

lecentsept

**LABO
PUNAISES DE LIT**



TABLE DES MATIERES

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <i>Table des matières</i> | - 2 - |
| <i>Présentation des Laboratoires d'innovation sociale</i> | - 3 - |
| Le Centsept | - 3 - |
| La méthodologie des Laboratoires d'innovation sociale | - 3 - |
| <i>Labo punaises de lit</i> | - 4 - |
| Le contexte | - 4 - |
| Le déroulé et les objectifs du Labo | - 5 - |
| Les participants | - 6 - |
| <i>Synthèse de l'étude</i> | - 10 - |
| <i>Analyse des enjeux de la thématique</i> | - 11 - |
| Les enjeux clés | - 11 - |
| Le cadre légal | - 13 - |
| <i>Les trois ateliers du labo</i> | - 14 - |
| <i>Les points de blocages identifiés par les participants du Labo (Atelier 1)</i> | - 15 - |
| Les problématiques prioritaires dans le cadre du Labo | - 18 - |
| <i>Synthèse de la phase d'idéation (Atelier 2)</i> | - 19 - |
| Les idées sélectionnées par les participants | - 22 - |
| <i>La conception du projet (atelier 3)</i> | - 23 - |
| Un projet en 4 axes | - 24 - |
| Axe 1 : Prévention | - 24 - |
| Axe 2 : formation | - 24 - |
| Axe 3 : traitement | - 25 - |
| Axe 4 : capitalisation | - 25 - |
| <i>Gouvernance et implication des participants du labo</i> | - 27 - |
| <i>Les prochaines étapes</i> | - 28 - |
| <i>Les benchmarks inspirants</i> | - 29 - |
| <i>Contacts</i> | - 32 - |

PRESENTATION DES LABORATOIRES D'INNOVATION SOCIALE

LE CENTSEPT

Lancé en 2014, Le Centsept contribue à créer et développer des projets pérennes avec un impact social et environnemental positif sur le territoire de la Métropole de Lyon. Le Centsept participe à la transformation des territoires grâce à l'innovation sociale et à la coopération entre des acteurs publics, privés et de l'économie sociale et solidaire sur le territoire.

Le Centsept inscrit son intervention dans le cadre des 17 objectifs de développement durable de l'ONU en les déclinant en 7 champs de besoins : mobilité, éducation et insertion, lien social et solidarité, alimentation, ville durable, environnement et santé.

Pour mener à bien cette mission, le Centsept a développé 4 programmes d'activité :

- > **Les Laboratoires d'innovation sociale** dont l'objectif est de faire émerger et expérimenter des solutions collectives aux défis sociaux et environnementaux
- > **Le Programme Accélération** qui cherche à démultiplier l'impact d'entreprise sociale de l'ESS en favorisant les coopérations avec les acteurs publics et privés
- > **Entreprendre pour les territoires** qui vise à créer des activités économiques et sociales répondant aux besoins d'un territoire fragile (Zone rural et QPV)
- > **Centsept Solutions** qui accompagne les entreprises et collectivités locales dans le déploiement de projets à impact positif

LA METHODOLOGIE DES LABORATOIRES D'INNOVATION SOCIALE

Depuis septembre 2018, les **laboratoires d'innovation sociale** du Centsept permettent aux acteurs du territoire de se saisir d'une thématique clé, et de faire émerger collectivement de nouveaux projets à **impact** social ou environnemental.

Chaque labo thématique est un **cycle complet** d'innovation sociale, rassemblant sur la durée un ensemble de structures publiques, privées et associatives ainsi que des profils métier représentatifs du secteur concerné. Il donne lieu à **une expérimentation de plusieurs mois** pour vérifier les résultats et les impacts de la solution sur le terrain, auprès des usagers. C'est aussi un dispositif d'**innovation ouverte**, dont la majorité des productions sont disponibles en Open source.

Ce processus, basé sur **les méthodologies de design thinking**, s'attache à faire remonter les besoins et les idées des bénéficiaires finaux des solutions développées.

LABO PUNAISES DE LIT



LE CONTEXTE

Les acteurs publics, bailleurs sociaux, associations du territoire lyonnais souhaitent développer une stratégie de lutte contre le fléau des punaises de lit. Plusieurs groupes de travail ont été lancés afin d'initier une réflexion collective sur le sujet. Le lancement du laboratoire d'innovation sociale du Centsept intervient en complémentarité de tout le travail collectif détaillé ci-dessous.

HISTORIQUE : DES EFFORTS POUR CONSOLIDER UNE STRATEGIE MULTI ACTEURS SUR LE SUJET

Nous pouvons citer le travail inter-bailleur de 2016 porté par ABC HLM qui a permis l'élaboration d'un « guide de bonnes pratiques pour les organismes HLM ».

En 2020, face à l'ampleur de l'infestation sur le territoire, un groupe de travail s'est constitué dans le 8^{ème} arrondissement rassemblant bailleurs sociaux et acteurs publics afin de réfléchir à une stratégie partenariale.

En 2021, la Mission Entrée Est portée par la Ville de Lyon a lancé un autre travail de réflexion dans le 8^{ème} arrondissement avec l'Expérimentation Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée sur la création de nouveaux métiers d'insertion sur la thématique.

Au niveau national, un plan interministériel de lutte contre les Punaises de lit¹ a été voté en mars 2022 et il permettra la mise en œuvre de plusieurs actions dans les prochaines années, la première étant la mise en place du service en ligne Histologe qui permet à tous citoyens de déclarer un problème dans son logement pour être pris en charge.

Compte tenu du contexte lyonnais et national, plusieurs acteurs du territoire ainsi que la Métropole de Lyon ont mandaté Centsept pour lancer un Laboratoire d'innovation sociale sur la thématique des Punaises de lit. L'objectif est de pouvoir expérimenter un ou plusieurs projets qui ont un impact social positif pour les habitants de la métropole de Lyon et en particulier les locataires du parc du logement social et les bailleurs sociaux du territoire.

