



# FOCUS

## PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

# Favoriser le passage à l'action des ménages en précarité énergétique

### AU SOMMAIRE

#### COMMENT ENGAGER LES MENAGES ?

**P.2** Les ressorts du passage à l'action

#### ENTRETIEN AVEC...

**P.6** Elvire Bornand, sociologue spécialiste de l'action publique

#### P.8 L'ONPE POURSUIT SES TRAVAUX

### ÉDITORIAL



## Rénovation performante : LA solution innovante contre la précarité énergétique !

Résorber la précarité énergétique grâce à la rénovation performante? La proposition n'est pas intuitive : dans l'imaginaire collectif, ces rénovations sont réservées aux riches... Pourtant, les retours d'expériences de Dorémi depuis 2012 sur le parc de maisons montrent que la rénovation performante, lorsqu'elle est optimisée, apporte une solution pérenne au défi de la précarité énergétique, et surtout que c'est une solution accessible dès aujourd'hui : 45% des rénovations Dorémi ont bénéficié à des ménages "modestes" et "très modestes" au sens de l'ANAH.

La rénovation complète et performante permet de passer la maison en une seule étape de travaux au niveau "BBC-rénovation" : isolation des murs, toiture et sols, menuiseries extérieures, systèmes de chauffage et de ventilation performants. Les avantages sont nombreux : effondrement des consommations de chauffage, maison saine et confortable été comme hiver, revalorisation patrimoniale, ...

Les retours d'expérience du dispositif Dorémi, synthétisés dans un rapport<sup>1</sup>, bousculent bien des préjugés. La rénovation performante (75% d'économie de chauffage au moins<sup>2</sup>) rend accessible un modèle économique innovant : la transformation de la facture de chauffage en une mensualité de prêt d'un montant équivalent, voire inférieur (cf. graphique ci-dessous). Cela requiert une maîtrise des coûts de travaux (rendue possible par une approche globale des rénovations), la mobilisation des mécanismes financiers, et le contrôle de la performance (notamment grâce aux tests d'étanchéité à l'air).

A l'inverse, les rénovations à 25 ou 40% d'économie de chauffage permettent une sortie de la précarité énergétique pendant quelques années, mais la facture de chauffage redevient la même en moins de 10 ans<sup>3</sup>, et les travaux restants sont moins rentables.

Aujourd'hui, aucune aide publique nationale n'est dédiée à la rénovation complète et performante. Pourtant, concentrer les volumes actuels sur un prêt bonifié pour la rénovation performante permettrait de rénover performant plus de 600 000 logements par an, contre quelques centaines aujourd'hui ; c'est le « OUF », Offre Unique de Financement. Un éco-prêt à taux zéro « rénovation performante » de 65 000 € sur 20 à 25 ans, par exemple, ne coûterait pas plus cher à l'Etat que le cumul des aides actuelles.

Plutôt que d'embarquer des travaux énergétiques dans l'amélioration de l'habitat, embarquons l'amélioration de l'habitat dans les travaux de rénovation complète et performante ; nous relèverons ainsi, en même temps, les défis sociaux, énergétiques et climatiques.

Dorémi porte de multiples propositions pour rendre accessible la rénovation performante, y compris aux ménages en privation (très précaires), et accompagne les acteurs locaux à mettre en œuvre la rénovation performante sur 50 territoires grâce à des financements CEE (programme Facilaréno).

**L'équipe Dorémi**

**Contact : [imsika@renovation-doremi.com](mailto:imsika@renovation-doremi.com)**

1. « Résorber la précarité énergétique et rénover les passoires thermiques - Solutions innovantes et prêtes à déployer pour rendre accessible à tous la rénovation performante des maisons individuelles », juin 2018, en ligne sur le site de l'Institut négaWatt

2. Qui est notre objectif pour l'ensemble du parc bâti en 2050, inscrit dans le Code de l'Énergie depuis 2015

3. Avec 4% de hausse des prix de l'énergie, moyenne des 10 dernières années

## PRINCIPE DE L'ÉQUILIBRE EN TRÉSORERIE

**AUJOURD'HUI**  
AVEC LE REMBOURSEMENT DU PRÊT

**208 €/MOIS**

AVANT TRAVAUX

**133 €/MOIS**  
**27 €/MOIS**

APRÈS TRAVAUX

**DANS 15 ANS**  
APRÈS LE REMBOURSEMENT DU PRÊT

**311 €/MOIS**

AVANT TRAVAUX

**42 €/MOIS**

APRÈS TRAVAUX

■ CHAUFFAGE  
■ PRÊT

Cas réel d'un ménage modeste dans la Drôme. Rénovation de 47k€, financée sans apport personnel. Voir des fiches de synthèse sur [www.renovation-doremi.com/proprietaire](http://www.renovation-doremi.com/proprietaire)

## COMMENT ENGAGER LES MÉNAGES ?

# Les ressorts du passage à l'action

En 2018, on recense au niveau national une vingtaine de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique (actions de sensibilisation, de médiation, aides directes, démarches d'accompagnement technique, juridique, financier, dispositifs d'aide aux travaux, etc.). Pourtant, les acteurs mettant en œuvre ces dispositifs témoignent tous de leurs difficultés à engager des ménages fragiles dans des processus d'accompagnement pour trouver des solutions à leurs problèmes, et les taux de non-recours ou de non-adhésion à ces dispositifs restent élevés.

