une **pertinence limitée de leurs propres interventions** dans la lutte, considérées comme en dehors de leur périmètre d'activité et relevant préférentiellement d'autres acteurs
- Un sentiment d'**impuissance** et des limites perçues en termes de faisabilité, du fait d'une marge de manœuvre faible face à une problématique à la complexité importante
- Un sentiment de **manque de légitimité** parfois encore important, notamment chez les collègues non formés des répondants
- Une **crainte d'être intrusif** en cas d'intervention auprès des publics (en lien avec les représentations négatives persistantes chez ces derniers)
- Des facteurs extérieurs, **liés aux situations des habitants** : une faible écoute, une auto-censure, des situations sociales et sanitaires complexes, associant problèmes d'autonomie et parfois troubles psychiatriques

## 2.1 Le projet a-t-il permis les changements attendus dans les compétences, attitudes et capacités de mobilisation des acteurs ? (1/3)

- La mise en œuvre du projet a permis un gain de connaissances et une montée en compétences des acteurs professionnels directement ciblés
  - Les médiateurs ont acquis des **compétences complémentaires** (techniques, relationnelles, de posture professionnelle, d'adaptation aux situations individuelles...) grâce à l'association d'une **formation théorique** et d'un accompagnement à la **mise en pratique** sur le terrain
  - Leur professionnalisation et leur autonomisation ont nécessité une **adaptation des objectifs** de leur action (recentrés sur la sensibilisation), un **ajustement des modalités opérationnelles** (resserrement de l'équipe, renforcement technique de l'encadrement, co-construction et adaptation) et un **accompagnement dans la durée** (retard de mise en œuvre par rapport au calendrier initial, marges de progrès encore présentes)
  - Chez les professionnels de proximité touchés, les **représentations** ont évolué (base possible de l'émergence d'une culture commune) et la **capacité d'action en prévention primaire et secondaire** a été renforcée, grâce à une formation appréciée sur le fond et la forme
  - Mais des interrogations persistent sur **le rôle pouvant être joué par chacun** et des doutes demeurent en termes de **légitimité**

## 2.1 Le projet a-t-il permis les changements attendus dans les compétences, attitudes et capacités de mobilisation des acteurs ? (2/3)

- Les apports identifiés sont plus variables et limités chez les habitants, notamment selon leur confrontation antérieure à la problématique
  - La plus-value des actions de sensibilisation est **plus claire pour les personnes encore naïves** (sensibilité à l'aller vers, identification de l'EBE et repérage des actions menées) que pour celles déjà exposées (inadéquation perçue à leurs besoins)
  - Elle est **plus nette sur le début de la chaîne d'infestation** (physiologie des punaises et mécanismes d'infestation, prise de conscience de sa capacité d'action) que sur la suite (connaissances limitées sur les traitements)
- L'amorce d'une sensibilisation plus approfondie des services des bailleurs a été favorisée
  - Tout en étant encore **limitée à une partie** de ces équipes, **variable selon le positionnement** stratégique ou opérationnel, et avec la persistance d'une marge de progrès importante dans **l'acculturation à la dimension préventive** de la lutte contre les punaises de lit

## 2.1 Le projet a-t-il permis les changements attendus dans les compétences, attitudes et capacités de mobilisation des acteurs ? (3/3)

- Ces apports ont permis une mise en pratique à des degrés très variables selon les parties prenantes
  - Les médiateurs ont déployé des **actions de sensibilisation** : porte-à-porte avant tout (avec une augmentation quantitative et une progression du taux d'ouverture des portes), animations collectives et permanences plus récemment (demandes encore limitées)
  - L'**accompagnement des habitants au traitement des infestations** (ex. préparation du logement, suivi des étapes), jugé complexe et à risque de contradiction avec le travail des désinsectiseurs ou d'autres services missionnés par les bailleurs, a été suspendu
    - Mis à part la mise en place de permanences permettant d'apporter des conseils sur ce plan, et le recours à un appareil à vapeur en vue de limiter les conséquences de l'infestation dans l'attente du traitement
  - Les professionnels de proximité se positionnent plus facilement **en relai d'information et d'orientation** des habitants, davantage que dans des formes d'action plus directes, et à des fréquences très diverses selon leurs rôles et leur confrontation antérieure au sujet
  - Les habitants sont susceptibles de **mettre en pratique certains gestes recommandés**, mais ces effets restent **limités** (persistance de freins dans les représentations, faible traduction des actions d'aller vers dans la location d'appareils à vapeur) et **variables** (selon leur exposition antérieure ou actuelle à une infestation)
- Des freins et leviers à ces évolutions ont pu être identifiés

2.2 Le projet a-t-il permis d'améliorer les processus de gestion des situations d'infestation ?

## 2.2.1 Des habitants sensibilisés ont appliqué les conseils donnés à leur propre situation, dans une certaine mesure (1/2)

Des liens entre le déploiement du projet et la mise en pratique par les habitants qui ne peuvent être établis à ce stade de l'expérimentation

Des effets **peu observables** par les acteurs rencontrés, en particulier concernant **l'autonomisation** des habitants dans la conduite d'actions de prévention, d'intervention précoce ou de suivi d'un traitement

- Cependant, dans l'ensemble, une **diminution de l'anxiété** et une **meilleure compréhension** de la problématique perçues par les acteurs depuis le déploiement du projet
- Une **augmentation des demandes de traitement** constatée par l'un des bailleurs sociaux rencontrés, même si le lien est difficile à établir avec les visites en porte-à-porte

Quelques exemples, **sans prétention à la**

**représentativité**, de mise en pratique des conseils apportés par les médiateurs, selon différents niveaux de complexité

- 5 habitants entendus déclarant avoir une **vigilance accrue** et recherchant des signes d'infestation dans l'entretien de leur appartement depuis le passage des médiateurs (ex. : inspection des vêtements, de la literie, utilisation de textiles blancs...)
- 2 habitants ayant eu **recours à la location** d'un appareil à vapeur proposé par l'EBE