La mobilisation de 30 acteurs publics, privés, de l'Économie Sociale et Solidaire, s'est faite de février à mai 2022 et le lancement du labo a eu lieu le 13 mai.

Ce laboratoire a été soutenu financièrement par la Caisse d'Allocation Familiale du Rhône, l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Lyon Habitat, la Métropole de Lyon, Alliade Habitat et l'Union Européenne via le FEDER.



LE DEROULE ET LES OBJECTIFS DU LABO

Une démarche collective pour concevoir des solutions



Le Labo « Punaises de lit » a eu lieu de mai à juillet 2022 à travers 3 ateliers d'intelligence collective mobilisant plusieurs acteurs du territoire en lien avec la thématique. L'objectif du Labo est **d'imaginer et de construire collectivement une ou plusieurs solution(s) concrète(s) et les tester sur le terrain** pour :

- **Accélérer la prévention et sensibilisation des locataires**

¹ <https://www.gouvernement.fr/actualite/punaise-de-lit-lancement-du-premier-plan-interministeriel-de-lutte-contre-ces-nuisibles>

- **Accompagner les locataires dans les différentes étapes de lutte**
- **Mutualiser des moyens de traitement**
- **Capitaliser les données du territoire**

Après avoir partagé les besoins et les difficultés rencontrées par les bailleurs sociaux et les personnes infestées, les participants ont partagé de nombreuses pistes de solutions. Après un regroupement et une priorisation de ces idées, 2 concepts de projets ont été développés.

L'implication des personnes concernées dans le processus

Afin de comprendre les enjeux du territoire et pour faire remonter les besoins des acteurs et des habitants, le Centsept a :

- > Mené une trentaine d'entretiens individuels avec une diversité d'acteurs ;
- > Animé trois ateliers d'intelligence collective entre mai et juillet
- > Animé un retour d'expérience de la Ville de Marseille dans le cadre des ateliers



LES PARTICIPANTS

Les acteurs publics

Acteurs institutionnels



Participants au labo :

- Lola TSILIANA, Métropole de Lyon
- Pénélope CHEVALIER, Ville de Rillieux-La-Pape
- Raphael Coulange, Grand Projet de Ville Rillieux-La-Pape
- Franck Guibert, Ville de Venissieux (SCHS)
- Vanessa TURSIC, Metropole de Lyon
- Chloé Bourtourault, Metropole de Lyon

- Pauline Guerdad, Ville de Lyon / Mission Entrée Est
- Catherine Foisil, Ville de Lyon
- Fabrice DELAVEAU, Ville de Lyon
- Carène LABRY, Ville de Lyon
- Virginie BERTHILLOT, CH le Vinatier
- Dr Guillaume Barbalat, CH le Vinatier
- Hugo Faure-Georgs, Prefecture du Rhône
- Laure Priat, CAF du Rhône
- Marielle Schmitt, ARS Auvergne Rhône Alpes
- Barbara Coutin-Darçon, ARS Auvergne Rhône Alpes
- Catherine Rousseau, ARS Auvergne Rhône Alpes
- Suzy Bolliet, Ville de Rillieux-La-Pape

Personnes rencontrées :

- LAURENCE BERTON, CCAS de Venissieux
- Juliette Descos, CCAS de Venissieux
- Marine Morel, Ville de Venissieux
- Pascal Brivadier, Prefecture du Rhône
- Arnaud Choukroun, Histologe
- Chouaib Nounes, Histologe
- Ingrid Mialon, CAF du Rhône
- Chantal MATTIUSSI, Pôle national de lutte contre l'habitat indigne
- Aicha Guedjali, Ville de Marseille
- Sylvie IMBERT, Ville de Marseille

Les bailleurs sociaux



Participants au labo :

- Marion Chapelle, Grand Lyon Habitat
- Louise Bonniel, Grand Lyon Habitat
- Remi Bullion, Lyon Métropole Habitat
- Stéphanie De-Jesus, Lyon Métropole Habitat
- Nouridine MECHREGUI, Est Métropole Habitat

- Yves RODRIGYEZ, Est Métropole Habitat
- Luc Voiturier, ABC HLM
- Stéphane BASTIEN, CROUS de Lyon
- Marc Andre, Dynacité
- Sylvie PONCEBLANC, Dynacité
- BOUILLAUT Jerome, ADOMA
- Maude BURGUN, ADOMA
- Eva MARTINEZ, ALLIADE
- Jennifer NAZE, ALLIADE
- Anaëlle Paul, ALLIADE

Personnes rencontrées :

- Sylvie Lairé, Est Métropole Habitat
- EYT Valerie-Anne, CROUS de Lyon
- Catherine Denis, Dynacité
- BOURDET Françoise, ADOMA

Les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire

Acteurs de l'ESS / Experts



Participants au labo :

- Thomas Schutz, Plateforme Métropolitaine Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée
- Nicolas THOMAS, Allies / EBE Santy Plaine Action
- Gaëlle Delorme, ATD Quart Monde
- Franck BERARD, BUERS Services
- Victoria Courcoux, Coorace
- Elise Briançon, EmerJean
- Coste Aurélien, Entreprise Ecole
- Audrey VALETOUX, Groupe GEIM

Personnes rencontrées

- Sandrine Hamon, ALPIL
- Isabelle Zimmermann, Entreprise Ecole

- Emeric DASWANI, Coorace
- Stéphane Charles, Unis Vers l'Emploi
- Stéphanie Doucet, Prisme, Coopérative d'activités et d'emplois
- Matthieu Héricher, FAPIL
- Alexandra Bonnier, Groupe iCare

Les acteurs privés et experts

Participants au labo :

- CÉDRIC THÉNOZ, SLDC Punaise de Lit
- Simon Lacroix, ADL Service

Personnes rencontrées :

- Jean-Michel Berenger, INELP
- Patricia Dalmas, Polymission

TYPLOGIE D'ACTEURS ET ENJEUX PAR TYPOLOGIE

Les enjeux des Punaises de lit touche un large écosystème d'acteurs, nous avons essayé de constituer un groupe hétérogène pour adresser le problème dans sa diversité.