Dès lors comment favoriser le passage à l'action des ménages en précarité énergétique ? Quels outils et méthodes d'intervention contribuent à la mobilisation d'un ménage à chaque étape de l'accompagnement ? Les associations Solibri, BCE, et le CLER – Réseau pour la transition énergétique, ont croisé des travaux de recherche menés sur le sujet<sup>1</sup> et des retours d'expériences issus des projets soutenus dans le cadre du programme Porteurs d'Idées Énergétiques<sup>2</sup>. Le document issu de ce travail, dont nous vous proposons ici une synthèse, identifie trois grandes étapes du « passage à l'action » des ménages.

## ÉTAPE 1 : L'ÉVEIL DE LA CURIOSITÉ OU L'ACCROCHE AUTOUR DES ENJEUX DE L'ÉNERGIE DANS LE LOGEMENT

Faire de l'énergie dans le logement un sujet de réflexion à part entière, notamment pour les publics fragilisés, se heurte à un certain nombre de freins : du côté des ménages, une connaissance parfois limitée de leur consommation d'énergie, qui n'est pas tou-

jours identifiée comme un problème en soi ; le manque de confiance, la peur de l'« arnaque » (particulièrement pour les actions en porte-à-porte, car ces ménages sont souvent démarchés par ailleurs) ; une forme de fatalisme, de résignation (« c'est comme ça, on n'y peut rien ! ») ; parfois, l'impossibilité de se déplacer pour participer à des animations ; enfin, les attendus-mêmes de l'action qui peuvent sembler inaccessibles aux ménages (« trop technique, trop cher, trop beau pour moi ! ») et impliquer qu'ils ne se sentiraient pas concernés par le sujet, ou qu'ils auront peur (ou pas envie) de s'impliquer dans quelque chose qui peut sembler lourd, compliqué, chronophage, engageant. Pour les « opérateurs », les difficultés sont liées au repérage des ménages et à la façon de les aborder pour dépasser les méfiances naturelles d'un public éloigné des dynamiques sociales actives (et parfois très désocialisé). Face à ces freins, comment susciter de l'intérêt autour des questions d'énergie, et donner envie aux ménages de s'inscrire dans une démarche d'accompagnement ? Comment mettre en confiance ?



### LE PROJET #1RAYON2SOLEIL

Dans ce projet porté par le service d'aide à domicile Aid'Aïse, la relation préexistante entre les ménages bénéficiaires du service et les intervenants est mise à profit pour repérer des situations problématiques vis-à-vis de l'énergie. Le sujet énergie arrive « en douceur », parmi d'autres abordés par l'aide à domicile (santé, administratif, etc.), qui bénéficie souvent d'un capital de confiance important. Cette sensibilisation peut rester limitée selon le niveau de formation dont dispose l'intervenant, et l'orientation se fait ensuite par la coordinatrice du service.

• Pour une personne confrontée à de multiples problèmes, se projeter dans un temps long, s'inscrire dans une démarche complexe de montage de dossiers et être en contact avec différents interlocuteurs peut être très déstabilisant et dans tous les cas va bousculer son quotidien, ses habitudes, et générer de la résistance. Dans ce cadre, la question de la mise en confiance du ménage dans sa relation avec l'intervenant apparaît indispensable.

## ... ET QUELQUES PISTES POUR GUIDER L'ACTION

• **Différentes méthodes de communication peuvent être utilisées pour mobiliser le public, susciter l'intérêt à participer à un atelier :** envoi de courriers personnalisés, orientation par une personne de confiance, distribution de petits accessoires dans des foires ou des magasins de bricolage, voire des formes plus originales qui font appel à la créativité, l'art, l'esthétique.

• **Penser la question du vocabulaire utilisé :** dans les communications en direction du public, la grande majorité des acteurs préfère utiliser des indicateurs de la précarité énergétique (« avoir froid », « avoir des factures importantes », « présence de moisissures », etc.) plutôt que le terme « précarité énergétique », considérant qu'il peut être perçu comme stigmatisant.

• **Accepter une communication qui relève de l'« à-peu-près »,** qui sort des lignes habituelles. Une information approximative peut déjà être intéressante et constituer un grand progrès pour le public.

• **Ne pas trop insister sur les économies réalisées :** il faut remettre les éco-gestes en perspective des dépenses incompressibles.

## DES POINTS DE VIGILANCE...

• La forme de communication choisie et le format d'animation proposé pour une action de repérage ou de sensibilisation peuvent induire un type de public qui sera plus facilement réceptif, se sentira concerné, et inversement.