Cependant, à ce stade, **pas d'enchaînement chronologique** évident entre les visites en porte-à-porte et le recours aux autres services proposés par l'EBE (permanences et location d'appareils à vapeur)

- Un recours qui peut être lié à d'**autres motivations** (ex. incompatibilité présumée des traitements avec la présence d'animaux domestiques)

## 2.2.1 Des habitants sensibilisés ont appliqué les conseils donnés à leur propre situation, dans une certaine mesure (2/2)

### Une étape de traitement qui cristallise les difficultés rencontrées par les habitants en cas d'infestation

Une inquiétude mais aussi un **découragement** et une **lassitude** exprimés par des habitants ayant déjà suivi des traitements

- En particulier du fait du **risque matériel** qu'il représente : devoir jeter ses affaires, devoir faire rentrer des prestataires à plusieurs reprises

Une **persistance de pratiques et d'idées reçues** relevées, qui ne correspondent pas aux informations transmises dans le cadre des actions de sensibilisation

- Une **gratuité** des traitements, bien qu'identifiée par la majorité des habitants entendus, qui ne permet pas de lever tous les freins à l'accès à un traitement, du fait des représentations persistantes
- Seuls 3 habitants entendus ayant clairement exprimé leur intérêt pour les **traitements thermiques** (en intervention précoce ou en traitement)
- 1 habitant ayant pu évoquer la **résistance possible** des punaises aux insecticides dans le cas de mésusages comme un risque pour l'efficacité des traitements
- Pour les autres habitants interrogés, des actions considérées comme adaptées à la gestion d'une infestation souvent **en décalage avec les conseils apportés** : demande systématique d'un diagnostic canin ou d'un traitement chimique au bailleur quel que soit le niveau d'infestation, débarrasage des affaires ou

réalisation d'actions en autonomie reposant sur la pulvérisation de produits trouvés dans le commerce (insecticides, alcool à brûler, produits « maison »...)

Une hétérogénéité constatée dans la **prise de conscience d'un rôle à jouer** dans l'intervention précoce et dans le traitement des infestations

- Des habitants qui soulignent plus souvent un **rôle à jouer dans la prévention** des infestations
- Une **préparation du logement au traitement**, finalement maintenue en dehors du champ d'intervention des médiateurs, peu évoquée comme une étape clé où leur rôle pourrait être déterminant dans l'efficacité du traitement, et considérée comme le frein principal à l'application de certaines techniques qui nécessite une préparation perçue comme plus contraignante (ex. : traitements thermiques)
- Une **étape du traitement** qui relèverait davantage d'un registre collectif, avec un sentiment d'inutilité de la réalisation d'actions isolées sans l'implication du voisinage et des bailleurs, voire de la collectivité
- 1 habitant ayant néanmoins souligné l'importance du **respect des étapes des protocoles** de traitements comme facteur de succès

## 2.2.2 Une cohérence et une contribution du projet au renforcement des leviers d'action identifiés par ailleurs par les bailleurs (1/2)

### Un gain de connaissances des bailleurs impliqués dans le projet sur la problématique

Une **prise de conscience du problème** et une évaluation plus fine des ressources nécessaires à la gestion des infestations

- Une **participation aux réflexions et au déploiement** des actions de sensibilisation qui a renforcé la prise en compte de la problématique
- Des perspectives de **diversification des canaux de prévention** évoquée par l'un des bailleurs

### Des actions menées en dehors du projet qui témoignent d'un intérêt croissant porté à la problématique

Le déploiement d'une **ressource dédiée** à la coordination de la gestion des infestations, comme **levier d'intervention** et de coordination avec les acteurs externes

- Un bailleur ayant créé une **fonction dédiée** à la coordination de la gestion des situations d'infestation complexes

- Un recrutement d'un **profil atypique** associant une expertise opérationnelle et une appétence pour l'innovation dans l'organisation et la diversification des outils

Toutefois, **plusieurs limites ou points de vigilances** mis en lumière

- Des **ressources limitées** (compétences, effectifs) chez les bailleurs, qui peuvent freiner la mise en place d'une ressource dédiée
- Un **recrutement spécifique** qui doit permettre de répondre aux objectifs d'amélioration de la gestion des infestations (ex. : niveau d'expertise suffisant, acquis par le biais d'une formation et d'une importante expérience de terrain)
- Un déploiement d'une fonction dédiée qui **ne suffit pas en soi** et qui doit s'inscrire dans la construction effective d'une stratégie de gestion des infestations coordonnée (ex. : développement d'une méthodologie précise, mobilisation et coordination avec les prestataires externes, formation des professionnels de proximité, mise en place d'une transversalité entre les services concernés par la gestion des infestations)

## 2.2.2 Une cohérence et une contribution du projet au renforcement des leviers d'action identifiés par ailleurs par les bailleurs (2/2)

De manière générale, des actions qui alimentent la dynamique d'amélioration des interventions menées en interne, avec certaines limites

Une **hétérogénéité dans la proactivité** et dans les **objectifs** des bailleurs en matière d'évolution de leur stratégie de gestion des infestations, selon la taille du parc foncier géré ainsi que selon le niveau des infestations rencontrées

Un déploiement d'actions en porte à porte et une formation des professionnels de nature à favoriser un **meilleur ciblage** des interventions

- **Synoptiques** : faisceau d'indices permettant une meilleure analyse des situations d'infestation étendues (portes fermées, proximités entre logements, disséminateurs probables)
- Niveaux de gravité et **gradation de l'action**

Une évolution impulsée par la **contrainte** posée par les infestations sur les ressources financières et humaines

- Un **historique d'innovation** revendiqué chez les bailleurs impliqués dans le projet, pour modifier les manières de gérer les infestations au vu de ces enjeux

- Des actions menées par les bailleurs qui s'inscrivent souvent avant tout, à ce stade, dans **une dimension opérationnelle et curative** et dans une moindre mesure dans une logique de prévention (primaire et secondaire), d'où un positionnement parfois ambivalent au sein du projet