Pour les bailleurs sociaux ou les structures de l'insertion par le logement, les enjeux sont à la fois liés à la qualité de l'habitat pour les locataires, aux coûts qu'entraînent les traitements des logements.

Pour les collectivités, il s'agit de mieux connaître les besoins des différents acteurs et l'évolution de l'infestation sur leur territoire.

Des acteurs institutionnels comme le Centre Hospitalier du Vinatier s'investissent dans le labo en lien avec une recherche sur les conséquences psychologiques sur les personnes, actuellement en cours.

Nous avons également rencontré des experts de la thématique comme Cédric Thénos, ou Jean-Michel Bérenger, qui ont mené des recherches depuis plusieurs années et ont développé des méthodes de traitement novatrices.

Enfin, plusieurs services de l'Etat se sont impliqués dans la réflexion, comme la CAF, l'ARS, la préfecture, ces acteurs sont concernés par le nouveau plan interministériel de lutte contre les punaises de lit établi en mars 2022. L'expérimentation Histologe qui est une plateforme de l'Etat permettant de déclarer ses problèmes liés au logement intègrera un volet Punaises de lit, nous-nous sommes rapprochés d'eux et de la Métropole de Lyon pour se coordonner ensemble sur sa mise en œuvre sur Lyon.

SYNTHESE DE L'ETUDE

LES ENJEUX

- Un fléau en forte hausse en France et à Lyon
- Des conséquences sur la santé des personnes
- Des coûts élevés pour les habitants et bailleurs

LES BESOINS

- Rendre plus lisible l'information pour l'ensemble de la population
- Accompagner humainement et techniquement les personnes infestées
- Mutualiser des moyens de lutte sur le territoire

LES PISTES D'ACTION IDENTIFIÉES

- **Accélérer la prévention auprès des habitants**
- **Former les professionnels du médical et social**
- **Développer des moyens techniques de lutte, mutualisés.**
- **Capitaliser et interpeler les décideurs**

ANALYSE DES ENJEUX DE LA THEMATIQUE



LES ENJEUX CLES

Un fléau en forte hausse en France et à Lyon

La punaise de lit n'est pas un phénomène nouveau, elle cohabite avec l'Humain depuis des milliers d'année. Elle vit essentiellement la nuit, se nourrit de sang et peut survivre jusqu'à deux ans sans repas. Les femelles pondent jusqu'à quinze œufs par jour, entraînant la prolifération rapide si aucun traitement n'est mis en place.

Entre 2016 et 2021, près de 5 millions de Français ont été infestés par les punaises de lit d'après une étude de l'IPSOS². **Lyon est l'une des villes les plus touchées**, avec Paris et Marseille. Mais **ces chiffres ne reposent pas sur des données statistiques fiables** et nécessaires aux pouvoirs publics pour structurer une stratégie de lutte ciblée et priorisée.



² <https://www.ipsos.com/fr-fr/47-millions-de-francais-ont-ete-confrontes-des-punaises-de-lit-depuis-2016>

Figure : hausse des requêtes « punaise de lit » entre 2005 et 2020 sur Google France, rapport de la députée Cathy Racon-Bouzon « La punaise de lit, un fléau à l'ombre des politiques publiques », 2020.

La hausse observée depuis quelques décennies peut s'expliquer par **l'évolution des modes de vie** : des **déplacements** plus nombreux (avion, train), **l'achat de seconde main** et la **résistance** à certains insecticides. Les principaux lieux d'infestations sont lors des locations de courte durée (hôtels, tourisme), par un proche ou un voisin, ou lors de l'emménagement quand le logement est déjà infesté.

Une autre cause de la propagation est le **manque d'information** auxquelles ont accès les habitants pour savoir à qui faire le signalement, dans quels délais et comment suivre le protocole. **La prévention sur la thématique est également insuffisante**, ce qui laisse les personnes dans un sentiment de peur ou de honte car elles se sentent responsables.

Enfin, les **prestataires** de traitement auxquels font appels les locataires ou les bailleurs **manquent parfois de professionnalisme et de compétences** pour traiter correctement les foyers.

Les conséquences sont importantes. Pour les habitants, une étude de l'INSERM (2020)³ révèle que **près de 30% des personnes infestés sont en détresse psychologique** à cause notamment de **troubles du sommeil** et de **l'isolement social**, accentué par une période de traitement qui peut durer jusqu'à 6 mois. Les effets sur la santé humaine peuvent aussi être liées aux liaisons cutanées, les **réactions sur le corps sont différentes d'une personne à une autre** mais peuvent entraîner des **réactions allergiques, un risque infectieux** par grattage... Aussi, un **produit chimique mal utilisé** peut entraîner des conséquences graves sur la santé.

Par ailleurs, **le coût à charge des habitants** pour s'en débarrasser est en moyenne de 1249€ incluant le coût du traitement et de rachat de meubles, bien que les propriétaires et bailleurs prennent en partie en charge le coût du traitement. D'un autre côté, **le coût de traitement des logements pour les bailleurs sociaux est lui-aussi important et en augmentation** d'année en année.

³<https://presse.inserm.fr/punaises-de-lit-plus-de-70-000-consultations-en-un-an-en-france-metropolitaine/40418/>



Figure 1 : Satisfaction des locataires face aux interventions des prestataires de traitement, IPSOS (2021)

Face à ces constats, voici **les enjeux clés** qui ont poussés au lancement du labo :

1. La prévention et la communication
2. L'accompagnement des personnes, en particulier les plus fragiles (effets psychologiques)
3. La coordination (des traitements, des acteurs...)
4. La mutualisation des coûts (traitement et accompagnement)
5. La capitalisation des données du territoire

LE CADRE LEGAL

La punaise de lit **n'est pas considérée comme un problème de santé publique**, car les piqûres n'entraînent pas de transmission vectorielle d'agents infectieux⁴. Cela limite les capacités d'intervention de l'ensemble des acteurs, comme « l'incapacité de forcer un locataire réfractaire à ouvrir son logement s'il est infesté de punaises de lit » (propos recueillis lors des entretiens semi-directifs avec les participants au labo).

