



FOCUS

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le travail social face aux enjeux de l'énergie

AU SOMMAIRE

DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN ÉVOLUTION

- P.2** Les enjeux du travail social que révèle la lutte contre la précarité énergétique
- P.4** Les Mac Gyver du travail social
- P.5** Soigner un mal sans accès aux traitements

ÊTRE TRAVAILLEUR SOCIAL...

- P.6** Dans un centre communal d'action sociale
- P.7** Dans un office public de l'habitat
- P.8** Dans un Conseil Départemental
- P.9** Dans une association pour l'amélioration de l'habitat et l'insertion par le logement

P.10 BILAN ET PERSPECTIVES

Former les acteurs du travail social sur la précarité énergétique

P.12 RETOURS SUR LA JOURNÉE NATIONALE D'ÉTUDE DU RÉSEAU RAPPEL



ÉDITORIAL

Justice climatique ? Ici et maintenant !

La transition énergétique, le changement climatique ne pourront réussir qu'à condition d'intégrer les enjeux sociaux et d'équité. Viser ces enjeux passera par une mise en œuvre rapide et sans concession des mesures « précarité » de la loi de transition énergétique promulguée en août 2015. L'habitat est en France le plus gros contributeur de gaz à effet de serre et la priorité environnementale rejoint un enjeu social dans un pays où une résidence principale sur trois est encore une passoire thermique et où plus d'un ménage sur cinq a froid ou se ruine pour se chauffer.

Après un projet de loi initial décevant, la mobilisation des acteurs et de nombreux parlementaires a finalement permis la prise en compte de la lutte contre la précarité énergétique. Cette dernière aura désormais la même place que l'indépendance énergétique dans les objectifs de la politique énergétique du pays (art. 1^{er}). La mise en œuvre de ces principes passera notamment par l'intégration de l'enjeu de rénovation massive et ciblée des logements occupés par des ménages modestes. C'est un point déterminant car pour traiter les causes de la précarité énergétique il faut rénover en priorité les logements passoires thermiques occupés par des ménages qui n'ont pas les moyens de financer seuls les travaux. L'ambition est réelle puisque « la France se fixe comme objectif de rénover énergétiquement 500 000 logements par an à compter de 2017, dont au moins la moitié est occupée par des ménages aux revenus modestes » (art. 4). Concrètement cela signifie qu'à compter de 2017 le rythme annuel des rénovations thermiques devra atteindre 120 000 dans les HLM et 130 000 dans le parc privé occupé par des ménages modestes. Il s'agit donc au moins de doubler l'effort et pour cela de dégager des moyens supplémentaires à la

hauteur de ces objectifs.

L'article 30 crée à ce titre une nouvelle obligation « certificats d'économie d'énergie » dédiée à la lutte contre la précarité énergétique. Son volume n'est pas inscrit dans la loi mais la Ministre de l'Écologie s'est engagée lors du débat en séance à ce qu'il soit dimensionné au moins au tiers de la précédente. Concrètement ce sont des centaines de millions d'euros en plus que les fournisseurs d'énergie devront amener chaque année pour résorber la précarité énergétique, si tant est que le gouvernement assume de remettre en tension le dispositif des CEE. Les bailleurs privés devront aussi contribuer à l'effort : les normes vont évoluer avec l'intégration progressive d'un critère de performance thermique pour la mise en location des logements (art. 12).

La transformation du parc de logements prendra du temps et en attendant, il est absolument nécessaire de pallier les effets pour les ménages avec une aide efficace au paiement des factures permettant d'éviter la privation de chauffage. Or, le Chèque énergie proposé reste à ce stade largement insuffisant et sans moyens supplémentaires se limitera à un simple saupoudrage.

Au final, si la mobilisation tout au long du travail parlementaire a permis des améliorations notables de la loi, il reste à financer, mettre en œuvre les mesures sur le terrain, car l'urgence est là. L'enjeu n'est pas seulement celui d'une préoccupation sociale « à côté » des enjeux économiques, énergétiques, environnementaux, mais bien d'intégrer cette préoccupation au cœur de la transition énergétique, car la justice sociale apparaît clairement aujourd'hui comme une des conditions de sa réussite.

**Bertrand LAPOSTOLET
et Christophe ROBERT,
Fondation Abbé Pierre**

DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN ÉVOLUTION

Les enjeux du travail social que révèle la lutte contre la précarité énergétique

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

L'article 11 de la Loi dite « Grenelle II » du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, a donc introduit dans la législation française la notion de « précarité énergétique ». Ce concept met en exergue une des manifestations contemporaines de la paupérisation des populations les plus fragiles. La problématique de la précarité énergétique pointe la conjonction inquiétante des deux phénomènes : la question de l'état des logements occupés par les plus démunis dont les performances thermiques sont mauvaises ou insuffisantes pour assurer le confort minimum des familles, et celle de la multiplication des impayés de factures d'énergie, en constante augmentation depuis plusieurs années. A la croisée de ces deux questions, la précarité énergétique apparaît comme une sorte de « double peine » des plus précaires : « *les 20 % de ménages les plus pauvres consacrent à l'énergie une part de budget 2,5 fois plus élevée que les 20 % les plus riches* »¹.

De quelle manière les dispositifs d'action publique ont pris la mesure de ce facteur d'aggravation des conditions de vie des plus pauvres ? Et, dans la mise en œuvre des réponses, est-ce que les intervenants du travail social ont trouvé matière à revisiter leurs pratiques et leur manière d'accompagner ces « *fuel poors* » (précaires énergétiques) selon l'expression en vogue au Royaume-Uni ?

LES DISPOSITIFS DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET LES ACTEURS DE L' ACTION SOCIALE

Un premier constat s'impose : l'entrée dans la législation de la notion de précarité énergétique n'a pas donné lieu à la mise en place de nouveaux dispositifs d'aide sociale comparables à ceux qui prennent en charge, par exemple, la dépendance ou le handicap (APA, AAH). La précarité énergétique « émerge » sur des dispositifs préexistants qui concernent, soit la rénovation urbaine (aides ANAH), soit le maintien dans un logement de personnes en difficulté (Fond Solidarité Logement et FSL Energie), ou les « aides facultatives » qu'octroient les Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action

L'ENTRÉE DANS LA LÉGISLATION DE LA NOTION DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE N'A PAS DONNÉ LIEU À LA MISE EN PLACE DE NOUVEAUX DISPOSITIFS D'AIDE SOCIALE. LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE « ÉMARGE » SUR DES DISPOSITIFS PRÉEXISTANTS.

Sociale (CCAS ou CIAS) ou les Départements². A côté de ces aides qu'on pourrait qualifier de « droit commun », sont apparus des instruments territoriaux d'investissement destinés à favoriser la réalisation de travaux dans les logements. Mais ces « fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie » financés par l'Etat (ADEME) et/ou les collectivités locales (Département, Région) concernent seulement certains territoires³. Ces financements croisés montrent qu'il n'y a pas de « *chef-de-filât* » identifié parmi les collectivités publiques en matière de précarité énergétique.

La question de la répartition des compétences et du financement des instruments d'action publique n'est pas neutre. Les interventions sur le terrain en la matière sont bien sûr le fait d'acteurs de terrain et sont généralement déclenchées par les travailleurs sociaux qui œuvrent auprès des *fuel poors*. Mais il faut rappeler que cette action ne s'exerce pas « en libéral » car les travailleurs sociaux ont des rattachements professionnels qui orientent leurs manières de faire et d'agir. Ces acteurs de terrain sont, soit des agents de la fonction publique territoriale⁴, soit des salariés d'établissements sociaux ou médico-sociaux et d'associations ayant fonction ou mandat d'intervention dans l'insertion sociale et professionnelle. Pour l'essentiel il s'agit d'assistants de service social (ASS) et de conseillers en économie sociale et familiale (CESF) dont la mission est d'agir auprès de personnes confrontées à diverses difficultés (économiques, d'insertion, familiales, de santé, de logement etc.).