### LES « VILLAGES SANTÉ ÉNERGIE »

L'Agence Locale de l'Énergie et du Climat 07 anime des stands, dans les communes, en partenariat avec les professionnels de la santé. Lors du passage sur les stands, le public vient chercher une information plus ou moins détaillée en fonction de sa problématique et de ses besoins spécifiques. L'ALEC07 a élaboré trois outils, qui permettent d'apporter une information progressive en fonction des besoins du public : un kakémono\*, une plaquette A4 avec les premiers conseils, un livret complet d'information sur le sujet...

\* Support d'affichage suspendu verticalement.

• **S'appuyer sur des collectifs et des formats peu engageants :** par exemple des animations collectives peu engageantes (présence sur des marchés, dans des maisons de retraite, etc.) et lors desquelles il est proposé aux ménages de rencontrer l'animateur en fin de réunion pour prendre un rendez-vous, ou d'appeler un numéro, etc.

• **Intégrer la forte diversité des situations possibles :** selon l'autonomie de la personne, il peut être nécessaire d'utiliser des moyens à fort potentiel de confiance pour aborder le sujet de l'énergie : voisinage, tissu relationnel, facteurs...

• **Travailler l'approche pédagogique et la posture de l'animateur :** la plupart des porteurs de projet témoignent de l'importance de favoriser l'empowerment : laisser s'exprimer les personnes (prendre en compte leurs besoins, leurs préoccupations, leurs priorités), partir de leur vécu, favoriser les manipulations, l'expérimentation, et l'échange de bonnes pratiques... La mise en jeu de l'estime de soi joue toujours un rôle positif. L'intervenant doit être humble et honnête : admettre qu'il ne peut pas résoudre tous les problèmes du ménage, que le parcours d'accompagnement n'est pas aisé...



### LE BRICOBUS

Grâce à leur « Bricobus », les Compagnons Bâisseurs Centre – Val de Loire se déplacent en « pied d'immeuble » pour proposer un service de proximité de bricolage et matériaux. Cet outil permet à la fois d'éveiller la curiosité, d'aller vers les publics (plutôt que de les engager à se déplacer pour bénéficier d'un service) et d'apporter une solution immédiate (bricolage) basée sur la participation et l'autonomisation des ménages dans la résorption de leur problème...

## ÉTAPE 2 : LA PRISE DE CONSCIENCE OU LA RECONNAISSANCE PAR LE MÉNAGE DE L'EXISTENCE D'UN PROBLÈME LIÉ À L'ÉNERGIE

Une fois l'éveil suscité, la seconde étape consiste pour le ménage à prendre conscience que les enjeux identifiés autour de l'énergie le concernent directement, et qu'un travail peut effectivement être amorcé pour faire évoluer sa situation.

À ce stade, les blocages ou questionnements auxquels doivent faire face aussi bien le ménage que les accompagnants sont principalement de deux ordres : en engageant le ménage dans une réflexion autour de ses consommations et usages de l'énergie, on chamboule potentiellement son quotidien. Ceci peut créer un sentiment d'insécurité chez les personnes composant ce ménage et augmente sensiblement les efforts à produire pour permettre le changement. Par ailleurs, faire accepter à quelqu'un qu'il détient une partie de la solution à ses problèmes, c'est prendre le risque qu'il se dise qu'il est aussi une partie du problème, ce qui peut être perturbant. Enfin, il convient de rappeler que les usages de l'énergie sont fortement conditionnés par des normes sociales et les standards techniques.

## DES POINTS DE VIGILANCE...

• **Sortir des pièges ou de l'urgence du quotidien :** tout en prenant en compte les besoins et préoccupations immédiates du ménage (changer la chaudière qui ne fonctionne plus, réparer le toit qui fuit), il est important de l'orienter vers des solutions qui apportent une vraie plus value en termes de gain de confort et de qualité de vie. Sortir d'une logique purement curative pour aller vers une logique préventive qui se pense en termes d'apports de solutions et de construction de propositions (pensée positive).

• **Un ménage est un foyer composé d'individus ayant des âges, des besoins, des perceptions potentiellement différents :** les usages de l'énergie participent des interactions familiales de telle sorte qu'on ne doit pas considérer le ménage comme une entité unique. Le premier problème consiste donc à convaincre des groupes d'individus et non des individus isolés.

• **Avoir conscience du ratio coûts/bénéfices :** la réalisation d'économies d'énergie dans le logement demande de mettre en place une multiplicité de gestes dont les coûts (temps, apprentissage, charge mentale, gêne physique, remise en cause de normes et habitudes ancrées...) sont très élevés en comparaison d'un gain financier faible et incertain.

• **L'accompagnateur doit pouvoir être reconnu comme un interlocuteur significatif.** Par exemple, pour certaines personnes, avoir affaire à un jeune en service civique fera sens, quand d'autres jugeront qu'il s'agit de jeunes peu expérimentés, ce qui laisse entendre que l'on n'a pas d'argent à leur consacrer. Les projets mis en œuvre omettent souvent de tester différents types d'interlocuteurs.