La législation est aujourd'hui **floue sur quelles responsabilités incombent aux locataires et aux propriétaires/bailleurs**. La loi ELAN de 2018 introduit la punaise de lit dans le droit du logement, imposant aux propriétaires de fournir un logement décent avec l'exemption « de toute infestation d'espèce nuisibles et parasites »⁵, la punaises de lit en faisant partie. Cela impose donc au bailleur de fournir un logement décent même après l'entrée dans l'état des lieux.

⁴ Rapport de la députée Cathy Racon-Bouzon « La punaise de lit, un fléau à l'ombre des politiques publiques », septembre 2020.

⁵ L'article 142 a modifié en 2018 l'article 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989.

Cependant, le propriétaire pourra demander au locataire le remboursement des produits.
« Liste des charges récupérables : les produits relatifs à la désinsectisation et à la désinfection, y compris des colonnes sèches de vide ordures. »⁶

De plus, si le propriétaire peut prouver que la présence des punaises résulte du locataire, il pourra être déchargé de la prise en charge des frais.

LES TROIS ATELIERS DU LABO

La phase d'émergence de solutions dure **6 mois**. Elle consiste à mobiliser et faire travailler ensemble le collectif mobilisé sur l'enjeu des punaises de lit.

Après avoir rencontré 40 structures, acteurs institutionnels, collectivités, entreprises, associations sans distinction, nous proposons aux acteurs qui le souhaitent de travailler ensemble lors de **trois ateliers d'intelligence collective pour analyser collectivement les besoins, imaginer des nouvelles solutions et concevoir les projets prioritaires** selon eux.

- Le premier atelier a eu lieu le 13 mai 2022 **en présence de 40 participants** et a porté sur l'analyse des besoins.
- Le second a eu lieu le 3 juin et a porté sur l'idéation (l'émergence de solutions)
- Le dernier le 1er juillet et a porté sur la conception du projet.

Entre chaque atelier, le Centsept assure un **travail de synthèse, d'ingénierie de solution et de benchmark des solutions existantes** ailleurs pour alimenter le travail collectif.

Au delà des solutions imaginées et présélectionnées pour l'expérimentation, à l'issue de cette phase, le collectif a pris l'habitude de travailler ensemble et de coopérer.

⁶ Annexe du décret n° 87-713 du 26 août 1987

LES POINTS DE BLOCAGES IDENTIFIES PAR LES PARTICIPANTS DU LABO (ATELIER 1)



Le premier atelier a permis de dresser un panorama très large des différentes **difficultés et besoins des habitants et des bailleurs sociaux**, tout au long de la chaîne de traitement (signalement, préparation du logement, traitement, prévention). Voici la liste des besoins évoqués par les participants au début du Labo :

Un manque de prévention auprès des habitants

Aujourd'hui sur le territoire il n'y a pas de stratégie de prévention commune à l'ensemble des acteurs pour communiquer auprès du grand public. L'enjeu de la prévention est pourtant important, car les personnes infestées se sentent « honteuses » d'avoir des punaises chez elles car elles ont peur que ce soit lié à un manque d'hygiène (ce qui n'est pas le cas) et cela entraîne des retards dans le signalement auprès des bailleurs. Dans son rapport à l'intention du premier ministre, la députée Cathy Racon-Bouzon écrivait en 2020 « *La majorité de la population est encore aujourd'hui très sous-informée, notamment pour parvenir à identifier (ou tout au moins soupçonner) la présence des punaises de lit* »⁷. C'est pourquoi il est nécessaire de rendre plus transparents les informations et risques liés aux punaises de lit.

Principaux éléments relevés par le groupe :

⁷ Rapport de la députée Cathy Racon-Bouzon « La punaise de lit, un fléau à l'ombre des politiques publiques », septembre 2020.

Manque de moyen pour la prévention des habitants

La communication est différente d'un bailleur à l'autre

Pas de capitalisation sur les bonnes pratiques / méthodes entre bailleurs

L'habitant se sent coupable et pas de lieux d'écoute

Pas de système de signalement unique pour les habitants / manque d'efficacité

Des signalements tardifs, une prise en charge longue

Dans le même champ du manque de prévention, les délais de signalement sont longs et la prise en charge de ceux-ci n'est pas tout le temps immédiate. La prise en charge des signalements n'est pas optimisée, lors de nos entretiens un acteur nous a souligné : « *Il y a un manque de coordination entre les différents acteurs qui interviennent, bailleurs et prestataires de traitement, et cela allonge les délais de prise en charge des logements.* ».

Principaux éléments relevés par le groupe :

Méconnaissance du processus de signalement par le locataire

Délai entre le signalement et la désinsectisation

Protocole différent d'un bailleur à l'autre

Mauvaise prise en compte de l'incapacité physique / santé mentale pour respecter le protocole

Incompréhension du protocole de préparation du logement que signe le locataire

Un protocole de préparation du logement lourd et peu accompagné

Le protocole de lutte physique contre les punaises et de préparation du logement avant un traitement chimique est parfois difficile à comprendre pour les locataires, ou difficile à mettre en place. D'une part, il est différent d'un bailleur à l'autre. D'autre part, il n'est pas adapté pour les personnes en plus grande fragilité (handicap, vieillesse, non-francophone...). Or, la bonne application du protocole influe jusqu'à hauteur 90% sur la réussite du traitement, il est donc nécessaire de mettre en place un protocole harmonisé et d'accompagner les locataires à l'appliquer dans leur logement.