- *Ex. : orientation d'une partie des actions vers des résidences connues pour des infestations, même si d'autres ont aussi été ciblées*

Cependant à ce stade, **un effet direct du projet à nuancer** sur la gestion des infestations et notamment sur une détection plus précoce et plus exhaustive des infestations

- Un développement d'outils de suivi des infestations et notamment les cartographies des infestations qui peuvent être **complexes à construire et à maintenir à jour**
- Une **ambivalence** constatée chez les bailleurs entre la recherche d'informations sur les situations d'infestations et la confrontation aux limites de leurs capacités à gérer un surcroît d'infestations détectées (enjeux des frais potentiellement entraînés par la gestion de situations identifiées de façon plus exhaustive)

## 2.2.3 Les situations d'infestation tendent à être gérées de façon mieux coordonnée (1/2)

### Une collaboration initiée entre SPactions et les bailleurs, à approfondir

Peu de **collaborations concrètes** à ce stade entre les médiateurs / l'EBE et les bailleurs en qui concerne les situations d'infestation nécessitant un traitement

Des collaborations et des actions préventives d'aller vers qui s'inscrivent en **complémentarité** avec les stratégies de traitement déployées par les bailleurs

- Une mise en place d'outils de remontée d'informations sur les infestations dans le cadre des porte-à-porte via les synoptiques qui facilitent le ciblage et **la gradation des interventions menées auprès des habitants infestés** (ex. meilleur repérage des personnes vulnérables requérant un accompagnement supplémentaire)
- Des **gardiens d'immeubles** pouvant déjà jouer un rôle facilitateur, du fait de leur fonction et de leur proximité avec les habitants (ex. : information des habitants en amont des visites de sensibilisation et amélioration du taux d'ouverture), mais dont l'intégration pourrait encore être renforcée dans la gestion des situations

Des **synergies plus importantes** avec les bailleurs qui se sont saisis de la question en amont du projet et qui ont plus fortement mobilisé leurs ressources

Des modalités qui peuvent encore manquer de lisibilité, caractérisées par un manque de **transversalité** entre les services (ou entre bailleurs le cas échéant) dans la gestion des infestations, une fois les situations repérées et signalées, encore constaté par les bailleurs

### Avec les autres acteurs impliqués dans la gestion des infestations, un projet qui participe à la construction d'une culture commune

Une **interconnaissance** et une **harmonisation** du discours qui constituent une opportunité pour impulser des dynamiques de travail collectif et un maillage dans la prise en charge des infestations entre des parties prenantes venant de champs très divers

- Une représentation positive de la **coordination** menée dans le cadre du projet, avec des partenaires perçus comme attentifs, impliqués et réactifs

## 2.2.3 Les situations d'infestation tendent à être gérées de façon mieux coordonnée (2/2)

Une faible mise en pratique et un manque de lisibilité des responsabilités respectives, qui limitent la mise en œuvre d'une coordination dans la gestion opérationnelle des infestations

Une **rare confrontation** à des situations d'infestation pour certains professionnels de proximité intervenant au contact des habitants (cf. 2.1.4)

Un problème perçu comme **complexe** et **multi-dimensionnel**

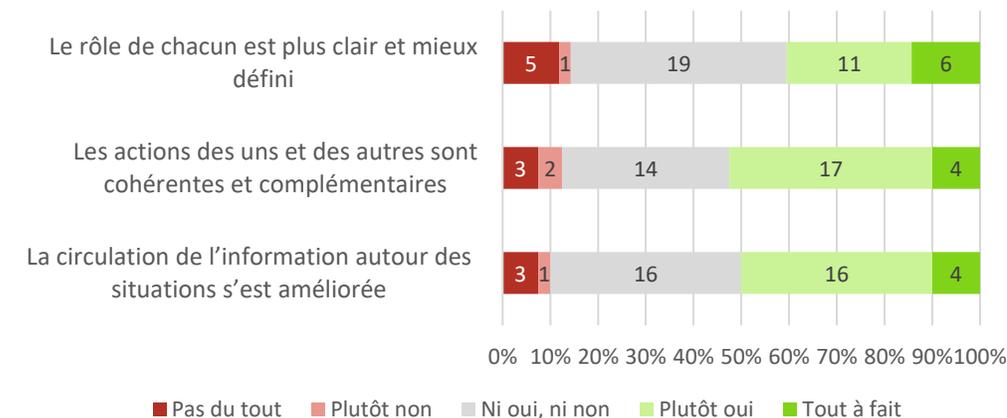
- Présence de **nombreux déterminants** liés à la situation propre de chaque habitant (ex. : facteurs psychologique ou financiers) et mobilisation de **nombreux acteurs potentiels**
- Une forme d'**impuissance** en cas de confrontation à des situations complexes qui se situent en dehors du périmètre du projet mais qui cristallisent l'essentiel des difficultés de coordination dans la gestion des infestations et qui dépassent les seuls enjeux de sensibilisation

Un **périmètre d'action** et le **rôle** de chaque type d'intervenant à clarifier pour les professionnels de proximité

- Un **manque de mise en cohérence** avec les autres acteurs intervenant autour des habitants, en lien avec un défaut de connaissances de cet écosystème

- Un défaut d'appropriation / brouillage de **compréhension de leur propre rôle** par les professionnels de proximité
- Une difficulté de ces professionnels à **placer le curseur dans leur implication**, avec la crainte d'être sur-responsabilisés alors que la solution ne leur est pas accessible

Depuis l'organisation des formations, avez vous noté sur votre territoire d'exercice des évolutions en termes de collaborations au sujet des punaises entre les acteurs concernés ?