• **S'assurer que lorsque des problèmes nouveaux sont créés, des solutions sont proposées.** Par exemple, le ménage prend conscience que les moisissures dans sa salle de bain ne sont pas une situation « normale », ce qui va devenir un sujet de discussion avec les autres occupants des lieux. Il en résulte une forte responsabilité pour le « donneur d'alerte » s'il n'a pas les moyens d'apporter des solutions au problème.

## COMMENT ENGAGER LES MÉNAGES ?

## ... ET QUELQUES PISTES POUR GUIDER L'ACTION

• **Mobiliser des pairs** : favoriser l'expertise d'usage (via les pairs – novices ou experts) pour réaliser ce que sont, pour les personnes concernées, les efforts demandés (temps, relation aux autres, échec éventuel...) et appuyer la communication sur des exemples atteignables.

• **Privilégier le pas-à-pas et mettre en avant des objectifs atteignables** : il est plus facile de s'attaquer à des dimensions du problème qu'au problème dans son ensemble. Pour le ménage, la découverte des petites solutions peut construire la confiance dans la démarche et laisser envisager qu'il est possible d'aller plus loin. Une fois identifiée, il faut réussir à « accrocher » la personne pour lui faire prendre conscience que les difficultés qu'elle rencontre sont surmontables et que des outils (accompagnateurs, dispositifs) sont là pour l'aider :

**Si le premier interlocuteur des familles n'a pas de compétences expertes en énergie**, l'échange doit se borner à reconnaître la situation : *"vous avez froid l'hiver alors que vous chauffez votre logement, ce n'est pas normal, il doit y avoir un problème !"*, *"vous pensez dépenser beaucoup pour l'énergie, il faudrait faire quelque chose !"*. Il ne paraît pas judicieux de vouloir différencier les questions de comportements et les questions techniques : le moment n'est pas au conseil mais à la construction de l'intérêt sur la consommation d'énergie.

**Si l'interlocuteur du ménage est un professionnel de l'énergie ou de l'action sociale**, il peut commencer à établir un diagnostic social et technique, tout en respectant l'intimité de la personne. Les points techniques, n'engageant pas la responsabilité directe de la personne, sont les plus faciles à exposer. Les aspects comportementaux doivent venir progressivement et se dispenser de jugement, par la pédagogie du résultat et non la critique de l'action : *« si vous faites comme ça, vous pourriez économiser tant, vous gagneriez X degrés, etc »*. Sur le plan social, l'évaluation porte sur la vérification des droits aux dispositifs et éventuellement à la présentation de certains droits non mis en œuvre (chèque énergie par exemple).

L'étape se clôt idéalement sur une proposition d'accompagnement, médiation, petits travaux ou travaux lourds, qui doit être expliquée et détaillée. Les résultats possibles doivent être présentés, en présentant également (de manière positive) des réserves quant aux réussites.



## LES LOCAUX MOTEURS

L'association Les Locaux Moteurs recrute, forme et accompagne des habitants relais en Maine-et-Loire qui vont à la rencontre de leurs pairs pour les sensibiliser aux économies d'énergie et les encourager à se saisir de l'accompagnement proposé dans le cadre de l'OPAH du territoire. Les Locaux Moteurs sont des pairs de confiance auprès des autres habitants qui permettent un contact rassurant, une relation de confiance s'installe de fait car le ménage se sent compris dans ses besoins et ses difficultés.



## LES COMPAGNONS BÂTISSEURS

Les Compagnons Bâisseurs proposent des actions d'auto-réhabilitation accompagnée qui impliquent l'habitant dans la réalisation de son chantier. Le ménage est généralement orienté par une personne de confiance (travailleur social par exemple). Dès l'étape du diagnostic à domicile, la personne peut exprimer un premier besoin (ex : *« je souhaite refaire ma salle de bain »*) et être impliquée dans l'éventuel futur chantier : discussion autour des souhaits (choix des supports, des couleurs), prise de mesures, questionnement sur d'éventuels problèmes dans le logement... Ce diagnostic est également l'occasion d'approfondir la situation sur le volet thermique/énergétique afin de proposer des travaux en adéquation avec la situation de précarité énergétique du ménage.

## ÉTAPE 3 : LA MISE EN ACTION OU LA RECHERCHE DE SOLUTIONS POUR CHANGER LA SITUATION

L'étape qui suit consiste à faire franchir le pas de la mise en œuvre de solutions concrètes au ménage, désormais convaincu que les questions liées à l'énergie dans son logement ont des conséquences dans son quotidien. Cette étape est aussi celle où les impacts d'un éventuel passage à l'action sur le logement, ses occupants et le budget du ménage vont prendre une forme plus concrète (dérangements liés aux travaux, déménagement, effort budgétaire, effort humain à fournir pour un changement des usages de l'énergie, etc.).