Principaux éléments relevés par le groupe :

Protocole lourd

Manque de formation des acteurs de l'accompagnement pour aider les personnes impactées

Les personnes en santé mentale fragile/ situation de handicap / âgées sont plus en difficulté pour suivre le protocole

Problème de compréhension pour les personnes d'origine étrangère

Problème d'organisation et de communication entre les acteurs

Des coûts élevés de traitement et une qualité de prestation hétérogène

« Si nous sommes tous égaux devant l'éventualité d'une infestation de punaises de lit, le nuisible ne faisant pas de distinction entre les milieux sociaux de ses victimes, il n'en est pas de même quant à notre capacité financière à éradiquer ce fléau. L'extermination de ce nuisible est un processus long, parfois complexe et souvent très onéreux. »⁸. La députée est claire, la principale inégalité est liée au coût qu'implique une infestation. Dans le parc du logement social, les bailleurs prennent pour la plupart en charge le coût de traitement, mais le rachat de mobilier reste à la charge du locataire. Pour un logement qui fait face à plusieurs infestations en quelques mois, cela peut devenir une véritable galère. Par ailleurs, les prestations de traitement ne sont pas tout le temps d'une qualité suffisantes, et très peu de contrôles sont établis post-traitement. Il est donc nécessaire de structurer une filière sûre de prestataires de traitement et d'accompagner financièrement les foyers les plus précaires.

Principaux éléments relevés par le groupe :

Pas de suivi qualité des prestations

Mauvaise coordination lors du traitement de plusieurs logements en même temps

Coût du traitement pour les bailleurs

Mauvaise compréhension du rôle des différents acteurs

Pas d'aide mise en place ou connue pour aider les locataires plus précaires à racheter du mobilier

⁸ Rapport de la députée Cathy Racon-Bouzon « La punaise de lit, un fléau à l'ombre des politiques publiques », septembre 2020.

LES PROBLÉMATIQUES PRIORISÉES DANS LE CADRE DU LABO

Partager les besoins et points bloquants a permis de prioriser **une diversité de problématiques** qui ont pu être adressées dans la suite des ateliers :

- > Comment pourrions-nous **améliorer l'efficacité du processus de détection** pour gagner du temps et de l'argent entre le signalement et la prise en charge ?
- > Comment **créer des solutions de coordination entre les acteurs** pour bien **accompagner toutes les personnes** dans la préparation du logement ?
- > Comment pourrions-nous mieux **faire collaborer les acteurs pour que la phase de traitement se déroule correctement** (bailleurs, prestataires, locataires) ?
- > Comment mutualiser les pratiques de **prévention** pour tous les acteurs du territoire ?

SYNTHESE DE LA PHASE D'IDEATION (ATELIER 2)



Le 2eme atelier collectif du labo a eu pour objectif de travailler sur l'émergence des idées, l'idéation.

La méthodologie du Labo propose aux participants **d'imaginer des idées pour répondre aux enjeux identifiés, et d'approfondir les « meilleures » idées**, celles qui combinent faisabilité technique et potentiel d'impact. Voici donc l'ensemble des idées imaginées pour répondre aux trois enjeux :

Enjeu 1 : Comment pourrions-nous améliorer l'efficacité du processus de détection pour gagner du temps et de l'argent entre le signalement et la prise en charge ?

Harmoniser et compléter le protocole de prise en charge des signalements des bailleurs



- Logigramme des différentes étapes ?
- Création d'un logiciel de suivi ?
- Intégrer au protocole :
 - Les critères d'accompagnement des locataires dans la préparation
 - Des informations précises sur le niveau d'infestation...
 - Un outil de cartographie pour établir les priorités
 - Proposer un service d'appels en visio / audio pour accélérer le diagnostic

Mettre en place un système de tracing citoyen



- Mettre en place un système de « tracing citoyen » pour voir l'évolution en temps réel et adopter une stratégie de lutte par résidence/quartier (comme « tous anti-covid »)

Enjeu 2 : Comment créer des solutions de coordination entre les acteurs pour bien accompagner toutes les personnes dans la préparation du logement ?

Un médiateur social qui fait l'interface pour accompagner dans les phases de lutte



S'appuie / fait le lien avec les référents sociaux des ménages (ex : assistantes sociales)

- Prévention « de personne à personne » dans chaque quartier (Aller-vers les habitants au marché, porte à porte, stands, animation réalité virtuelle)
- Capacité à conseiller le locataire vers les bonnes solutions et suivre les bonnes pratiques
- Écoute

Faire des formations collectives pour l'ensemble des acteurs



Faire des formations collectives pour l'ensemble des acteurs qui interviennent auprès des locataires, afin de les sensibiliser et les outiller pour leur permettre de mieux accompagner les personnes infestées.

Pour qui ? assistantes sociales, professionnels, concierges, employés des bailleurs, professions médicales...

Service d'accompagnement des locataires à la préparation du logement



- Débarras des meubles/lien recycleries
- Nettoyage
- Assistance dans les logements
- Prêt de matériel
- Suivre / contrôler les différents passages du prestataire
- Suivi post-traitement
- Remonter les informations (besoins / difficultés du locataire)
- Faire en sorte que le locataire et le prestataire soient là à l'heure et tout préparer pour la réussite du traitement

Créer des lieux de prêt de petit matériel



Créer des lieux de prêt de petit matériel utilisables par les locataires (sacs poubelle, aspirateurs, vaporisateurs...) et créer des supports de démonstration de la préparation (ex : vidéo tutoriel)

Clarifier, expliciter le protocole de préparation pour le rendre intelligible par tout le monde



- Avoir une trame claire d'actes à faire avant les interventions pour l'habitant (guide de bonnes pratiques)
- Diffusion d'outils de vulgarisation de l'information

Enjeu 3 : Comment pourrions-nous mieux faire collaborer les acteurs pour que la phase de traitement se déroule correctement (bailleurs, prestataires, locataires) ?

Un lieu mutualisé de matériel de traitement à l'échelle du territoire



Avoir un lieu mutualisé de matériel de traitement à l'échelle du territoire, pour les bailleurs ou prestataires des bailleurs.