Leur vocation commune, quel que soit leur statut ou l'organisation de leur activité⁵, est l'accueil, le conseil et l'accompagnement des personnes dans la construction de projets personnels ou collectifs qui visent l'autonomie. Cependant, l'évolution récente du travail social est marquée par la multiplicité des dispositifs et la diversité des procédures. Tous les intervenants du social constatent la prégnance d'une « logique de dispositif » (par exemple, pour la précarité énergétique, ANAH = rénovation de l'habitat ; FSL/aides facultatives = précarité financière) qui les oblige, pour remplir leur mission auprès des usagers, à coordonner des procédures parfois lourdes ou contradictoires entre elles, et leur donne le sentiment de faire un travail trop « administratif » où ils sont simples « gestionnaires » des dispositifs⁶.

QUELS IMPACTS SUR LA PRATIQUE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ?

La mise en œuvre des instruments de lutte contre la précarité énergétique révèle pourtant un certain nombre d'évolutions dans la pratique des travailleurs sociaux.

Un regard nouveau sur les questions budgétaires

Tout d'abord, la croissance des dépenses liées au logement amène les travailleurs sociaux à porter un nouveau regard sur les questions budgétaires. Théoriquement, les priorités pour des ménages aux budgets instables ou précaires peuvent être clairement établies : le développement de la capacité d'anticiper, de mensualiser, de prévoir, est posée en évitant la « demande culpabilisante », afin de permettre aux familles de considérer le budget, l'argent, les charges liées au maintien dans un logement, comme des questions qui peuvent être maîtrisées.

Mais face aux factures d'énergie anormalement hautes, les travailleurs sociaux, s'intéressent de plus près aux budgets domestiques des usagers. Les montages financiers pour faire face aux dettes énergétiques, mobilisent une véritable technicité : aux aides de droit commun, les travailleurs sociaux associent souvent des ressources d'associations caritatives. Dès lors, s'opère une modification dans l'évaluation des demandes d'aide liées à l'énergie : au-delà de la réponse immédiate (un FSL énergie par ex.), le travailleur social interrogera l'état du logement, le ressenti de l'utilisateur sur ses conditions de vie dans les lieux, et prépare l'intervention d'autres intervenants non-sociaux en vue d'un diagnostic.

LES CONDITIONS D'UNE NOUVELLE PLURIDISCIPLINARITÉ PEUVENT ÊTRE FACILEMENT RÉUNIES PAR LA SENSIBILISATION ET FORMATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX.

Une nouvelle pluridisciplinarité

Car telle est l'autre nouveauté : travailler sur la précarité énergétique implique de voir arriver de nouveaux acteurs dans le champ du social. Les « nouveaux entrants » interviennent dans les phases techniques de diagnostic, évaluation financière et travaux. Ce sont des professionnels du bâtiment (thermiciens, médiateurs énergie, conducteurs de travaux) dont le champ d'expertise est éloigné de celui des professionnels médico-sociaux.

Dans un premier temps, le dialogue entre ces deux catégories de professionnels peut être laborieux car les uns et les autres ne vont pas identifier, par exemple, les mêmes facteurs (sociaux et économiques d'un côté, techniques et matériels de l'autre) pour lire les évolutions à la hausse d'une facture énergétique... Pourtant, on observe que les conditions d'une nouvelle pluridisciplinarité peuvent être facilement réunies par la sensibilisation et formation des travailleurs sociaux. Les actions de formation visent à permettre aux travailleurs sociaux de comprendre le contexte, les enjeux économiques et sociétaux de la lutte contre la précarité énergétique, afin de pouvoir identifier les différents indicateurs d'une situation de précarité énergétique.

Les ressorts d'une démarche de prévention

Le recours aux instruments locaux de lutte contre la précarité énergétique permet d'actualiser les démarches de prévention. Lorsque l'instruction d'un FSL énergie s'accompagne d'un diagnostic, d'informations sur les éco-gestes et de l'aide aux travaux, l'intervention des travailleurs sociaux peut s'ancrer concrètement dans une logique de projet.

La perspective que les ménages les plus vulnérables puissent sortir du cercle vicieux, chauffage précaire -> dépenses excessives -> dégradation du logement, motive les travailleurs sociaux attachés au principe de parcours vers l'autonomie.

L'accompagnement peut alors prendre un caractère éducatif au sens de restituer aux familles leur capacité de comprendre et d'agir sur leur habitat et leurs factures, le tout lié à leur mode de consommation énergétique. Cela amène le travailleur social à adopter une autre posture que celle classique « assistantielle » de la relation duelle : il doit « faire avec » ou « à côté », il se met en situation de partager son savoir et celui d'autres « experts », en l'occurrence les thermiciens et les spécialistes des questions budgétaires.

Les évolutions que nous venons de pointer ne sont pas exemptes de freins et d'obstacles. La conduite des nouveaux partenariats pluridisciplinaires résulte d'une nouvelle complexité des situations sociales. Confronté à plusieurs opérateurs d'énergie et à la diversité des procédures, le travailleur social a parfois du mal à tenir le « fil rouge » du projet élaboré avec le ménage. Par ailleurs, les temps de réponse aux usagers sont longs : certains dossiers des « fonds de travaux » prennent plusieurs années avant d'aboutir aux travaux, ce qui contraste avec l'immédiateté de la réponse aux démarches pour l'ouverture de droits à une allocation.

Mais elles montrent comment les travailleurs sociaux intègrent dans leur pratique la précarité énergétique, en travaillant les trois problématiques que cette « nouvelle question sociale » réunit : le social, l'habitat et les comportements individuels liés à la consommation énergétique.

1] Pour reprendre l'expression du Réseau RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement) <http://www.precarite-energie.org/-La-precarite-energetique.html>

2] Qui sont mobilisables pour d'autres difficultés sociales : subsistance, santé, emploi

3] En savoir plus sur ces dispositifs www.precarite-energie.org/Comment-mettre-en-place-un-Fonds.html

4] Agents de Conseils Départementaux ou des CCAS

5] On distingue la « polyvalence de secteur » qui prévaut pour les Départements et définit un espace géographique de référence pour un accueil universel (toute la population) de proximité, ou la « polyvalence de catégorie » qui suppose l'intervention auprès d'une catégorie de public (ex. travailleur social de la MSA qui travaille sur un public de retraités agricoles).

6] En particulier ceux de leur collectivité employeur de référence.

DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN ÉVOLUTION

Les Mac Gyver du travail social

En 2008, quand je commence à investiguer la notion de précarité énergétique pour réaliser ma thèse¹, le terme fait bien peu sens aux acteurs de terrain. Abscons, inconnu au bataillon pour les médiateurs de quartier où les assistantes sociales, ils n'en font pas usage. Pourtant, à discuter d'un peu plus près avec eux, de l'accès à l'énergie, de la coupure de courant ou de l'inconfort dans le logement, ils ont des choses à livrer.

Les intervenants sociaux renvoient d'abord à la libéralisation des services de l'énergie. Celle-ci a eu lieu au 1^{er} janvier 2007, ils en sont les premiers témoins. Le nombre des dossiers sur leur bureau s'est multiplié. Les démarches aux portes à portes ont eu bon train dans les quartiers d'habitat social, les grandes copropriétés dégradées et les logements du centre ville de Marseille. Les occupants ont changé de fournisseurs, croyant faire des économies. Ils ont ainsi perdu l'accès aux tarifs sociaux de l'énergie - à l'époque seulement accessible chez les fournisseurs historiques d'énergie (EDF et GDF). Les intervenants sociaux doivent alors régler une à une chacune des situations pour retourner chez le fournisseur historique. L'enquête se poursuit². Sont rencontrées des médiatrices de quartier, des conseillères en

économie sociale et familiale et des assistantes sociales chargées d'effectuer des visites à domicile et de donner des conseils pour économiser de l'énergie dans le logement. Les intervenants sociaux confient parfois être bien embarrassés. Ils savent que les conseils qu'ils prodiguent seront appliqués par les habitants mais ils constatent dans le même temps qu'ils sont bien peu de choses face à la faiblesse structurelle des revenus des familles et à l'état des logements. Ces acteurs du secteur social expliquent que, pour eux, cette catégorie « précarité énergétique » réduit une réalité complexe (pauvreté, mal logement, situation familiale) à un seul problème d'énergie. Quand ils le peuvent, ils actionnent tous les leviers de droit commun dont ils disposent pour augmenter le niveau des revenus des familles : recours au RSA, ensemble des aides de la CAF.