## 2.2 Le projet a-t-il permis d'améliorer les processus de gestion des situations d'infestation ? (1/2)

### CONCLUSIONS

- **Les effets directs sur la gestion des situations d'infestation semblent encore limités...**
  - Peu de **recours des habitants** aux services de l'EBE après un premier contact, pas encore de modification marquante de la **stratégie de gestion** des bailleurs occasionnée par le projet
- **... Mais ils sont difficiles à objectiver, notamment du fait**
  - Du **périmètre** relativement circonscrit du projet : publics couverts au sein du territoire, recul temporel, ciblage des actions
  - De l'**absence de données agrégées de suivi** des situations par les bailleurs
- **Un faisceau d'indices témoigne cependant de conditions rendues plus favorables à une telle gestion par le projet**
  - Capacités de **mise en pratique** de certains habitants : vigilance accrue, prise de conscience du rôle à jouer, des demandes au bailleur perçues comme plus nombreuses au sein d'une résidence après sensibilisation
  - Pour les bailleurs les plus impliqués : **synergie du projet avec les réflexions déjà amorcées** (prise en compte de la problématique renforcée), meilleur **ciblage des interventions** à partir des synoptiques (remontée d'informations permises par le porte-à-porte dans chaque résidence)
  - **Collaborations EBE-bailleurs** initiées (recherche de complémentarité), **interconnaissance** entre acteurs et **harmonisation du discours** entre acteurs

## 2.2 Le projet a-t-il permis d'améliorer les processus de gestion des situations d'infestation ? (2/2)

### CONCLUSIONS

- Les actions réalisées sont pertinentes et cohérentes entre elles mais ciblent de façon seulement partielle la chaîne d'infestation et ne permettent pas encore
  - De **fluidifier l'étape de traitement**, qui cristallise les difficultés et inquiétudes des habitants : contraintes matérielles, idées reçues persistantes, enjeu de la phase de préparation du traitement mal appréhendé
  - De renforcer la **continuité/transversalité d'intervention** auprès des habitants et de clarifier les **responsabilités respectives** des parties prenantes autour des situations d'infestation

2.3 Les choix de mise en œuvre du projet ont-ils favorisé ses résultats : création d'un nouveau rôle via une EBE, approche territoriale, pilotage coopératif ?

## 2.3.1 Un rôle de médiateur considéré comme pertinent et bien incarné (1/3)

### Des composantes du rôle de médiateur pouvant constituer un métier

Un **positionnement du médiateur** en dehors du secteur marchand, qui limite le sentiment d'intrusion et qui constitue un levier de légitimité interne

- Un sens collectif de l'action qui répond avant tout à des **objectifs d'intérêt général**
- Mais un positionnement **inconstamment perçu** par les habitants, ou de manière peu évidente

La **venue au contact** des habitants comme point fort de la fonction, selon les médiateurs, qui rencontrent une forte demande d'information de la part des habitants

- Une **proximité** avec les habitants qui découle de plusieurs facteurs : la situation géographique de l'EBE, sa fonction d'acteur de réinsertion ayant un rôle dans la cohésion sociale, la ressemblance

entre les profils sociaux des médiateurs et des habitants

- Un **rôle d'interface** et une place de pair qui permet aux médiateurs d'incarner **une fonction de tiers** neutralisant les tensions entre bailleurs et habitants sur la question des punaises de lit

### Malgré une reconnaissance encore limitée

Une formation une expertise non sanctionnée par un diplôme, mais une professionnalisation des médiateurs qui pourrait constituer un **facteur d'insertion professionnelle** à long terme

Un métier qui peut cependant présenter une **prise de risque** et susciter un sentiment d'insécurité du fait de l'exposition potentielle à des violences lors de la venue au contact des habitants à leur domicile

## 2.3.1 Un rôle de médiateur considéré comme pertinent et bien incarné (2/3)

### Des atouts et limites des profils de médiateurs, identifiés chez ceux rencontrés lors de l'évaluation

Une **aisance** dans la construction de rapports positifs avec les habitants

- Une **proximité géographique et culturelle** des médiateurs avec le public cible qui facilite les interactions et l'instauration de relations de confiance avec les habitants lors des porte-à-porte et participe à lever certains freins à la sensibilisation présents a priori (ex. : barrière de la langue, méfiance et refus d'ouvrir sa porte)
- Des médiateurs bien **identifiés par le voisinage**, et des habitants qui témoignent des **qualités relationnelles** dont font preuve les médiateurs lors des visites en porte-à-porte

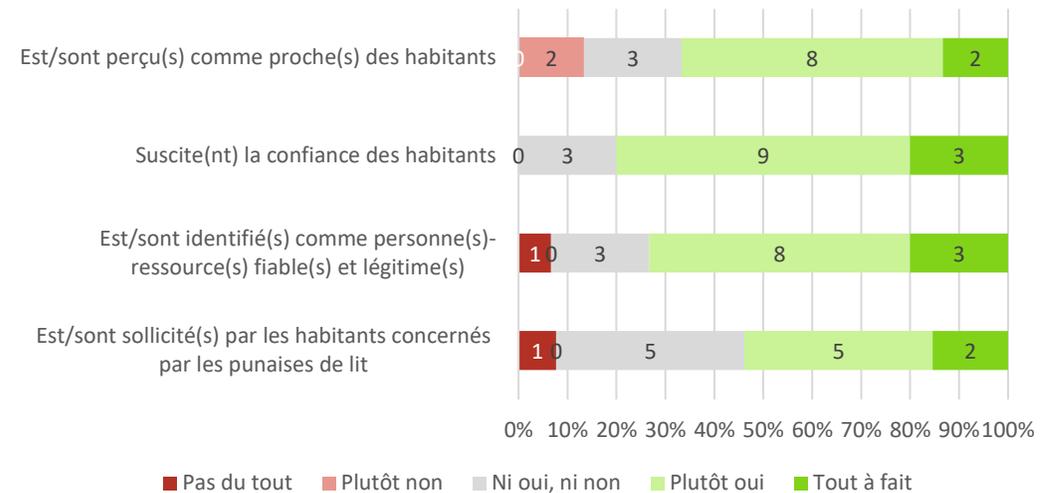
Un positionnement en tant que personnes ressources voulu par le projet, **endossé** par les médiateurs et **confirmé** par les habitants

- Une **implication forte** des médiateurs dans leurs missions, favorisée par leur goût pour le contact avec les habitants et leur intérêt personnel pour le sujet, qui contribue à renforcer leur sentiment d'utilité

Des habitudes à **renforcer** dans le travail en coopération avec les autres professionnels

- Des capacités à **s'insérer dans l'existant et nourrir des partenariats** à perfectionner, requérant le développement des connaissances de l'écosystème local d'acteurs

Au vu des retours dont vous disposez, diriez-vous que le(s) médiateur(s) avec qui vous avez été en contact direct ou indirect... ?