Par exemple avec :

- Achat d'étuves en commun
- Location/prêt de machines à chaleur sèche
- Congélateurs
- Tentes chauffantes
- Véhicules pour débarrasser le mobilier

Une structure neutre coordonne les actions sur le territoire / un quartier



Une structure neutre coordonne les actions sur le territoire pour:

- Référencer les professionnels compétents sur le territoire (agrément?)
- Faire une cartographie précise des différents acteurs qui interviennent
- Gérer l'information entre les bailleurs sur le traitement de logements libérés « infestés », et suivi des locataires « porteurs » en mobilité
- Mettre en place une cartographie mutualisée des foyers infestés pour systématiser les statistiques sur un même territoire

Avec :

- Les prestataires de service
- Le référent chez le bailleur
- Le médiateur / accompagnateur du locataire
- Le référent de la collectivité

Mettre en place et instituer une méthode de coordination des traitements



Mettre en place et instituer une méthode de coordination des traitements quand plusieurs logements sont infestés sur une allée/résidence, à l'aide d'un coordinateur qui fait le lien entre les différents acteurs (bailleur, prestataire, etc)

Enjeu 4 : Comment mutualiser les pratiques de prévention pour tous les acteurs du territoire ?

Mettre en place des ateliers de sensibilisation



Mettre en place des ateliers de sensibilisation pour former et informer les locataires du parc logement social.

Format ateliers : des méthodes d'intelligence collective, de jeu, sont plus efficaces pour sensibiliser

Objectifs : permettre aux habitants de mieux identifier les piqures, les bons gestes, déculpabiliser

Campagne de communication uniformisée



Campagne de communication uniformisée en local et national (illustrations, images, texte, vidéos, dans plusieurs langues, facile à lire et à comprendre...)

- Affichage hall d'entrée immeuble
- Avoir des informations de sensibilisation sur les PDL lors de la signature bail
- Campagne de communication commune sur les réseaux sociaux

LES IDEES SELECTIONNEES PAR LES PARTICIPANTS

Après un premier travail d'idéation, les participants ont fait ressortir deux enjeux clés à traiter dans le cadre de ce labo, avec 2 concepts de projets.

Enjeu 1 : Accentuer les actions de prévention et de communication

- > Développer des actions de communication, de prévention et de formation dans chaque quartier pour informer et sensibiliser les habitants et les professionnels

Enjeu 2 : Construire une stratégie de traitement efficace et économique

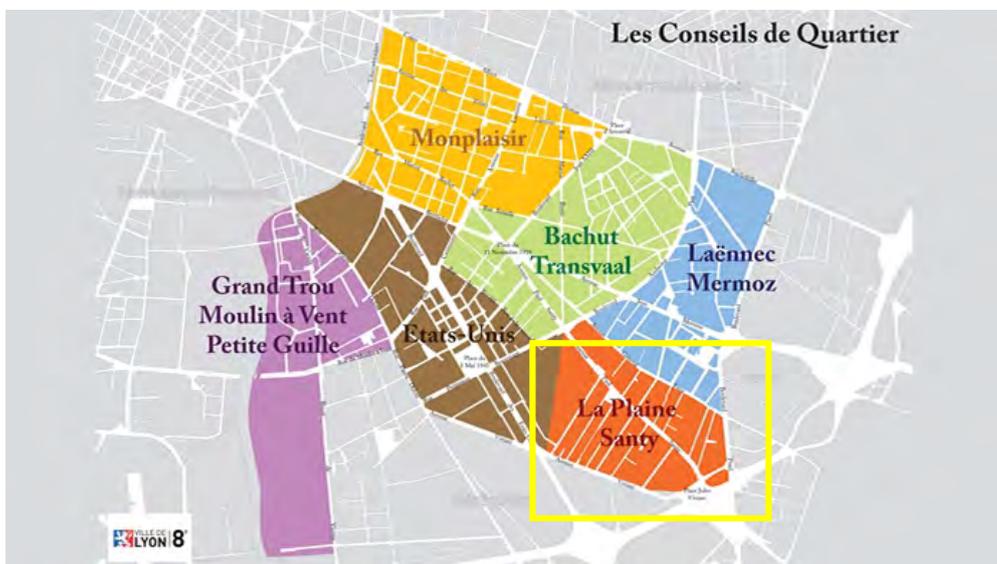
- > Créer un service de médiation et mutualisation de moyens pour accompagner les locataires et coordonner les différentes étapes de la lutte.

LA CONCEPTION DU PROJET « MAISON DE LA PUNAISE »

Les deux enjeux clés ont été travaillé lors d'un dernier atelier, en cherchant à faire aboutir un projet concret et expérimentable sur le territoire. Nous avons donc identifié les cibles, les actions à mettre en œuvre, les ressources nécessaires, les acteurs prêts à s'impliquer dans la mise en œuvre.

Ce projet vise à développer une stratégie de proximité multi-acteurs de lutte contre les Punaises de lit. Il interviendra à plusieurs niveaux : prévention, formation, traitement, et capitalisation. Il sera expérimenté dans le **8^{ème} arrondissement de Lyon** dans le quartier de la **Plaine Santy**.

PLAN DU 8^{EME} ARRONDISSEMENT DE LYON



Source : Ville de Lyon

UN PROJET EN 4 AXES



AXE 1 : PREVENTION

Le besoin en termes de prévention est important. D'une part, la majorité des habitants du territoire sont sous-informés, notamment pour savoir identifier la présence des punaises de lit chez eux. Un sentiment de honte persiste, ce qui entraîne une difficulté à en parler. Enfin, les professionnels de santé ne sont pas mieux informés que le public (62% selon l'étude « PULI » menée par l'Inserm en 2020).

La visée de ce projet est de permettre une meilleure détection des punaises de lit afin d'accélérer le délai de signalement, et un meilleur accompagnement des personnes par les professionnels.

Objectif : Sensibiliser les habitants sur la lutte contre les punaises de lit

Actions :

- Formation des salariés de l'EBE Santy Plaine Action au sujet des Punaises de lit
- Co-construction des méthodes et supports de prévention avec les salariés de l'EBE, avec une facilitatrice et graphiste.
- Formation méthodologique sur les actions de sensibilisation en lien avec les habitants
- Mise en oeuvre des actions de sensibilisation

AXE 2 : FORMATION

La formation des professionnels de santé et du social est un axe important de la stratégie de lutte. En effet, elle leur permettra de mieux comprendre les enjeux, les manières de détecter une infestation chez l'habitant, et les leviers activables sur le territoire pour lutter. Ces professionnels sont les interlocuteurs proches des habitants, souvent interpellés.