D'autres focalisent leurs actions sur le logement. Si situation de précarité énergétique il y a, celle-ci est souvent le résultat d'un bâti énergivore ou dégradé. Ils actionnent à nouveau les dispositifs de droit commun pour faire accéder les familles à un logement social ou les faire bénéficier d'un relogement au titre du DALO (Droit au logement opposable). Les intervenants sociaux réalisent également des actions de médiation auprès des propriétaires bailleurs. Ils exigent ainsi la réparation du chauffe-eau ou la mise aux normes de l'électricité et du chauffage dans l'appartement.

Ces acteurs de terrain sont souvent bien en peine de lutter contre la précarité énergétique. Les solutions offertes par les dispositifs d'action publiques ne satisfont que partiellement les bénéficiaires. L'accès au Fonds Solidarité Énergie (FSE) est temporaire, conjoncturel quand les ménages sont structurellement en difficultés. Dans un contexte de raréfaction des ressources, l'enveloppe des FSE n'est ni extensible, ni illimitée. Alors, en amont de la présentation des dossiers aux commissions départementales, les travailleurs sociaux réalisent une sorte de présélection des « cas » qui leur paraissent être les plus à mêmes de « remporter » l'aide. Ils font ce qu'on peut nommer des « choix tragiques » : « on doit faire des priorités sur la précarité, mais c'est quoi la priorité moi je sais pas, la question des priorités de toute façon pour nous c'est toujours une galère terrible » rapporte une

EN AMONT DE LA PRÉSENTATION DES DOSSIERS AUX COMMISSIONS DÉPARTEMENTALES, LES TRAVAILLEURS SOCIAUX RÉALISENT UNE SORTES DE PRÉSÉLECTION DES « CAS » QUI LEUR PARAISSENT ÊTRE LES PLUS À MÊMES DE « REMPORTEUR » L'AIDE. ILS FONT CE QU'ON PEUT NOMMER DES « CHOIX TRAGIQUES ».

assistante sociale du conseil général des Bouches-du-Rhône.

Les temporalités contradictoires auxquelles ont affaire les intervenants sociaux sont elles aussi bien anxiogènes. La longueur de la mise en œuvre des dispositifs (obtenir un FSE, un relogement ou un changement de chauffe-eau ; rétablir les services sociaux de l'énergie, ou l'énergie dans une situation d'endettement etc...) s'oppose à l'urgence des situations (coupure d'énergie, absence d'eau chaude en hiver, situations d'endettement, état de santé des habitants). Dans ce contexte les intervenants sociaux, font comme ils peuvent : ils bricolent, comme ils disent, certains s'appellent les « petits Mac Gyver du travail social ». Ils parent au plus urgent et travaillent, espérant changer durablement les situations des personnes qu'ils rencontrent.

1] Lees, J., *Ethnographier la précarité énergétique : au-delà de l'action publique des mises à l'épreuve de l'habiter*, Thèse de doctorat EHESU soutenue le 12 septembre 2014, direction de Suzanne de Cheveigné et Florence Bouillon.

2] Le travail de terrain a été réalisé pendant 30 mois dans 3 grandes copropriétés dégradées et dans les petites copropriétés du centre ville de Marseille. L'objectif était de documenter l'expérience au quotidien des familles en précarité énergétique. Un autre aspect du travail a consisté - dans le cadre d'un travail collectif financé par une ANR et dirigé par Claire Lévy-Vroelant - à interroger la manière dont les intervenants sociaux se saisissent de la question de la précarité énergétique dans leur travail au quotidien. Voir Lévy-Vroelant C., (2015), Agir sur les vulnérabilités social, PUV.

Par Johanna Lees

Johanna Lees est socio-anthropologue, elle est chercheuse associée au Centre Norbert Elias et membre du LaSSA (laboratoire de sciences sociales appliquées) : <http://lassa-org.fr/>

Soigner un mal sans accès aux traitements

Jusque dans les années 2000, la notion de précarité énergétique n'était pas beaucoup médiatisée. Les travailleurs sociaux sollicitaient des aides au paiement des factures d'énergie auprès du FSL et de quelques autres financeurs et en règle générale, une demande par an suffisait à maintenir les ménages dans un relatif équilibre.



© R. SAINT-MEZARD

Au fil des années, de nombreuses publications sont apparues au niveau national et européen: études, articles, analyses, retours d'expériences. Cette diffusion faisait d'autant plus écho que dans le même temps la situation se dégradait inexorablement pour les ménages. La précarité énergétique entrainait alors de plain-pied dans le travail d'accompagnement social. Les partenariats entre les travailleurs sociaux et les fournisseurs historiques de l'énergie se sont organisés par le biais des pôles solidarité. Les notions de curatif et de préventif sont apparues. Devant cette nouvelle réalité, la mission des travailleurs sociaux dans leur rôle d'accompagnement a été interrogée. Des questions de déontologie ont été posées, des débats ouverts, mais sans parvenir à faire l'unanimité parmi les professionnels: « *Au nom de quoi le travailleur social peut s'immiscer dans le choix et les habitudes de consommation des personnes, dans l'appréciation si subjective des notions de confort, de comportement adapté...* »

Par ailleurs, au gré des dispositifs de prévention qui se mettaient en place peu à peu, les travailleurs sociaux ont été souvent mis dans une posture de repérage des ménages en situation de précarité énergétique. Leur place privilégiée d'acteur social de proximité a généré comme une évidence qu'ils étaient les mieux placés pour cela.

Ainsi, les travailleurs sociaux sont devenus

un peu malgré eux les acteurs centraux de nombreux dispositifs de prévention, pas toujours coordonnés entre eux. Le sentiment d'être instrumentalisé au service des enjeux et des objectifs des différents partenaires s'est alors largement répandu.

Aujourd'hui, tous ces débats sur le rôle des travailleurs sociaux dans la lutte contre la précarité énergétique restent largement ouverts, alimentés par la diversité des dispositifs et expériences mis en place un peu partout en France.

Cependant, il me semble que les questions de déontologie, de posture professionnelle sont passées aujourd'hui au second plan pour la plupart des travailleurs sociaux. En effet, la précarité énergétique est englobée dans une précarité financière de plus en plus dramatique pour les ménages. Dans une très large majorité, ils sollicitent le travailleur social avec une phrase qui revient comme un leitmotiv: « *je ne peux plus payer* »...Souvent dans l'urgence, après avoir essayé parfois de trouver eux-mêmes des solutions qui peuvent rendre la situation administrative plus inextricable encore.

Les difficultés financières des ménages, l'augmentation du prix de l'énergie, les logements énergivores font que la marge de manœuvre du travailleur social s'amenuise

de plus en plus. Dans de nombreuses situations, les FSL, les associations caritatives, les CCAS et autres fonds sont arrivés au bout de leurs limites et ne suffisent plus.

Le travailleur social est comparable à un médecin qui connaît le traitement de la maladie de son patient mais qui ne peut pas y avoir accès. Il agit sur les symptômes à intervalles réguliers sans pouvoir en traiter les causes. En effet, il faudrait des actions de grande envergure pour améliorer la performance thermique des logements locatifs, empêcher la location des logements indignes et développer des actions de prévention systématique.