Les blocages et questionnements qui peuvent émerger à ce stade sont liés à la perte de contrôle, à une trop forte incertitude, au manque d'information, à l'interruption de routines. Le changement de langage et d'approche qui s'opère entre les intervenants de l'étape précédente (qui pouvaient parler plutôt en euros, en confort, etc.) et ceux de cette nouvelle étape (qui parlent de procédures, de formulaires, de "R" ou de kWh/m<sup>2</sup>.an) peut déstabiliser le ménage, qui ne fait par ailleurs pas forcément confiance aux artisans, aux dispositifs d'aide publics, aux

opérateurs... Pour certains cas, il arrive que le premier interlocuteur des familles ne soit pas lui-même convaincu ou investi dans le dispositif (travailleur social ou technicien conseil « contraint » de travailler sur le dispositif sans adhésion à la démarche par exemple).

Dès lors, comment rassurer, accompagner les ménages lors de l'étape délicate de l'entrée dans un dispositif ? Comment exprimer la complexité potentielle des étapes à venir sans bloquer l'action ?

## DES POINTS DE VIGILANCE...

**Les « perspectives psychosociales » des personnes « précaires » sont plus fermées**, ce qui limite l'action de certains leviers « classiques » de communication (par exemple : la projection des économies d'énergie réalisées dans l'avenir, alors que celui-ci est menaçant et incertain pour ces personnes).

**La décision de travaux ne correspond pas seulement à la recherche d'un optimum technico-économique**, c'est surtout un processus social qui repose sur de multiples interactions (avec son entourage, les entreprises, les accompagnateurs, les copropriétaires dans le cas du collectif, etc.) intégrant des logiques et des contraintes variées.

**Le ménage peut aussi avoir recours à des « conseils » extérieurs** (internet, avis des proches, conseils de vendeurs ou d'artisans). Une grande vigilance est nécessaire sur la fiabilité de ces apports et les risques qu'ils induisent.

**La confiance du ménage peut être fragile** et l'opérateur qui prend le relais doit veiller à ne pas remettre trop en question les éléments présentés par ses prédécesseurs à l'étape précédente.

## ... ET QUELQUES PISTES POUR GUIDER L'ACTION

**La transparence** : pour maintenir le lien et la coopération, il faut donner à voir les démarches effectuées par chacun pour faire avancer un dossier. Pour le premier interlocuteur du ménage, cette nouvelle étape est parfois le passage de relais à une structure (ou un collègue) spécialisé. Cette transition doit être préparée avec le ménage. Il peut aussi y avoir plusieurs opérateurs mobilisés sur les divers aspects du dossier, le besoin de coordination est fondamental.



## LE RÉSEAU ÉCO-HABITAT

La mobilisation et la formation des bénévoles du Secours Catholique a démontré tout son intérêt dans la démarche initiée par le réseau ECO-HABITAT, dont la vocation est de lutter contre la précarité énergétique des foyers les plus pauvres en les aidant à concevoir et à réaliser un projet d'amélioration de leur habitat.

En raison du caractère désintéressé de sa démarche (au plan économique ou social), six fois sur dix le bénévole parvient à convaincre des familles en grande précarité d'entrer dans un parcours d'accompagnement pour leur ouvrir de nouveaux droits. Les bénévoles sont présents à toutes les étapes dans le parcours d'accompagnement : identification des familles, présence lors des visites de l'opérateur ou des entreprises, appui dans les démarches administratives, appui à la compréhension des courriers, etc. Leur rôle est donc central, à la fois pour faire entrer les ménages dans un dispositif de travaux, mais aussi pour les y maintenir dans le temps les garder en confiance sur le fait que leur vie va s'améliorer s'ils vont au bout du processus.

**Oser montrer des travaux réalistes** : le « beau » est stigmatisant car il renvoie non seulement à une qualité de bâti et d'équipement mais plus généralement à un niveau de vie que ne peuvent atteindre les personnes concernées. Il s'agit, sur des supports de communication, de ne pas présenter aux ménages des objectifs inatteignables lorsque les budgets ne sont pas mobilisables (une maison BBC aux finitions irréprochables, par exemple), mais plutôt des « travaux de la vraie vie ».

**L'autonomie** : s'interroger, dans tous les cas, sur les modalités qui permettent à l'habitant de rester au cœur de l'action. Le ménage est en situation dynamique, il va vers SA solution. Il doit pouvoir prendre en charge et intégrer l'essentiel des choix à faire. Il faut pour cela qu'il soit « éclairé » et qu'il puisse choisir entre diverses options.



## LA MÉDIATION PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE À LILLE

Depuis 2016, la ville de Lille et son CCAS proposent un service de médiation entre des propriétaires et leurs locataires en situation de précarité énergétique. Dans le parc privé, une fois les familles identifiées par les agents du CCAS, les mairies de quartier ou les services d'hygiène et de santé, c'est l'association Graal qui assure le suivi technique et l'accompagnement des locataires (soutien à la demande de travaux auprès des bailleurs) et des bailleurs (choix des travaux et demande de devis) dans le cadre d'une convention partenariale avec la ville. Sur 100 médiations réalisées la première année, près de 50 ont donné lieu à des travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement.