## 2.3.1 Un rôle de médiateur considéré comme pertinent et bien incarné (3/3)

Face au rôle de médiateur punaises de lit, un périmètre d'activité encore à définir, au regard des enjeux

Une **spécialisation** sur une activité favorable à la **qualité de service** et une **valorisation** du rôle de médiateur qui peuvent constituer des facteurs d'attractivité dans la durée pour les médiateurs

- Un contexte favorable au renforcement de leur **autonomisation** et de leur **polyvalence**, à la diversification de leurs missions et à leur responsabilisation progressive

Un positionnement distinct de la **prestation de service** mais une émergence d'enjeux spécifiques liés au statut d'EBE, dans le cadre du déploiement des actions des médiateurs

- Une absence d'objectifs de performance en tant que tels pour l'équipe de médiateurs, mais des actions de sensibilisation réalisées dans le cadre de **contrats signés avec les bailleurs**

- Une mesure de l'effectivité de la mise en œuvre des actions de sensibilisation en porte-à-porte par le **taux d'ouverture des portes**, qui conduit à la mise en œuvre de modalités alternatives visant à optimiser les résultats mais pouvant susciter des interrogations (ex. : sensibilisation par téléphone)

Une ambiguïté entre les **finalités premières** du rôle de médiateur (prévention et sensibilisation en vue de l'autonomisation des habitants, contribution au repérage et à la remontée d'information sur les infestations auprès des bailleurs) et **la mise en avant d'un produit** avec la location des appareils à vapeur

- Risque d'être associés à des actions de démarchage commercial par les habitants

Une difficulté à projeter le rôle des médiateurs dans le cadre d'une **activité pérenne** en dehors du cadre expérimental fixé à ce stade du déploiement du projet

## 2.3.2 Des méthodes adoptées qui ont facilité la mise en œuvre du projet conçu comme un « pilote » (1/2)

### Une approche par tests et ajustements jugée pertinente par les parties prenantes

Une **souplesse** permettant une **capitalisation** sur les difficultés rencontrées et facilitant une adaptation de l'organisation au fil de l'eau

- Des modalités de déploiement adaptées aux actions envisagées, telles que la sensibilisation en porte-à-porte, perçues comme présentant un **haut niveau d'incertitude quant à son succès** (caractère multifactoriel et imprédictible) incompatible avec un cadre rigide défini en amont, risquant d'être « plaqué »
- Ex. de la restructuration et de l'**adaptation du déploiement des actions des médiateurs** en plusieurs phases (cf. 2.1.1), découlant de difficultés mises en lumière lors premières sessions de sensibilisation organisées sur le terrain

Une **diversification des actions menées**, fournissant des points de comparaison pour sélectionner les activités paraissant les plus efficaces et pour tenter d'améliorer celles semblant moins bien fonctionner

Une temporalité **challengeante** bien que progressive

- Difficultés liées au **lancement simultané des différentes phases** (formation, actions, évaluation) dont certains modes de mise en œuvre s'inscrivent pourtant dans le temps long (co-construction, processus incrémental basé sur les ajustements au cours du temps) ; conjugaison avec un **déploiement non linéaire**, avec des phases d'accélération et d'autres de transition, plus lentes

- Une **adaptation aux besoins rencontrés** permise par la progressivité dans la mise en œuvre par ajustements successifs

Des parties prenantes qui **adhèrent** d'autant plus au projet qu'il leur semble innovant dans son organisation et dans les services rendus

- Une **dimension collective** avec l'association d'acteurs complémentaires réunis dans la co-construction jugée adaptée à la complexité du sujet, dans un contexte de demandes nombreuses et de situations variées
- Dynamique collective jugée bien amorcée, avec des acteurs investis... **à entretenir sur le temps long** : défi de lutter contre l'essoufflement et la perte de visibilité dans le flot des dispositifs existants

Un **intérêt institutionnel de s'associer sans piloter**, permettant de pallier la faible maîtrise des situations opérationnelles en tant que financeur plus qu'opérateur

- Un pilotage associatif permettant une efficacité accrue du projet par une proximité avec les besoins de terrain et une souplesse plus importante dans la construction et le déploiement des actions

## 2.3.2 Des méthodes adoptées qui ont facilité la mise en œuvre du projet conçu comme un « pilote » (2/2)

### Des services et moyens matériels déployés plébiscités, malgré quelques limites

Un livret de **qualité** reconnue mais **d'intérêt variable** dans ses usages

- Une **utilité** faisant consensus en tant que source d'information prête à être délivrée et tangible pour les habitants (également un « outil de rattrapage » pour ceux absents lors des actions de porte-à-porte) et les professionnels de proximité
- Un gage de **fiabilité des informations**, favorable à la crédibilité des médiateurs lors des actions de porte-à-porte, aux yeux des habitants visités, et faisant figure d'**autorité scientifique** notamment au sein des structures des professionnels formés, pour qui il constitue un support privilégié de diffusion d'information
- Un caractère **exhaustif** et **centralisateur** des informations et une **forme concise** mais **dense** le faisant apparaître comme document **ressource** (plus qu'utilitaire), auquel se référer au besoin
- Aux yeux des médiateurs, un usage pertinent comme **référentiel support** en cas d'interrogation, ainsi qu'en tant qu'outil d'animation collective ludique lors des ateliers ou en pied d'immeubles
- Mais une **densité de l'information** rendant la priorisation délicate et l'outil mal adapté aux actions de médiation en porte-à-porte
- Une **vigilance** à avoir dans son emploi : support ne se suffisant pas à lui-même et ne devant pas constituer une fin en soi, ne

pouvant se substituer à l'avis des professionnels impliqués ni suffire à autonomiser les bénéficiaires