Objectif : Former les professionnels du médico-social sur les mécanismes d'accompagnement

Actions :

- Identification des professionnels avec nos partenaires : Métropole de Lyon, Ville de Lyon, CCAS, le Centre Hospitalier du Vinatier, l'ARS et les associations du quartier
- Formation d'une demi-journée sur les punaises de lit (connaissances générales, détection des cas...).
- Construction de supports pour les formations

AXE 3 : TRAITEMENT

Les besoins liés au traitement sont importants. D'une part, les locataires ne connaissent pas les gestes simples à réaliser pour traiter soi-même le logement ou le préparer. Les locataires en situation de handicap, âgés, ne parlant pas le français ont plus de difficultés à préparer leur logement. Les coûts de traitement que supportent les bailleurs sociaux sont de plus en plus élevés.

Cet axe permettra une lutte plus efficace à un coût moins élevés, avec des actions de traitement mécanique par les locataires et une mutualisation des moyens de traitement et d'accompagnement.

Objectif : Accompagner les foyers infestés dans la mise en place du protocole de lutte, qui permettra leur responsabilisation et leur autonomie

Actions :

- Achat de matériel de lutte mécanique (pour nettoyer l'appartement, pour traiter les textiles et petit mobilier) : congélateurs, sèche-linge, nettoyeur-vapeur, aspirateurs, terre de diatomée, etc...
- Formation des salariés de l'EBE au traitement mécanique des logements et à l'utilisation et maintenance du matériel (traitement mécanique = que les personnes infestées peuvent faire elles-même sans appliquer de produit chimique)
- Aménagement d'un lieu de proximité (appartement témoin) qui accueillera les habitants pour avoir des informations, apprendre les gestes de lutte mécanique, pouvoir louer à prix solidaire le matériel de traitement et faire désinsectiser les vêtements/petit-mobilier en petite quantité.
- Mise en service d'une brigade de traitement composée de salariés de l'EBE qui aidera à domicile les personnes infestées les plus en difficulté dans la lutte mécanique ou la préparation de leur logement à un traitement chimique (personnes en situation de handicap, âgées, ...)

Autres actions envisageables :

- Ouverture d'une plateforme de traitement de matériel et vêtement à grande échelle, en lien avec les bailleurs sociaux et pouvoirs publics

AXE 4 : CAPITALISATION

La capitalisation des données et des actions mises en œuvre permettra d'en tirer les enseignements pour essaimer cette stratégie à l'ensemble du territoire, en s'améliorant de manière continue sur l'accompagnement des personnes. Pour valoriser le projet, nous répondrons aux sollicitations d'autres territoires pour leur présenter le projet afin qu'ils puissent se l'approprier. Par ailleurs, tout ce que nous produisons est open-source et le document de synthèse du labo sera mis à disposition sur notre site internet.

Objectif : Capitaliser sur l'expérimentation, évaluer les résultats, imaginer des actions d'essaimage et de pérennisation du projet

Actions :

- Mise en place d'une évaluation des résultats pilotée par le Docteur Guillaume Barbalat du Centre Hospitalier Le Vinatier.
- Nous-nous appuyerons sur la gouvernance de notre projet incluant des acteurs publics pour interpeler les décideurs sur l'enjeu d'une réplique des actions sur le territoire lors des COPILs

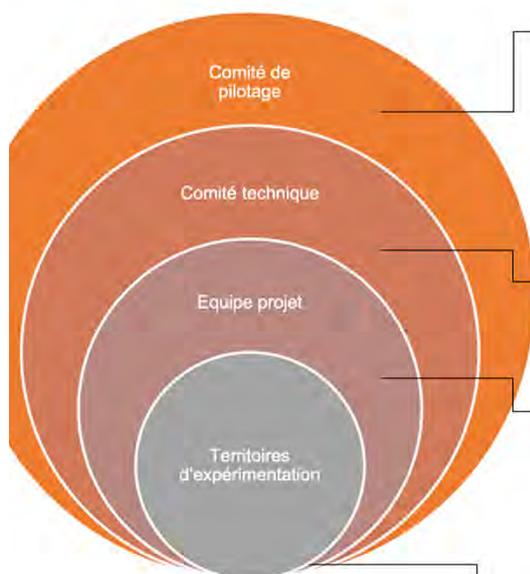
GOUVERNANCE ET IMPLICATION DES PARTICIPANTS DU LABO



A l'issue du Labo chaque participant a partagé ce qu'il pouvait apporter au projet et définir le niveau d'implication avec lequel il souhaitait suivre les avancées du projet. **Ceci n'est pas une version finale.**

POSITIONNEMENT POTENTIEL DES ACTEURS

Date : juillet 2022



COPIL - Suit l'évolution du projet et nourrit la stratégie du projet

- Equipe projet +
- **Alliade Habitat** : financement et accompagnement au déploiement en lien avec TZCLD
- **Métropole de Lyon** : Direction de l'Habitat et du Logement ; Coordination de TZCLD pour déploiement & relai services Métropole
- **CAF du Rhône** : Soutien financier ; partage communication CAF vers grand public
- **Booster St Jean TZCLD** : représentation des TZC, capitalisation,
- **ARS Auvergne Rhône Alpes**
- **ABC HLM**
- **CH Le Vinatier**
- **Alliade Habitat**
- **Grand Lyon Habitat**

COTECH - Apporte des conseils et un soutien technique à l'équipe projet

- Equipe projet +
- **SLDC** : Expertise de Cédric Thénoz
- **GLH** : expérience GLH depuis 6 ans / apport foncier (?) / financement
- **Mission Santé Ville de Lyon** : réseau / diffusion supports / moyens de prévention
- **Adoma** : expérience gestion punaises / support de communication
- **Métropole de Lyon** : communication / lien histologue
- **Alliade Habitat** : soutien financier / technique
- **ABC HLM**

Equipe opérationnelle qui porte le sujet

- **EBE Santy Plaine Actions** : équipe projet / salariés motivés / lieu (?)
- **Booster de Saint-Jean** : contacts financement fondations privées / territoire n°2 (?)
- **Expérimentation métropolitaine TZCLD**
- **Mission entrée Est Ville de Lyon** : lieu / partage comm / financements
- **Buers Services** : salariés pour intervenir techniquement (traitement)
- **ADL Service** : connaissance technique de la préparation

Lyon 8eme QPV Plaine Santy

LES PROCHAINES ETAPES

Pour clôturer la phase d'émergence du labo Punaises de lit, nous mobilisons les futurs opérateurs de l'expérimentation avec qui nous constituons une équipe projet restreinte. Nous coordonnons un travail d'atterrissage du projet, de plan d'actions de l'expérimentation, de partage des rôles et responsabilité, de préparation de l'évaluation de l'expérimentation, afin d'être prêts à lancer l'expérimentation.