La question d'un suivi des ménages et de leur situation (nouvelle) pendant et après la mise en route d'une action est importante à plusieurs titres : maintenir la motivation, valoriser les choix et les engagements du ménage, consolider les réalisations. Du côté des opérateurs, il est essentiel de vérifier le bien-fondé de son action, en apprécier la valeur et entraîner le ménage à en parler dans ses propres réseaux. On parle alors d'une étape de « maintien », et son importance n'est pas négligeable bien qu'elle soit rarement mise en place dans la réalité : il s'agit pour les opérateurs, et a fortiori pour les personnes qui conçoivent les dispositifs, d'y intégrer un accompagnement du nouvel état de fait, de la nouvelle situation du ménage à la suite de la réalisation de l'action, et non pas de disparaître, comme c'est le cas en général.

1. Notamment par Elvire Bonnard, Nicolas Fieulaine et Gaëtan Briseperrière.

2. Programme initié et piloté par AG2R LA MONDIALE, en partenariat avec la Fondation Schneider Electric et le fonds de dotation Énergie Solidaire.

**Retrouvez le document « Comment engager les ménages en précarité énergétique ? Les ressorts du passage à l'action » dans son intégralité sur le site du RAPPEL : [www.precarite-energie.org/Comment-engager-les-menages-en-precarite-energetique-Les-ressorts-du-passage-a.html](http://www.precarite-energie.org/Comment-engager-les-menages-en-precarite-energetique-Les-ressorts-du-passage-a.html)**

## ENTRETIEN AVEC...



## Elvire Bornand, sociologue spécialiste de l'action publique

**Quels sont les processus qui amènent (ou pas) un ménage, qu'il soit locataire ou propriétaire, à agir sur son logement et sur la maîtrise de ses consommations d'énergie ? Elvire Bornand, docteure en sociologie, travaille depuis de nombreuses années sur ce sujet et nous fait part de son analyse.**

**D**ans quel contexte s'inscrivent vos travaux sur le passage à l'action des ménages vulnérables ? Qu'est-ce qui vous a amenée à appréhender ces questions ?

Dès ma thèse de sociologie sur la formation professionnelle des demandeurs d'emploi, je me suis intéressée aux questions de non-recours, en cherchant à m'inscrire dans des projets de recherche-action et non de recherche fondamentale, afin que les acteurs publics s'approprient mes travaux et puissent les traduire en actions concrètes.

En 2012, j'ai réalisé une étude avec les villes de Nantes et d'Angers sur le non-recours aux droits sociaux. Il s'agissait de questionner les offres publiques existantes pour les plus fragiles et les raisons pour lesquelles ces offres sont peu sollicitées par les bénéficiaires potentiels. Je me suis particulièrement intéressée

**"LES NOTIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE MISE EN LISIBILITÉ DE L'EFFORT DEMANDÉ AU MÉNAGE SEMBLENT FONDAMENTALES POUR PERMETTRE AUX PERSONNES DE S'ACCROCHER".**

au décalage qu'il peut y avoir entre la représentation que se font les acteurs publics des besoins des personnes vulnérables (et des réponses à apporter) et les besoins réels exprimés par ces personnes.

Par la suite, j'ai voulu m'intéresser aux problèmes d'impayés d'énergie et j'ai découvert qu'il y avait comme un trésor caché qui dormait dans les boîtes mails des communes : les fichiers de signalement d'impayés d'énergie transmis par les fournisseurs aux CCAS et qui n'étaient pas du tout traités !

En 2016-2017, j'ai eu la chance d'animer un groupe de citoyens dans le cadre du débat sur la transition énergétique de la métropole nantaise : nous avons échangé avec des personnes en précarité énergétique sur la manière dont les différents acteurs s'adressent aux ménages et les actions les plus pertinentes à mener.

**Que vous ont appris ces ménages ?**

Ils ne se reconnaissaient ni dans l'expression « précarité énergétique », ni dans la première réponse qui leur était apportée, à savoir des conseils sur les éco-gestes. Cela passait très mal auprès d'eux : « Ça je le fais déjà, ça fait pas diminuer ma facture de chauffage et c'est pas moi qui vais refaire l'isolation de mon immeuble. » Le sentiment d'injustice ressentie est très fort, c'est comme si l'on faisait des questions de précarité énergétique un problème individuel, ce qui génère une défiance de la part des ménages dès le départ. Leur souhait est d'être entendu, compris dans leurs besoins et leurs difficultés. Ils ont le sentiment que le bailleur est écouté lorsqu'il dit ne pas pouvoir rénover son parc d'un seul coup. Idem pour le fournisseur lorsqu'il met en avant qu'il n'est pas un service social mais un service marchand et qu'il faut payer le service consommé. Mais qui entend les ménages, leurs contraintes ? C'est sur ce point que nous avons travaillé avec ce groupe qui a souligné le fait que les parcours résidentiels ne sont pas libres. Cela a été une première demande de formation : apprendre à reconnaître un logement économe pour savoir dans quoi on s'engage lorsqu'on choisit un logement, parce qu'une fois installé, même si les factures sont trop importantes, on aura du mal à en partir. La seconde demande était de comprendre les offres des différents fournisseurs d'énergie, comment bien choisir ou lire un contrat, qui contacter si des difficultés de paiement se présentent, comment demander un étalement, négocier une régularisation...en fait les personnes demandaient à être outillées sur leur capacité à agir.