Un intérêt croissant porté à la **location d'appareils de vaporisation**

- Bonne **compréhension** de la fiabilité et de l'absence de toxicité de la technique de traitement
- Un succès **inconstamment lié aux actions de sensibilisation**, avec une part importante des demandes émanant de personnes en dehors du territoire d'expérimentation.
- Un écho encore faible trouvé, chez les habitants déjà touchés, à la proposition de s'en saisir comme d'**un traitement temporaire** dans l'attente de solutions plus pérennes, afin de limiter l'inconfort lié à l'infestation
- Une **articulation limitée** avec le rôle voulu comme avant tout préventif des médiateurs
- Des difficultés à assumer la **qualité du service** dans le temps (exposition à un risque de perte, détérioration du matériel)

Une **complémentarité** confirmée par les médiateurs des permanences avec les actions de porte-à-porte

- Considérées comme lieu de proximité **matérialisant** l'accès à l'information et au matériel
- Toutefois **un recours encore limité** par les habitants qui conduit à nuancer ce constat

## 2.3.3 La dynamique projet a été soutenue par son ancrage territorial (1/2)

Un déploiement à l'échelle du 8<sup>ème</sup> arrondissement en réponse à des priorités identifiées sur ce territoire

Un territoire considéré comme **prioritaire** pour le déploiement d'actions du fait d'une **concentration de vulnérabilités** parmi la population et de la **présence d'un tissu d'acteurs mobilisables** dans le cadre du projet

- Une **échelle** qui a du sens par rapport à l'objet abordé et aux objectifs poursuivis : une efficacité de la prise en charge des infestations qui nécessite la mise en œuvre d'une action collective dans des zones d'habitation denses
- Un périmètre de déploiement initial limité à quelques résidences qui a permis la **mobilisation** des acteurs clés dont les bailleurs sociaux mais aussi des habitants

- Un territoire où **SPactions est bien implanté** de manière historique et est identifié comme un acteur de confiance proposant une offre de service de proximité aux habitants
- Des **rapports facilités avec les habitants** qui soutiennent les missions des médiateurs en favorisant le bouche-à-oreille et la diffusion des actions de proche en proche

Mais une **porosité du périmètre de déploiement** du fait de nombreuses demandes des bailleurs qui dépassent le 8<sup>ème</sup> arrondissement

- Lien avec la **dispersion des parcs fonciers** Des bailleurs sociaux mais aussi avec la notion de territoire telle que vécue par les habitants dont les contours n'épousent pas les découpages préétablis (cf. location d'appareils à vapeur en dehors)

## 2.3.3 La dynamique projet a été soutenue par son ancrage territorial (2/2)

### Un ancrage local plus adapté au pilotage fin des actions

Des acteurs qui adhèrent à la proposition d'un déploiement **progressif** sur de **petites zones** au regard du type de public visé et des spécificités de la problématique

Un **ciblage des actions plus fin** auprès du public, avec l'adoption de **méthodes personnalisées** (ex. : mobilisation des bailleurs pour la communication auprès des habitants par l'envoi de SMS et affichage hall d'immeuble)

Une relative **pérennité de l'action sur un même territoire**, offrant des conditions de pilotage agile (cf. 2.3.2 : remontées d'informations, retours d'expériences, adaptation progressive des actions aux besoins du public, amélioration itérative des méthodes)

Une opportunité d'**appui renforcé sur des**

**professionnels locaux** qui pourraient être positionnés en relai et ainsi approfondir la dynamique de collaboration collective

Un projet au potentiel mobilisateur qui permet la **montée en compétences synchrone** d'acteurs locaux divers dans leurs profils

Une **faisabilité accrue** pour les bailleurs, afin de maintenir leur capacité de gestion des situations identifiées suite au déploiement des actions

- Une amélioration de l'identification et du ciblage des situations de vulnérabilités nécessitant la mobilisation de ressources plus importantes et une gradation des interventions rendue possible pour les situations moins complexes

Des interrogations sur la **pertinence d'un passage à une échelle plus large** et, à terme, sur la sortie du contexte expérimental et des **difficultés de pilotage** associées (ex. : gouvernance et désignation d'un pilote, partage d'information et suivi des actions, mobilisation des acteurs)

## 2.3.4 Une mise en tension entre les objectifs visés par le projet et les besoins réels constatés sur le terrain

Une logique de sensibilisation des habitants limitée, dans sa pédagogie, par son caractère ponctuel

À ce stade, une absence d'**action de suivi ou d'itérations** dans les visites

- Absence de vérification de la bonne compréhension des messages par les habitants et de leur maintien dans le temps
- Pas de possibilité de prise en compte des remarques des habitants ultérieures au passage
- Ciblage limité des contenus par rapport aux besoins des habitants

Des situations d'infestations finalement rencontrées parfois en décalage avec les objectifs définis

Un projet qui a pour objet le **renforcement de la sensibilisation** et la prévention primaire et secondaire des infestations de faible niveau, mais

un territoire cible notamment priorisé du fait des **situations d'infestations complexes** identifiées, parfois ancrées depuis plusieurs mois voire plusieurs années

Une **mise en difficulté** possible du fait de l'inadéquation de la réponse apportée par le projet à la problématique perçue par les habitants infestés, au regard de leurs besoins prioritaires qui relèvent d'actions curatives

- Une plus-value limitée de la sensibilisation qui peut même être source de confusion pour les habitants (des médiateurs englobés dans les professionnels « punaises de lit » intervenant au sein de l'immeuble dans le cadre des traitements réalisés)

Une mise en **porte-à-faux** par rapport à la stratégie d'intervention : des médiateurs faisant remonter des infos sur les situations complexes, pourtant hors périmètre du projet, et alors que ce n'est pas la finalité explicite des cartographies réalisées via les synoptiques