La phase d'expérimentation permet de tester le projet suite à la phase d'émergence, elle dure généralement entre 12 et 24 mois en fonction du projet à expérimenter. Durant la période d'expérimentation, le Centsept coordonne les acteurs, garantit la bonne avancée du projet, en lien avec le collectif mobilisé depuis le début du labo. Nous mettons en oeuvre l'évaluation de l'expérimentation, afin de pouvoir diffuser les résultats à d'autres territoires et à améliorer les pratiques internes au projet.

| Étapes | Description |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conception et prototypage du projet | <ul style="list-style-type: none">> Coordination de l'équipe projet> Conception des briques de la stratégie de prévention> Concevoir les plans du pôle de traitement> Évaluer les coûts (matériel, ressources humaines...)> Recherche de financement |
| Aménagement du pôle de traitement | <ul style="list-style-type: none">> Identifier un lieu> Aménagement> Test opérationnel du pôle |
| Expérimentation dans un quartier | <ul style="list-style-type: none">> Lancement de la campagne de prévention dans un quartier> Lancement du pôle de traitement |

LES BENCHMARKS INSPIRANTS



Rencontre en visio avec Madame Imbert, cheffe de projet à la Ville de Marseille

Les villes de Strasbourg et Marseille ont voté des plans de lutte

Pour faire face à un phénomène prenant une grande ampleur, les villes de Strasbourg et Marseille ont voté une politique publique de lutte contre les nuisibles comme les punaises de lit.

À Strasbourg, la municipalité a voté en 2021 un plan de lutte contre les punaises de lit qui prévoit de désigner des ambassadeurs « punaises de lit »
« Dans les quartiers, ces ambassadeurs auront le rôle de sensibiliser le public. Des personnes seront également recrutées pour "accompagner les ménages dans la mise en oeuvre des mesures de lutte."⁹

De plus, la Ville prévoit une meilleure prise en charge des infestations.
« Strasbourg veut améliorer la commande publique des gestionnaires en mutualisant le matériel par exemple ou en encourageant les diagnostics. Un observatoire doit être créé pour suivre l'évolution de toutes ces actions. »

⁹ <https://france3-regions.francetvinfo.fr/grand-est/bas-rhin/strasbourg-0/la-ville-de-strasbourg-s-attaque-aux-rats-et-aux-punaises-de-lit-2067853.html>

À Marseille, le nouveau plan de lutte voté en 2022 prévoit notamment de financer du matériel de lutte (vaporisateur, aspirateurs...) et de le mettre à disposition d'associations qui se chargeront d'aider les habitants infestés.

Histologe, la plateforme de l'Etat en expérimentation pour accompagner les citoyens dans leurs problèmes liés au logement



Suite au plan interministériel voté en mars 2022 pour lutter contre les punaises de lit, la plateforme Histologe permettra aux citoyens de signaler en ligne une infestation de punaises de lit et d'être aidé pour une mise en place d'un traitement.

D'une part, la plateforme permettra d'accompagner des filières de détection et de traitement afin d'améliorer le traitement des infestations et d'orienter les particuliers vers des professionnels reconnus.

D'autre part, ce sera un outil d'observation et de surveillance du phénomène sur chaque territoire.

La mission de Voisins Malins en Île-de-France pour informer les habitants

Voisins Malin est une association spécialiste du porte-à-porte qui agit au sujet des punaises de lit, notamment en Île-de-France.

« J'ai eu des punaises de lit pendant 6 mois, j'ai eu deux désinsectisations pour m'en débarrasser mais ça ne fonctionnait pas. Puis j'ai appris par les Voisins Malins comment préparer mon logement pour que ça marche et pour ne plus en avoir par la suite. »¹⁰

Des ateliers de formation de référents de quartiers sur les punaises de lit à Marseille

¹⁰ https://www.voisin-malin.fr/files/Limpact_de_VoisinMalin.pdf



Stéphanie Doucet, formatrice pour l'AMSSA et Prisme, a développé des ateliers de formation de référents de quartiers sur les punaises de lit.

L'organisation des 7 ateliers visait à consolider l'expertise issue d'un travail de terrain et de rencontre d'experts en expérimentant la mise en place d'ateliers autour des punaises de lit et en proposant une transmission de savoirs. Différents formats d'ateliers : sensibilisation et formation auprès des habitants, et formation de médiateurs.

Les premiers impacts de ces ateliers¹¹ :

- *Formation de 70 référents de quartier*
- *Élaboration d'un déroulé original d'atelier formation permettant d'expérimenter par le faire, de retrouver de la capacité à agir, etc*
- *Une sensibilisation aux problématiques des produits chimiques avec la montée en résistance des punaises*
- *L'envie collective de s'organiser pour les habitants et les structures (mutualisation de matériel, groupe d'entraide, atelier de sensibilisation, affichage)*
- *La mise en valeur de l'expertise des habitants avant tout ;*
- *Une discussion autour d'un sujet plutôt tabou et la capacité à réagir et à s'organiser quand on est des habitants*

¹¹ Source : Stéphanie Doucet.

CONTACTS



Etienne Vandembroucke

Chef de projet

etienne.vandembroucke@lecentsept.fr



David Rincon

Responsable des Labo d'innovation sociale

david.rincon@lecentsept.fr