**Dès lors, comment repenser les dispositifs pour assurer leur bonne réception par le public ?**

La question de la temporalité de la solution apportée me semble centrale, ainsi que les moyens qu'on se donne pour mailler le parcours d'accompagnement d'avancées positives.

À Nantes, nous avons mené une expérimentation en partenariat avec des ménages endettés auprès de leur fournisseur d'énergie : la collectivité payait une partie de la facture, rendant le paiement plus soutenable pour le ménage, et si celui-ci continuait à fournir un effort de régularisation de sa dette tous les mois, la collectivité continuait à l'encourager en reprenant à sa charge une partie



de la facture. Cette démarche ne repose pas sur la culpabilité individuelle mais bien sur une compréhension de la situation de la personne : « on vous accompagne, on est conscient que cela vous demande des efforts et des sacrifices. » Ces notions d'accompagnement et de mise en lisibilité de l'effort demandé au ménage me semblent fondamentales pour permettre aux personnes de s'accrocher.

Un autre élément concerne la communication, et notamment :

- la transparence de l'information : les professionnels doivent donner à voir la manière dont ils prennent en charge le « dossier » de la personne à chaque étape, y compris si cela avance difficilement.

- l'accessibilité de l'information : il y a un écart très important entre l'acte de consommer de l'énergie, qui ne se voit pas, et le moment où l'on reçoit la facture. La mensuralisation, souvent proposée par les fournisseurs, met ainsi de nombreuses personnes en difficulté lors de la régularisation qui intervient des mois après, notamment la première année qui suit l'installation dans un nouveau logement. Pourtant les gens ont des questions très simples : « est-ce que je surconsomme et comment être alerté si c'est le cas ? » Il faudrait penser à des dispositifs d'alerte intelligents en cas de surconsommation.

- la temporalité de l'information : les personnes qui n'ont pas l'habitude des services sociaux ne viennent que dans l'urgence, lors de l'avis de coupure. Il importe donc d'informer les gens le plus en amont possible : exploiter les fichiers de signalement des

impayés pour que le CCAS transmette un courrier personnalisé au ménage présentant les dispositifs existants. D'autant, qu'en bout de chaîne des agents d'Enedis témoignent souffrir d'avoir à couper l'électricité chez les gens.

**"C'EST COMME SI L'ON FAISAIT DES QUESTIONS DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE UN PROBLÈME INDIVIDUEL, CE QUI GÉNÈRE UNE DÉFIANCE DE LA PART DES MÉNAGES DÈS LE DÉPART".**

**Vous l'avez dit, on se trouve également face à une certaine défiance des ménages vis-à-vis des institutions, des difficultés à mobiliser les publics. Comment passer de la défiance à la confiance ?**

Il faut démarrer de manière modeste, et si les personnes ne sont pas convaincues il faut aller les chercher là où elles sont : chez elles. S'appuyer sur l'expertise d'usage, laisser les usagers eux-mêmes partager leurs expériences, car les personnes convaincues sont convaincantes ! J'ai en souvenir une citoyenne que j'avais rencontrée dans la rue et qui nous avait dit : « Moi je viendrai pas à votre machin mais vous pouvez venir boire un coup chez moi » et c'est ce qu'on a fait, en deman-

dant à la personne d'en parler à ses voisins. La médiatrice énergie a donc fait l'analyse de l'appartement dans un vrai appartement. On a besoin de pairs qui puissent monter en compétences et qui deviennent de vrais collaborateurs dans les dispositifs, par la mise en confiance des personnes en précarité énergétique qui seraient plus éloignées, plus en défiance.

**Pensez-vous que certains dispositifs peuvent être stigmatisants pour les personnes ? Freiner le recours ?**

L'entrée par l'argent et la manière dont on le dépense produit énormément de jugement et de crispation, cela peut être très violent. Bien que les questions budgétaires soient nécessaires à aborder, ce n'est surtout pas ce qu'il faut traiter en premier si l'on veut favoriser l'adhésion à un dispositif. Il me semble que l'on devrait systématiquement commencer par montrer à la personne que l'on va prendre en compte son problème, lui expliquer les étapes, faire un état des lieux vraiment progressif...

Il y a aussi tout un travail à faire sur la manière dont sont attribuées les aides, les critères d'éligibilité : comment et qui peut juger que la personne gère bien son budget, a des usages adaptés, les arbitrages à faire quand on a un reste à vivre limité ?

**Pour finir, quels conseils donneriez-vous à ceux qui construisent les dispositifs ?**

Il faut commencer par une analyse du besoin, et la confronter à ce qui n'est pas offert sur le territoire : ne pas faire les choses dans son coin et tenir compte de l'existant. Ensuite, ne pas faire sans les acteurs concernés, autant les acteurs publics et privés que les usagers eux-mêmes : construire un service reposant sur une réelle prise en compte de la multiplicité des points de vue des utilisateurs. D'autant que l'on garde beaucoup plus présent à l'esprit l'échec que le bon point. Une offre trop approximative qui déçoit les personnes a un effet déceptif en cascade.