## 2.3.5 Certaines conditions de réalisation ont été favorables au projet

### Un éclairage médiatique contemporain de la mise en œuvre

Une mise en évidence des **demandes fortes** du public et des **représentations** nombreuses à déconstruire

- Un sentiment d'utilité et de **pertinence renforcée** du projet exprimé par les acteurs
- Cependant, l'identification d'un **risque de foisonnement d'actions** menées par des acteurs multiples, à court termes, sans inscription dans de véritables stratégies et sans recherche de complémentarité avec l'existant (notamment avec les actions et la dynamique impulsée dans le cadre du projet)

### Un appui sur des acteurs clés disposant de compétences et d'une expertise théorique et empirique qui a été déterminant

Une mobilisation renforcée d'un **expert** sur la thématique des punaises de lit, qui a donné une nouvelle impulsion au projet

- Cette mobilisation a permis d'emblée une **mise en réseau**, un **rayonnement** du projet et une **légitimation** scientifique et technique du projet
- Toutefois, une **zone de risque** en cas de capitalisation sur l'expérience insuffisante et de maintien de l'expertise transmise, une fois la phase expérimentale achevée

### Un appui fort sur le dynamisme et l'engagement de bailleurs très investis en amont du projet

Une **attention particulière** apportée à la problématique et un engagement financier fort déjà amorcé...

... mais qui soulève la question de la **soutenabilité à long terme et à plus large échelle** d'un tel portage, face à un sujet intersectoriel et global (dépassant la problématique de l'habitat et non borné géographiquement)

### Plusieurs mois d'expérimentation et la perspective d'un essaimage qui mettent en lumière des sources de difficultés potentielles

À ce stade, un soutien institutionnel perçu comme **parcellaire**, qui découle d'une **incertitude sur l'autorité en charge** du portage stratégique de la thématique au niveau territorial

- Une problématique **transversale par nature**, peu compatible avec le cloisonnement encore perçu dans l'intervention des institutions sur les différents volets
- Cependant, la nécessité d'une prise en main à une **échelle plus large politiquement**, afin de sortir d'une dépendance vis-à-vis des initiatives locales et de répondre aux enjeux d'équité entre les territoires

## 2.3 Les choix de mise en œuvre du projet ont-ils favorisé ses résultats ? (1/3)

- La fonction de médiateur « punaises de lit » élaborée semble pertinente
  - Sa plus-value par rapport à l'existant repose sur : la **proximité** avec les habitants (intervention fondée sur l'aller vers, profil social), le **positionnement tiers** entre habitants et bailleurs, le rôle **ressource de confiance**, l'absence de **logique commerciale**
  - À ce titre, la **sensibilisation par téléphone** risque de présenter une efficacité moindre et d'entraîner la confusion des habitants, la **mise en avant d'un produit à la location** peut constituer un point de vigilance
- Des freins et leviers à son appropriation sont constatés, des perspectives de développement favorables à son attractivité sont identifiées (autonomisation, polyvalence)
- La mise en œuvre de cette fonction bénéficie de la bonne implantation de l'EBE sur le territoire
- Mais sa traduction dans une activité autonome et pérenne doit encore trouver ses conditions de réalisation
  - Modalités de **soutien technique** et d'**encadrement**, entre phase expérimentale et mise en routine
  - Maintien d'une cohérence en cas de **diversification des missions**

## 2.3 Les choix de mise en œuvre du projet ont-ils favorisé ses résultats ? (2/3)

### CONCLUSIONS

- Les actions de sensibilisation ont bénéficié du livret d'information, dont l'utilité est soulignée
  - Même si des **pistes d'amélioration** sont identifiées pour renforcer leur portée auprès des publics
- Même si des effets positifs sont constatés, la stratégie de déploiement
  - Présente une **ambivalence** entre
    - Des leviers d'intervention priorisant la **prévention primaire et secondaire** (grâce aux actions de sensibilisation, en laissant de côté l'accompagnement au traitement)
    - Et le **ciblage de résidences identifiées** pour des infestations déjà constatées, à la demande de bailleurs avant tout confrontés à un enjeu de déclenchement de traitements curatifs
  - Reste à ce stade probablement **trop ponctuelle et pas assez itérative ou inscrite dans la durée**, vis-à-vis des publics, au regard de ses ambitions pédagogiques
- Et l'absence de prise en compte par le projet actuel des situations complexes (infestation ancienne, habitants vulnérables et peu autonomes)
  - Entraîne une **réponse encore partielle** à la problématique
  - Et **met en tension les parties prenantes** qui sont inévitablement confrontées à ces besoins sans pouvoir contribuer à y répondre (inadaptation du discours des médiateurs, sentiment d'impuissance des professionnels de proximité)

## 2.3 Les choix de mise en œuvre du projet ont-ils favorisé ses résultats ? (3/3)

### CONCLUSIONS

- **L'ancrage territorial du projet est pertinent et renforce sa faisabilité**
  - Identification de **zones d'habitation denses**, habitants exposés à des risques d'infestations
  - **Ciblage local** (quelques résidences) et **implantation** de l'opérateur favorables à une approche de proximité
  - Adaptation graduelle plus fine des actions menées aux **besoins du territoire**
  - **Mobilisation** des acteurs
- **La mise en œuvre du projet a bénéficié**
  - D'une **méthode agile** adoptée pour son pilotage, adaptée à la construction d'une nouvelle réponse à un problème complexe, dans un contexte expérimental : test et ajustement en fonction des résultats, adaptation des objectifs et actions
  - D'un appui sur des **expertises externe** qui ont été déterminantes
  - D'une **adhésion** au projet par les parties prenantes, favorisée par son caractère innovant, et d'un **soutien institutionnel** initié au niveau stratégique par l'intégration des acteurs au comité de pilotage
- **Sa temporalité resserrée et le déploiement simultané de plusieurs volets l'ont en revanche complexifié**
- **Et des fragilités sous-jacentes sont pointées**
  - Un appui fort sur **quelques acteurs très investis** dans le projet (certains bailleurs, experts)
  - La persistance de **cloisonnements** au niveau opérationnel
- **Qui nourrissent des interrogations sur une sortie de phase expérimentale et un passage à l'échelle**