Les travailleurs sociaux qui ont la chance de collaborer à des dispositifs de prévention comme les SLIME¹ par exemple arrivent à combattre tant bien que mal le sentiment d'impuissance qui les gagnent et qui les désespèrent. À condition toutefois que ces dispositifs locaux soient articulés avec tous les autres dispositifs existants liés à l'habitat. De nombreuses lois concernant le logement existent. Elles sont assez bien faites. Il faudrait juste que chacun ait la ferme volonté de les appliquer réellement. Ce serait déjà un réel progrès.

1] Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie

Régine Saint-Mézard,
Ex-chef du service de lutte contre l'exclusion du Conseil Départemental du Gers

ÊTRE TRAVAILLEUR SOCIAL...

Dans un centre communal d'action sociale

Les CCAS de la Seine-Saint-Denis gèrent, par délégation du Département, le Fonds de Solidarité Energie (FSE), qui est le principal dispositif curatif du territoire. Aubervilliers est la deuxième ville de France qui regroupe le plus de personnes en situation de pauvreté, avec 40% de la population sous le seuil de pauvreté.



UNE PRISE EN COMPTE DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE COMME AXE DE TRAVAIL INITIÉ PAR DES PARTENARIATS EXTÉRIEURS

En novembre 2007, le CCAS d'Aubervilliers crée un poste de Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) afin de développer, entre autre, des actions collectives préventives.

En 2010, le SIPPEREC propose de rembourser des ampoules basse consommation aux collectivités désireuses de mettre en œuvre des actions préventives. C'est sur cette base que la direction du CCAS demande

à Mme Marques d'animer des ateliers collectifs à l'issue desquels des ampoules et autres petits équipements économes sont offerts aux participants. Cette action, développée en partenariat avec des CESF de la CAF 93, l'association Croix-Rouge Insertion-IDEMU et EDF Solidarité, est le point de départ d'un investissement croissant du CCAS sur les thématiques énergétiques.

Le lancement du programme Habiter Mieux et, en 2011, du projet européen ACHIEVE¹ mettant en place des visites à domicile pour les ménages en précarité énergétique, vient rapidement renforcer cet investissement. Une permanence de l'Espace Info-énergie (EIE) animé par Croix-Rouge insertion-IDEMU est également accueillie dans les locaux du CCAS.

Au regard de l'intérêt que revêt cet ensemble d'actions, notamment en terme de prévention de la précarité énergétique, et de l'impossibilité de continuer à tout mener avec le même effectif, la direction générale adjointe des solidarités crée en juillet 2013 une mission « développement social » chargée de pérenniser, développer et coordonner des actions relatives à l'inclusion énergétique, bancaire et sociale. La mission rebaptisée fin 2014 « pour l'inclusion bancaire et énergétique » comprend cinq agents dont trois permanents : 1 chargée de mission, 1 CESF, 1 CESF en apprentissage, 2 adjointes administratives.

UNE DIFFUSION PROGRESSIVE DES PRATIQUES AU SEIN DU CCAS

Il a été proposé à l'ensemble des agents du CCAS, du service social, du service hygiène et aux aides à domicile de participer aux ateliers éco-gestes. L'action collective implique personnellement les professionnels qui sont amenés à s'exprimer sur leurs modes de consommation au même titre que les usagers. Dans le domaine du travail social, aborder le sujet de la précarité énergétique pousse à se réinterroger sur ses propres pratiques professionnelles en passant d'une logique curative et individuelle à une logique préventive et collective. L'approche utilisée par l'équipe de la mission s'appuie sur le concept d'« empowerment », dit aussi développement du pouvoir d'agir, afin d'encourager et valoriser la participation des usagers.

L' ACTION COLLECTIVE IMPLIQUE PERSONNELLEMENT LES PROFESSIONNELS QUI SONT AMENÉS À S'EXPRIMER SUR LEURS MODES DE CONSOMMATION AU MÊME TITRE QUE LES USAGERS.

DES PERSPECTIVES À MOYEN-LONG TERME POUR L'INTERVENTION SOCIALE

Afin d'inciter les acteurs à développer sur le département des actions préventives, il serait opportun de créer un FSATME². Par ailleurs, il est nécessaire de repenser le dispositif FSE afin de le rendre plus efficient et équitable.

Les structures qui effectuent des accompagnements sociaux liés au logement (ASLL) semblent les plus pertinentes pour travailler sur la prévention de la précarité énergétique. Cet accompagnement repose sur une adhésion contractualisée entre le bénéficiaire et l'institution. On sort des problématiques lourdes de l'action sociale d'urgence pour travailler dans la durée avec les bénéficiaires. La prévention de la précarité énergétique pourrait être développée par ce dispositif mais également par les CCAS déchargés de la gestion du FSE à titre expérimental dans un premier temps.

Les travailleurs sociaux ont en outre besoin d'avoir à disposition des outils et des formations courtes « clés en main » pour pouvoir monter des animations collectives et intervenir préventivement auprès de leurs publics. Il est important que les partenaires locaux engagés sur cette thématique rencontrent les responsables des services sociaux pour leur présenter les outils mis à leur disposition, et les enjeux liés à la précarité énergétique pour adapter l'action publique en démultipliant des dispositifs et méthodes qui ont fait leurs preuves.

1] Porté par l'association Croix-Rouge Insertion - IDEMU sur le territoire de Plaine Commune Agglomération (www.achieve-projet.eu)

2] Fonds Social d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Énergie

Valérie Marques,

Chargée de mission pour l'inclusion bancaire et énergétique, CCAS d'Aubervilliers

Dans un office public de l'habitat..

La question de la précarité énergétique est devenue une thématique importante chez les bailleurs sociaux qui, depuis plusieurs années, réfléchissent à livrer des bâtiments plus performants en construction comme en rénovation.



Notre préoccupation est de faire diminuer le montant de la quittance et d'éviter que les locataires ne se trouvent en situation d'impayés de loyer, point de départ de la spirale d'endettement selon nous. C'est d'ailleurs une augmentation de ces impayés qui nous pousse à œuvrer contre la précarité énergétique.

Progressivement, les actions que nous menons amènent l'ensemble des équipes à s'emparer du sujet : depuis le service de la construction locative qui a le souci de réaliser des bâtiments économes en charges, jusqu'aux équipes de proximité qui bénéficient de formation/sensibilisation sur la maîtrise de l'énergie à chaque livraison de logements, en passant par les services supports, pôle social et développement social urbain, qui impulsent des dynamiques d'accompagnements des locataires.

Par peur de la coupure, le locataire en difficulté va choisir de payer ses factures d'électricité, de gaz au détriment du loyer. La conseillère sociale exerçant chez un bailleur doit garantir le maintien au domicile, mais a du également faire évoluer ses pratiques professionnelles en sensibilisant les locataires sur les éco-gestes pour réduire les factures énergétiques.

En effet, dans le cursus de formation initial des travailleurs sociaux, l'aspect budgétaire est appréhendé mais pas la notion d'économies d'énergie.

UN TRAVAIL MULTIPARTENARIAL INDISPENSABLE

C'est pourquoi nous travaillons avec plusieurs associations (Agence de l'Énergie, FACE 94) avec lesquelles nous avons défini un objectif commun afin que le partenariat soit fructueux.

Une fois en place, les échanges entre professionnels apportent de nouvelles visions et compétences et permettent de gagner en efficacité.

Des visites à domicile sont ainsi réalisées, la conseillère sociale assurant le lien entre les locataires, les intervenants extérieurs et le chargé de Développement Social Urbain, « chef d'orchestre » de la mise en œuvre de ce type d'action. Cette démarche facilite la prise de contact, permet de rencontrer des locataires qui jusqu'alors n'étaient pas connus, et de résoudre certaines situations.

L'adhésion des ménages aux dispositifs est la principale difficulté. Il faut constamment s'adapter à la réalité du terrain, aux mentalités, aux habitudes. En effet, les familles ne voient pas tout de suite l'incidence des gestes qu'ils mettent en place, l'adhésion sur le long terme reste un frein.

Les partenaires sociaux publics sont fortement sollicités pour des aides financières extralégales ou des Fonds Solidarité Habitat énergie (FSH). En tant que bailleur, nous

n'avons pas la possibilité d'instruire ces aides. Si nous pouvions le faire, ce serait un rendez-vous en moins pour le locataire et donc un gain de temps pour tout le monde.

DE NOMBREUX PROJETS EN COURS DE RÉFLEXION

En terme de perspectives, beaucoup d'idées sont en réflexion, dont voici quelques exemples :

- Amener les entreprises prestataires à proposer des équipements économes en fluides quand ils les installent dans les appartements,
- Collaborer avec les écoles pour les « citoyens » en devenir, ainsi qu'avec les associations qui louent des logements relais à des résidents « fragilisés », pour gagner en cohérence,
- Nommer des ambassadeurs parmi les locataires pour chaque résidence,
- Remettre systématiquement un kit énergie à l'entrée dans les lieux avec un « suivi conseil » sur les premiers mois.

Plus largement, la lutte contre la précarité énergétique implique un investissement réel des équipes à tout niveau hiérarchique ainsi qu'une réelle politique de développement « englobant » les difficultés sociales.

**Matthieu Corre, Chargé de mission développement social urbain
Émilie Le Breton et Valérie Paturot, Conseillères sociales
Valophis Habitat**

ÊTRE TRAVAILLEUR SOCIAL...

Dans un Conseil Départemental

Le Conseil Départemental 37 s'intéresse à la question de la précarité énergétique depuis plus de 15 ans. Dans ce cadre, une CESF a été missionnée pour réaliser des visites conseils à domicile sur tout le département.



Aujourd'hui, les missions de la CESF sont en cours d'évolution afin de sensibiliser davantage de ménages aux éco-gestes puisque les moyens humains dédiés au traitement de la précarité énergétique sont à l'identique.

Ses missions principales sont les suivantes :

- Être l'interlocuteur privilégié des travailleurs sociaux de secteur pour toutes questions liées aux consommations d'énergies – eau, électricité, gaz – et assurer la médiation avec les correspondants solidarité des principaux fournisseurs d'énergies EDF, GDF et Véolia.

- Assurer des visites conseils au domicile des particuliers du département afin d'analyser les causes des surconsommations et transmettre les éco-gestes.
- Orienter vers les partenaires compétents et coordonner les actions avec le service habitat du Conseil Départemental 37 (ALEC¹, SOLiHA, Compagnons Bâisseurs...)
- Porter le projet « Appartement pédagogique itinérant » : animation, mobilisation, bilans...

DES VISITES CONSEILS QUI PERMETTENT UN DIAGNOSTIC PRÉCIS DE LA SITUATION...

Les visites conseils à domicile permettent d'observer les habitudes de consommation, l'aménagement des espaces et l'état du bâti et des installations (chaudière, chauffe-eau, VMC², type d'huissierie ...). Ces visites peuvent sembler intrusives puisque toutes les pièces du logement sont observées. Cependant il s'agit d'un regard de travailleur social, respectant les choix de vie des personnes et leur mode d'habiter. Elles permettent d'apporter, avec pédagogie, des conseils concrets pour que les occupants puissent agir sur leurs consommations – sans jugement et en ayant conscience de la réalité financière du ménage. Un « kit économie d'énergie » est souvent donné afin de permettre une mise en pratique des éco-gestes (multiprise avec interrupteur, ampoules basse consommation, mousseurs, douchette économique et thermomètre). Les personnes chez lesquelles intervient la CESF sont la plupart du temps volontaires pour que cette visite ait lieu ; elles apprécient souvent qu'on s'intéresse à leur habitat, dans une perspective d'amélioration de celui-ci.

...ET UNE ORIENTATION VERS LES STRUCTURES ŒUVRANT DANS LE CHAMP DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

En fonction des problématiques rencontrées à domicile, une nouvelle visite peut être proposée avec un technicien de l'ALEC 37 afin d'approfondir et d'identifier, grâce aux connaissances et outils du thermicien, les causes des surconsommations. Ainsi, l'intervention d'autres structures œuvrant dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique pourra être envisagée afin de

LES VISITES CONSEILS À DOMICILE PERMETTENT D'APPORTER AVEC PÉDAGOGIE, ET SANS JUGEMENT, DES CONSEILS CONCRETS POUR QUE LES OCCUPANTS PUISSENT AGIR SUR LEURS CONSOUMMATIONS.

réaliser les travaux nécessaires, qu'ils soient financés par des fonds publics (ANAH, Conseil Départemental, organismes complémentaires...) ou en auto-réhabilitation accompagnée avec l'association des Compagnons Bâisseurs.

ANIMER, SENSIBILISER, FORMER VIA UN APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE

Dans le but de sensibiliser le maximum de citoyens aux économies d'énergies, le Conseil Départemental 37 porte un projet multi-partenarial (bailleurs, fournisseurs d'énergie, ALEC, CAF...) en aménageant un appartement mettant en scène les éco-gestes. Ce lieu ouvert à tous, dont l'animation est assurée par la CESF, permet de sensibiliser et de former les professionnels de l'intervention sociale et d'accueillir des groupes motivés par l'acquisition de gestes permettant de réaliser des économies d'énergie. Ces formations ont pour but de développer le travail de repérage afin d'accompagner davantage de ménages et d'accroître la lutte contre la précarité énergétique. D'autres actions restent toutefois à mettre en place afin de satisfaire le traitement des situations dites « hors cadre » administratif des dispositifs légaux.

1) Agence locale de l'énergie et du climat

2) Ventilation mécanique contrôlée

Agnès ROUMANEIX
Conseillère en éducation sociale et familiale,
Service Logement
Conseil Départemental 37

... Dans une association pour l'amélioration de l'habitat et l'insertion par le logement

Depuis de nombreuses années, les travailleurs sociaux observent une augmentation flagrante de l'ensemble des charges contraintes liées au logement. Le coût de l'énergie représente une part significative dans le budget des plus modestes. En 2005, le volet EET¹ a intégré le FSL, rendant ainsi visibles les ménages déposant une demande d'aide pour un impayé d'énergie. Des interrogations sur les évolutions des métiers de l'accompagnement sont apparues de suite, et notamment sur le besoin d'un service particulier autour de l'utilisation économe de l'énergie dans le logement.



Véritable spécificité du réseau SOLiHA, les travailleurs sociaux se rendent à domicile et rencontrent les ménages dans leur environnement. Ils constatent les manières de vivre et d'appropriation du logement. Ils ont ainsi une perception fine et globale de la situation. Ces visites à domicile interviennent dans des cadres divers : accompagnement social lié au logement du FSL, accompagnement MOUS², partenariat avec des bailleurs sociaux, etc.

Pour les travailleurs sociaux de SOLiHA, la question de l'incidence de l'état du bâti sur la consommation d'énergie des familles s'est posée très naturellement en raison de la forte compétence technique de la structure. Ils peuvent s'appuyer sur leurs collègues techniciens, thermiciens ou conseillers habitat pour compléter leur analyse ou proposer des orientations appropriées (travaux, médiation, action juridique...).

L'APPROCHE « TECHNICO-SOCIALE » POUR ANALYSER LES PROBLÉMATIQUES ÉNERGÉTIQUES

Une première action a été expérimentée dès 2006-2007, soutenue par la Fondation Abbé Pierre, pour développer une approche « technico-sociale » dans le logement. Il s'agissait de mettre en balance l'incidence de l'usage du logement du ménage et celui de l'état du bâti dans la facture d'énergie globale. Cette démarche a montré toute sa pertinence.

DES FORMATIONS

Pour approfondir leurs compétences, les travailleurs sociaux de SOLiHA ont suivi des formations organisées par l'ADEME, la Fédération SOLiHA, et le Conseil Départemental du Pas-de-Calais.

DES EXPÉRIMENTATIONS

SOLiHA produit et propose des logements pour les ménages très modestes, dans le cadre de la Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion. Naturellement au moment de la remise des clés au locataire, une CESF aborde les questions de la gestion de l'énergie, de l'eau et explique le fonctionnement du chauffage, du programmateur, des heures creuses/pleines et des appareils électriques, etc...