# 3. Recommandations et enjeux

# 3.1. Actions de terrain et ingénierie du projet (1/2)

## DANS LE PROLONGEMENT DU PROJET

- Renforcer et affiner dans la durée la stratégie de sensibilisation et d'accompagnement des habitants
  - Diversifier les connaissances des médiateurs sur les solutions graduées pouvant être proposées en fonction des ressources et de l'autonomie des personnes
  - Adapter les modalités d'intervention aux besoins identifiés localement (infestations antérieures, présence suspectée de disséminateurs...), en aidant les médiateurs à différencier leurs discours selon les publics, de façon nuancée
  - Organiser des contacts itératifs afin de vérifier la compréhension des messages et de consolider leur appropriation, en programmant des actions successives au sein d'une même résidence
  - Définir des actions complémentaires graduelles (ex. : message et livret laissés dans la boîte aux lettres avant appel téléphonique, rappels ciblés en cas de besoin identifié, orientation vers des actions collectives plus approfondies) et adaptables aux trajectoires et demandes des habitants (ex. : selon exposition antérieure à une infestation) en tendant vers davantage d'accompagnement dans la durée
  - Combiner/diversifier de façon cohérente les canaux d'information avec l'appui des bailleurs (information à l'entrée dans le logement, lors de l'envoi de la quittance de loyer...) et d'autres relais (collectivités)
- Continuer d'investir dans le renforcement de la capacité d'action et l'autonomisation des médiateurs (temps et ressources dédiés)
  - Maintien des connaissances, développement des compétences (relationnelles, d'animation d'ateliers), retours d'expérience et échanges de pratiques (situations d'interactions complexes, travail avec les autres acteurs)
- Accompagner la constitution d'une activité pérenne garantissant la préservation de l'essence du rôle de médiateur et la cohérence de ses fonctions

## 3.1. Actions de terrain et ingénierie du projet (2/2)

### RECOMMANDATIONS

- Amplifier (en nombre) et éventuellement compléter (modules d'approfondissement plus spécifiques selon les fonctions) la formation des professionnels de proximité
  - Afin de mailler les territoires couverts, favoriser les actions coordonnées localement et renforcer la capacité d'action globale des acteurs
- Prendre en compte les pistes d'amélioration identifiées au sujet du livret d'information
- Consolider le suivi des actions réalisées et la capitalisation à partir de l'expérience acquise (dans une perspective d'essaimage)
  - Recueil de données structurées dans le cadre des activités (avec une approche longitudinale des situations suivies), poursuite de l'identification des freins et leviers rencontrés, constitution d'une boîte à outils avec l'appui des expertises mobilisées

#### AU-DELÀ DU PROJET

- Renforcer les actions ciblées sur les situations d'infestations plus complexes (anciennes, massives, touchant des habitants vulnérables et peu autonomes)
  - Autour d'approches pluriprofessionnelles décloisonnées et de ressources dédiées (cf. modèle des équipes opérationnelles "incurie")
  - En tenant compte du lieu de résidence (capacité d'accompagnement des bailleurs vs lacunes dans le cadre de copropriétés privées)

## 3.2 Coordination entre acteurs

### RECOMMANDATIONS

#### DANS LE PROLONGEMENT DU PROJET

- Consolider et structurer les coopérations d'acteurs : liens entre médiateurs et autres professionnels (en particulier les gardiens d'immeubles)
  - Pour des adressages réciproques en fonction des situations et des actions coordonnées (ex. : relai d'informations, communication préalable à une action, identification de situations spécifiques)
- Consolider les liens entre médiateurs et services des bailleurs, en particulier en cas de fonctions dédiées aux punaises de lit au sein de ces services

#### AU-DELÀ DU PROJET

- Clarifier les rôles/périmètres des acteurs de proximité en matière de gestion des infestations
  - Afin de renforcer leur capacité/légitimité d'action, y compris dans la phase d'accompagnement au traitement
  - Renforcer la transversalité entre actions et professionnels impliqués (services d'une même structure, structures de différents champs)
  - Tendre vers la constitution et l'animation d'un réseau de professionnels de proximité (en s'appuyant sur les organisations existantes)

## 3.3 Stratégies d'interventions

### DANS LE PROLONGEMENT DU PROJET

- Consolider le projet avant essaimage
  - Ou tenir compte des questions encore en suspens (stratégies d'intervention, pilotage, financement...) en cas d'essaimage rapide
- S'appuyer sur la dynamique collective du projet pour identifier de façon partagée les points de blocage persistants, préciser les stratégies actuelles et définir de nouveaux objectifs plus larges d'intervention

### AU-DELÀ DU PROJET

- Créer une vision plus claire et mieux partagée des responsabilités respectives des habitants, bailleurs, prestataires et autres acteurs institutionnels et opérationnels concernés
  - En prenant en compte les « droits et devoirs » mais aussi les réalités techniques (mécanismes de diffusion, conditions d'efficacité des traitements, risques de dispersion associés à certaines actions de nettoyage...), les coûts et les capacités réelles d'action à un niveau individuel ou collectif
- Analyser plus précisément la balance bénéfice/coûts des stratégies ciblant les différents stades d'infestation, en vue de prioriser les investissements des bailleurs en contexte de ressources humaines et financières contraintes
  - Prévention primaire en amont, prévention secondaire pour une détection et un traitement précoce, prévention tertiaire pour limiter l'inconfort dans l'attente d'un traitement, puis traitement classique ou après diffusion à plusieurs logements
- Préciser la responsabilité du pilotage des actions de lutte et la nature de la gouvernance à promouvoir, en préservant l'ancrage local des actions



19 Villa Croix-Nivert [Siège] 75015 Paris



2 rue du professeur Zimmermann 69007 Lyon