DES QUESTIONS SUR LES PRATIQUES

La prise en compte plus importante par les pouvoirs publics de la précarité énergétique n'a pas nécessairement modifié le déroulé de ce type de visites déjà très codifiées. En revanche, les questions soulevées pendant la visite ont pu évoluer en fonction de la fibre et du degré de sensibilisation à ces questions de l'intervenant social. Des actions nouvelles se mettent en place, prenant plus particulièrement en compte ces questions.

LA MISE EN RÉSEAU, DES ACTIONS, DU LIEN...

La prégnance accrue de la lutte contre la précarité énergétique a renforcé les partenariats avec les « services solidarité » des fournisseurs d'énergie et d'eau. Le Conseil Départemental du Pas-de-Calais présente sur

ces questions accompagne et soutient des actions spécifiques.

Autre partenaire : les Espaces Info-Énergie. À Aire-sur-la-Lys, c'est l'intervention ponctuelle d'un salarié de l'EIE qui est en projet dans l'appartement pédagogique (outil créé par SOLiHA), ouvrant ainsi la perspective de s'adresser aux propriétaires. Un travail à destination de ces derniers mériterait d'être développé davantage, notamment dans le cadre du programme Habiter Mieux, programme déployé par les conseillers habitat de SOLiHA. Aujourd'hui, l'accompagnement dans ce dispositif est centré sur le choix des travaux à réaliser, la vérification des devis des entreprises, le montage du plan de financement. Faute de temps et de moyens, la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, une fois les travaux réalisés, ne peut se faire. C'est dommage, car les bénéficiaires du programme ont souvent vécu pendant des années dans des logements vétustes de mauvaise qualité avec des appareils peu performants. Ils peuvent avoir besoin de conseils pour utiliser et optimiser les nouveaux équipements installés suite aux travaux.

Toute démarche d'accompagnement nécessite l'adhésion de la famille. C'est un prérequis essentiel sur lequel repose la clé de la réussite. Par ailleurs, le budget des ménages est une limite majeure aux actions de lutte contre la précarité énergétique. Si le reste à vivre est trop faible, les marges de manœuvre sont limitées. Pour les propriétaires, c'est la solvabilisation du projet de travaux qui peut être compromise, dans un cadre budgétaire des aides d'état contraint. Au regard des injonctions actuelles d'obligation de résultat, il est important de rappeler ces limites des actions.

En conclusion, le travail auprès des ménages montre bien les besoins d'information pour l'utilisation optimale de l'énergie et des équipements. La demande s'exprime. Les actions collectives s'avèrent être un bon complément aux actions individuelles.

1] Volet eau, énergie, téléphone du FSL

2] Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale

Pascale Lamouche,
Responsable Service Social
Coordnatrice Accompagnement Social
SOLiHA PAS-DE-CALAIS

BILAN ET PERSPECTIVES

Former les acteurs du travail social sur la précarité énergétique

L'ADEME a été précurseur en matière de formation des travailleurs sociaux sur l'énergie, comment cela a été mis en place ?

Danièle Cerneau, ADEME : en tant qu'acteur de la transition énergétique, l'ADEME cherche à agir pour la performance énergétique des logements. Les logements les plus énergivores sont souvent occupés par des ménages aux revenus modestes ayant des difficultés à payer leur facture d'énergie. L'ADEME s'est donc intéressée à la lutte contre la précarité énergétique dès la fin des années 90, en développant en particulier des modules de formation à l'attention des travailleurs sociaux.

Il s'agissait, grâce au repérage des familles et aux conseils apportés par les travailleurs sociaux sur les actions à mettre en œuvre, de proposer des solutions préventives durables et sortir des aides qui apportent une réponse curative immédiate mais ne règlent pas les causes. L'Ademe a pu former environ 1000 personnes en l'espace de 10 ans.

Afin de toucher un plus grand nombre de travailleurs sociaux, l'agence a souhaité se rapprocher d'un acteur incontournable de la formation connu d'un grand nombre de travailleurs sociaux : le CNFPT.

Comment le CNFPT en est venu à s'intéresser à la précarité énergétique ?

Touria Arab, CNFPT : En interne, un certain nombre de collègues ont interpellé le CNFPT autour de ces enjeux alors qu'une direction « développement durable » se mettait en place. Dès 2011, une première collaboration avec l'ADEME voit le jour autour du Pacte de solidarité écologique, afin de mobiliser le maillon des cadres de l'action sociale. Dans un deuxième temps, la même démarche a été introduite à destination des travailleurs sociaux. Le partenariat entre le CNFPT et l'ADEME a été identifié comme une opportunité de collaboration sur le long terme, puisqu'il s'agit de deux établissements territorialisés, avec des délégations régionales. La configuration ainsi créée nous semblait idéale pour mobiliser des publics et mettre en place une culture sur le sujet, avec une offre nationale harmonisée et la mise au catalogue obligatoire d'une formation pour les travailleurs sociaux dans tous les territoires.

Comment s'est montée concrètement cette formation ?

T.A. : Le travail principal avec l'ADEME visait à

développer l'ingénierie de formation : déployer un réseau de formateurs et mettre à disposition un programme et du matériel de formation. Deux formations de formateurs ont été déployées, afin de recruter un « vivier » de 25 formateurs en région.

Comment le « parcours pédagogique » de cette formation a été conçu ?

Jean-Marc Marichez, INHARI. : Il s'agit d'une formation-action pensée sur un 2 + 1 jours. Les contenus sont à la fois théoriques et pratiques. L'idée est de partir du global pour arriver progressivement dans le logement et sur la facture d'énergie, en découpant par thématique. Le travail en groupes est privilégié. Ensuite, pendant une inter-session de 2 mois, les stagiaires doivent mettre en pratique, sur leur terrain professionnel, les contenus abordés. La 3^e journée permet de faire un retour sur ce déploiement d'actions concrètes. Les délais étant courts pour véritablement structurer une approche nouvelle, cette troisième journée est souvent abordée comme un temps d'échange et de partage sur les limites, les points de blocage. Une boîte à outils, très attendue par les travailleurs sociaux, est également fournie.

Quelles sont les réactions des travailleurs sociaux sur les contenus de la formation ?

J-M.M. : Concernant les premières séquences de la formation, qui concernent les enjeux globaux liés à l'énergie et propose donc des éléments assez théoriques, elles sont parfois ressenties comme hors sujet. Pour autant, cette partie est importante car il s'agit de l'approche « citoyenne » du sujet, qui les concerne directement dans leur vie de tous les jours. En règle générale, l'approche des stagiaires sur les questions d'énergie est assez superficielle. Ils partent souvent du constat de factures trop élevées, mais se disent que les questions d'énergie et de gestion des consommations ne sont pas de leur ressort puisque les possibilités ou disponibilités pour aller dans les logements sont réduites.

T.A. : En effet, certains stagiaires se demandent si travailler sur la précarité énergétique relève de l'action sociale.

J-M.M. : Certains se disent aussi que les ménages profitent des situations, et qu'il est inutile de leur apporter des solutions sur ce sujet. D'autres pensent que le problème vient exclusivement des pratiques des ménages,

LE BUT, DEMAIN, EST DE DÉPASSER L'IDENTIFICATION PAR LES FACTURES POUR AXER LE TRAVAIL SOCIAL SUR LA PRÉVENTION ET LA DÉTECTION DES SITUATIONS DE VULNÉRABILITÉ.

qui surchauffent leur logement. Il est important de casser ces représentations et de leur faire prendre conscience que le bâti influence fortement la facture.

Comment les travailleurs sociaux se saisissent de cette formation dans leur pratique professionnelle ?

J-M.M. : Deux grands types d'actions à destination de leurs publics émergent à l'issue de cette formation : la mise en place d'animations collectives (ateliers, rencontres régulières...) et de référents au sein des structures.

Avez-vous noté une évolution dans le profil des stagiaires, au fil des sessions ?

J-M.M. : Ce qui a un peu changé, c'est l'implication de plus en plus fréquente des participants dans une action en lien avec l'énergie et/ou la lutte contre la précarité énergétique avant la formation. Cela montre que les territoires s'intéressent à ces problématiques. On note aussi un nouveau profil de personnes qui s'inscrivent : les agents d'accueil, ceux qui sont face à des publics (des secrétaires médico-social par exemple).

Au bout de 3 ans, quel est le bilan de cette formation ?

T.A. : Entre 2012 et 2014, on compte environ 15 sessions par an, et 592 travailleurs sociaux formés. Nord-Pas-de-Calais, Aquitaine et Bourgogne sont les délégations régionales qui ont programmé le plus de sessions. Cela ne signifie pas nécessairement qu'il y a plus de précarité énergétique dans ces régions, mais surtout que le partenariat entre ADEME et CNFPT fonctionne bien.

D.C. : Il est important aujourd'hui de rendre plus visible cette formation afin de former davantage de travailleurs sociaux, de faciliter les échanges et la coopération régionale

entre les délégations ADEME et CNFPT, afin qu'elles aient le souci de travailler de concert à la promotion de cette formation.

Justement, quelles sont les pistes d'évolution pour cette formation aujourd'hui ?

J-M.M. : Il me semble nécessaire de mettre en place des sessions courtes complémentaires. Par exemple, une journée sur des actions collectives où l'on teste des outils variés en sous-groupes, ou une journée dédiée à la visite à domicile, avec mise en situation réelle et jeux de rôle. Il est également nécessaire d'organiser des événements locaux ciblant un public plus large (pôles habitat, énergie, santé par exemple), pour favoriser les échanges de pratiques et la mise en réseau des professionnels. Lorsque l'on parle de lutte contre la précarité énergétique, on est de toute façon au croisement de plusieurs types de compétence. La formalisation de sessions ou de groupes permanents, incluant cette diversité professionnelle, permettrait aussi de pérenniser les échanges.

T.A. : Du côté du CNFPT et de l'ADEME, nous avons identifié 6 points en ce qui concerne les perspectives à venir autour de cette formation :

- Mieux communiquer sur l'offre existante afin de permettre aux travailleurs sociaux de bénéficier de cette formation
- Faire évoluer l'offre pour proposer davantage de transversalité entre les métiers concernés par ces enjeux : travailleurs sociaux, chargés de visite, ambassadeurs, bailleurs sociaux, professionnels de santé...
- Faire évoluer les contenus pour privilégier les modes d'actions et les expérimentations de certains territoires
- L'adapter aux spécificités des DOM
- continuer à sensibiliser les professionnels de l'encadrement
- Privilégier sur certains territoires le format événementiel facilitant le croisement des regards

Les concepts de vulnérabilité, précarité et pauvreté énergétiques doivent être appréhendés pour mieux comprendre les mécanismes et l'évolution du processus de précarité énergétique : à quel moment on est sur la prévention, et à quel moment on est sur la réparation ? Le but du travail social, demain, est de dépasser l'identification par les factures pour axer le travail social sur la prévention et la détection des situations de vulnérabilité.

Le travail social regroupe des métiers variés. Pensez-vous qu'il faille élargir la formation à l'ensemble des métiers qui sont au contact des ménages ?

D.C. : Au-delà des travailleurs sociaux de la fonction publique territoriale, il faut en faciliter l'accès aux travailleurs sociaux des

organismes de protection sociale, des bailleurs sociaux, de tout organisme du domaine de l'habitat et de l'énergie, cela sur l'ensemble du territoire, en adaptant les apports aux spécificités et programmes propres à chacun des territoires. Cette combinaison des acteurs et des spécificités locales facilitera la mise en œuvre de projets et d'actions adaptées.

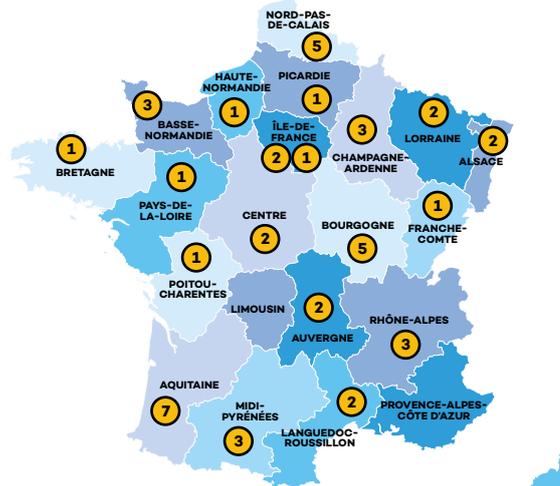
T.A. : Le métier de TS a changé. Les demandes vont croissantes et le public est davantage reçu en bureau. Les agents d'intervention sociale et familiale, les aides à domicile, sont eux invités à rencontrer les familles chez elles. Il y a des croisements à faire avec les chargés de visite sur ces questions et il faut viser tous les métiers de l'intervention sociale (des accueillants sociaux aux agents d'intervention sociale et familiale). Mais en ce qui concerne le travail social, on est sur trois métiers « canoniques » qui sont les assistants sociaux, les éducateurs spécialisés et les CESF... Le CNFPT vise ces trois métiers-là, tout en gardant de la souplesse si d'autres typologies de métiers impactées par la précarité énergétique souhaitent s'inscrire à une formation en région.

J-M.M. : Au-delà des problèmes de paiement des factures, la difficulté est d'identifier les personnes qui ont un problème global de logement. Cela ne peut se faire que par les personnes qui sont amenées à se rendre au domicile des ménages. Mais lorsqu'on essaye de travailler avec les aides à domicile, on se heurte rapidement à un blocage de méthode de travail : ce n'est pas leur boulot et leurs structures mettent clairement un frein là-dessus.

T.A. : Néanmoins, il est important de sensibiliser ces acteurs dans le cadre de la formation initiale pour qu'ils aient un regard et une attention sur le sujet, sans forcément le traiter directement.

Pour conclure, est ce que cela aurait du sens, selon vous, d'intégrer les problématiques liées à la précarité énergétique dans la formation initiale des travailleurs sociaux ?

T.A. : Un plan d'action en faveur du travail social et du développement social vient tout juste de sortir. Ce travail émane du politique. Les difficultés de terrain que peuvent rencontrer les professionnels du social sont



pointées, la méthodologie d'intervention doit être repensée (notamment autour de la posture et des pratiques professionnelles). Les mutations à venir, compte-tenu du contexte socio-économique et des enjeux sociétaux, sont très fortes, et les évolutions autour de ces métiers sont plus que jamais d'actualité. Dès 2012, au moment de l'élaboration du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, le besoin de travailler sur la précarité énergétique avait été affirmé. Les récentes lois ALUR et de transition énergétique, combinées à d'autres rapports, plans et préconisations, rendent nécessaire la mise en place d'une offre de formation et de services de la part du CNFPT, qui se traduira par un « itinéraire » de formation spécifique pour les métiers du travail social. La précarité énergétique fera sans doute partie des éléments qui seront intégrés dans cet itinéraire de formation.

En ce qui concerne la formation initiale, et même si c'est plutôt aux IRTS de répondre à cette question, la précarité énergétique pose les mêmes interrogations que celles sur les violences faites aux femmes, sur la lutte contre les discriminations, etc. Ces thématiques sont pour l'heure travaillées dans le cadre de la formation continue, mais les maquettes du tronc commun des formations initiales sont en cours de reconfiguration, pour s'adapter aux évolutions du métier. Cela paraîtrait assez logique que la précarité énergétique soit prise en compte dans la formation initiale, et que le CNFPT vienne sur du complément, approfondissement, voire de la prise de poste. Un comité de pilotage avec l'ensemble des instances qui forment les travailleurs sociaux a été mis en place pour voir comment on pouvait faire bouger les lignes sur ces sujets.

Danièle Cerneau, Chargée de projets Formations, Service Formation Externe, ADEME
Touria Arab, Responsable coordonnatrice pôle lutte contre les exclusions, INSET-CNFPT
Jean-Marc Marichez, Responsable des agences Nord et Pas-de-Calais, INHARI

RETOUR SUR LA JOURNÉE NATIONALE D'ÉTUDE DU RÉSEAU RAPPEL

Le 20 octobre dernier, plus de 100 professionnels impliqués sur le terrain dans l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique, venant de 36 départements, se sont réunis à Paris à l'occasion de la 9^e rencontre annuelle du réseau RAPPEL.

Au menu de la matinée, les avancées de la récente loi sur la transition énergétique pour la croissance verte (qui prévoit 500 000 rénovations par an dont la moitié à destination des ménages modestes) - TEPCV.

Trois points en particulier ont été approfondis : la création d'une nouvelle obligation « CEE¹ précarité énergétique » pour les fournisseurs d'énergie et de carburant qui représentera 150 TWh supplémentaires spécifiquement dédiés à des opérations à destination des publics modestes² d'ici fin 2017. En fonction du taux de conversion de ces CEE, des montants pouvant atteindre (dans le meilleur des cas) plusieurs milliards d'euros investis auprès de ces publics ont été évoqués. Autre avancée attendue de longue date et votée dans la loi TEPCV : l'intégration prochaine (en attente d'un décret d'application) de la performance énergétique dans les critères de décence des logements, essentielle pour pouvoir commencer à travailler efficacement auprès des locataires. Sur ce point, la saisie du sujet par les collectivités locales a été pointée comme primordiale si l'on veut que ce décret ne nourrisse pas de faux espoirs. Notamment, il est essentiel que les maires activent le Règlement Sanitaire Départemental de manière plus systématique et relaient davantage le travail des CAF sur le terrain. Les intervenants ont par ailleurs échangé sur l'imbrication de ce décret avec une disposition de la loi ALUR votée également en 2015, et qui permet de consigner pendant 18 mois les aides au logement versées par la CAF en cas d'indécence du logement, en attendant que le bailleur ne réalise les travaux nécessaires (le locataire n'étant redevable auprès de son bailleur que de la part résiduelle). Enfin, les enjeux autour d'un chèque énergie qui doit remplacer en 2017 les actuels tarifs sociaux de l'énergie et qui concernera l'ensemble des énergies, ont été rappelés :

un tel chèque a vocation à limiter les phénomènes de restriction de chauffage en hiver (avec des conséquences parfois dramatiques sur la santé et la sécurité des personnes). Un montant insuffisant serait à la fois inefficace et couteux en terme de frais de gestion. Les ONG réclament 400€ par an et par ménage.

À l'issue de ces échanges bien nourris, il a été proposé aux participants une après-midi « speed dating des outils de lutte contre la précarité énergétique », leur permettant d'assister à la présentation de 8 outils abordant des thèmes variés, construits et animés par des confrères dans les territoires.

Des démarches particulièrement innovantes ont été présentées, telle une fiche de liaison développée par le service santé de la ville de Lille, et qui permet à des médecins de prescrire la visite d'un inspecteur de salubrité en cas de suspicion d'une pathologie liée à la qualité du logement du patient. Les inspecteurs peuvent à leur tour mobiliser un réseau de CMEI³ si les problèmes identifiés semblent plutôt résulter d'une mauvaise utilisation du logement et de ses équipements. Une fois de plus dans l'histoire de la lutte contre la précarité énergétique, les acteurs sur le terrain semblent avoir une longueur d'avance par rapport aux politiques publiques nationales, au sein desquelles les liens entre santé et qualité énergétique des logements (pourtant récemment démontrés par une étude de la Fondation Abbé Pierre⁴) peinent à se faire !

Les autres ateliers proposaient des initiatives destinées à sensibiliser les ménages aux enjeux de l'énergie dans le logement, à animer des visites à domicile (mémo des éléments à observer pour les travailleurs sociaux, logiciel de diagnostics socio-techniques ou équipements à installer pour réduire les consommations), ou encore à guider les démarches des locataires dans le choix de leur futur logement ou en cas d'indécence.

En 2016, le réseau RAPPEL organisera sa 10^e rencontre annuelle. Un anniversaire qui se fêtera, espérons-le, en présence de nombreux participants et de nombreuses bonnes nouvelles sur un front qui ne cesse de s'étendre...

1] Certificat d'économie d'énergie

2] Contre 250 TWh annoncés initialement par la Ministre

3] Conseillers médicaux en environnement intérieur.

4] « Quand c'est le logement qui rend malade. Étude sur les liens entre précarité énergétique et santé », parue en novembre 2013, initiée par la Fondation Abbé Pierre et menée par le GEFOSAT et le CREA-ORS Languedoc Roussillon.

POUR ALLER PLUS LOIN SUR LE NET

- L'ADEME et le CNFPT proposent le calendrier des sessions de la formation ADEME/CNFPT « Les travailleurs sociaux face à la précarité énergétique : comprendre et agir » en ligne sur le site de l'ADEME :

<http://formations.ademe.fr/solutions/stage.php?folid=26&stageid=24&search=pr%C3%A9carit%C3%A9>

- Les états généraux du travail social ont donné lieu à de nombreux échanges dans les territoires au cours de l'année 2014. Cinq rapports thématiques dressent la synthèse des échanges en région :

<http://www.social-sante.gouv.fr/actualite-presse,42/communiques,2322/etats-generaux-du-travail-social,17677.html>

- Les états généraux du travail social ont abouti à la rédaction d'un plan d'action en faveur du travail social et du développement social :

http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_d_action_EGTS_maquette_20102015_WEB.pdf

- Le site des « Actualités sociales hebdomadaire » (ASH), revue dédiée à l'action sociale en ligne, regroupe des flashs sur l'actualité sociale ainsi que l'information dont ont besoin les métiers du social (l'accès à un certain nombre de ressources nécessite un abonnement) :

<http://www.ash.tm.fr/>

VIE DU RÉSEAU

Retrouvez en ligne les derniers événements organisés par le réseau RAPPEL :

- Des webinaires dédiés au montage de dossiers Habiter Mieux en logement individuel et collectif (n°7), à la médiation locataire-bailleur (n°8) et l'accompagnement des locataires, des acteurs locaux et des bailleurs dans le cadre de réhabilitations énergétiques en habitat social (n°9).
- Le compte-rendu intégral de la rencontre nationale du RAPPEL du 20 octobre 2015,
- De nouvelles fiches de synthèse sur les fils de discussion de la liste du réseau : assurances et habilitation

Rejoignez le RAPPEL en vous inscrivant via le site Internet du réseau : www.precarite-energie.org

Conception et réalisation graphique : Audrey Elbaz
Imprimé à 2 200 exemplaires sur papier recyclé et diffusé auprès des conseils généraux, CAF, ARS, DREAL, Délégations ANAH, CCAS des villes de plus de 50 000 habitants, DDCSPP, MSA, correspondants Ademe, Préfectures, membres du réseau Rappel. Avec le soutien de :



Les animateurs du réseau :
Claire Bally :
solibri@ouvaton.org
Marie Moisan :
marie.moisan@cler.org
www.precarite-energie.org
Pour nous écrire :
CLER, mundo-m, 47 avenue
Pasteur, 93100 Montreuil

Focus Précarité énergétique N°16, Décembre 2015
Bulletin d'information du Réseau RAPPEL

Comité de rédaction: M. Moisan, C. Bally



Ont contribué à ce numéro : Touria Arab, Danièle Cemeau, Matthieu Corre, Luis de la Torre, Pascale Lamouche, Bertrand Lapostollet, Émilie Le Breton, Johanna Lees, Jean-Marc Marichez, Valérie Marques, Valérie Paturot, Christophe Robert, Agnès Roumaneix, Régine Saint-Mézard.