J'adorerais me poser quelque part dans un territoire et pouvoir tout faire de manière ascendante : faire un état de l'offre existante, voir comment faire adhérer le public à cette offre, et si on s'aperçoit qu'il y a des manques, expérimenter des choses nouvelles en mettant en capacité les acteurs. Tous les acteurs.

Retrouvez cette interview retranscrite dans son intégralité sur le site du RAPPEL : <https://www.precarite-energie.org/Focus-precariete-energetique-no21-Favoriser-le-passage-a-l-action-des-menages-en.html>

## L'ONPE POURSUIT SES TRAVAUX

Outil de référence sur le suivi et l'analyse du phénomène de précarité énergétique et des dispositifs existants, l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) poursuit, en cette fin de 2ème période de fonctionnement, ses missions d'observation, de valorisation et de prospective avec le soutien de 24 partenaires nationaux. Fruits de cette coopération, de nouveaux travaux ont vu le jour, dont certains mettent en lumière les pratiques des ménages.

### 1. Tableau de bord de l'ONPE 2018

Le tableau de bord synthétise les principales données existantes en matière de précarité énergétique. Dans l'attente de la prochaine Enquête Nationale Logement, menée tous les 4 à 6 ans et permettant de mesurer précisément le phénomène, l'ONPE suit annuellement ce dernier via deux indicateurs : le taux d'effort énergétique (ménages consacrant 8% ou plus de leur budget aux dépenses d'énergie dans leur logement et appartenant aux 30% des ménages les plus modestes) et la mesure du froid exprimée par les ménages.

### 2. Enquête sur les parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique

Des entretiens menés auprès de 30 ménages en situation de précarité énergétique ont mis en lumière leurs parcours de vie, les pratiques concrètes et les stratégies qu'ils développent pour faire face aux difficultés rencontrées. L'étude aborde l'éventuel recours aux dispositifs d'aides et d'accompagnements, qui ne va pas de soi. Ces entretiens font l'objet de portraits diffusés et mis en ligne dès le mois de mai 2019.

### 3. Enquête sur les stratégies de traitement des impayés d'énergie

Parmi les 30 ménages enquêtés, 14 d'entre eux en situation d'impayés d'énergie ont fait l'objet d'un zoom. L'objectif était d'analyser : les stratégies de recours

auprès des « guichets » d'aides existants et la façon dont les organismes sociaux y répondent ; les modes de perception et d'analyse des situations d'impayés par les travailleurs sociaux ; les formes d'accompagnement des ménages par les acteurs des dispositifs et la réception de l'accompagnement par les ménages.

### 4. Identification et qualification des ménages éligibles aux dispositifs nationaux et mise en regard avec les ménages bénéficiaires

En comparant les ménages réellement bénéficiaires des dispositifs étudiés (Habitat Mieux, Chèque énergie, FSL, aides des CCAS et CIAS) avec les ménages qui y sont éligibles, cette étude permet d'identifier des groupes de population particulièrement concernés par le non-recours, ou au contraire des typologies de ménages bien couvertes par les dispositifs existants.

### 5. Guide « Comment mettre en œuvre des projets de lutte contre la précarité énergétique ? Bonnes pratiques et étapes clés »

Ce guide opérationnel s'adresse à tous les acteurs des collectivités territoriales souhaitant mener un projet de prévention de la précarité énergétique. Il s'appuie sur l'analyse approfondie de projets considérés comme exemplaires, dont 12 d'entre eux font l'objet de fiches actions et de 4 vidéos mettant en valeur les stratégies des professionnels et les témoignages des bénéficiaires.

### 5. Analyse des facteurs de passage à l'acte - travaux énergétiques

Constituant l'une des 4 fiches techniques « Bâtiment » de l'ONPE, cette fiche propose d'analyser les facteurs de déclenchement des travaux et, pour chacun d'entre eux, fournit une liste de travaux les plus pertinents à réaliser.

N'hésitez pas à suivre l'actualité de l'ONPE sur son site : [www.onpe.org](http://www.onpe.org) !

Rejoignez le RAPPEL en vous inscrivant via le site Internet du réseau : [www.precarite-energie.org](http://www.precarite-energie.org)

Les animatrices du réseau :  
Claire Bally : [solibri@ouvaton.org](mailto:solibri@ouvaton.org)  
Marie Moisan : [marie.moisan@cler.org](mailto:marie.moisan@cler.org)  
[www.precarite-energie.org](http://www.precarite-energie.org)  
Pour nous écrire : CLER, mundo-m,  
47 avenue Pasteur, 93100 Montreuil



Focus Précarité énergétique N°21, Mai 2019  
Lettre du Réseau RAPPEL aux professionnels de la précarité énergétique.

Comité de rédaction: M. Moisan, C. Bally, A. Breuil

Ont contribué à ce numéro : Elvire Bornand, Vincent Legrand, Léana Msika.

## POUR ALLER PLUS LOIN

- Compte-rendu de la rencontre d'experts du RAPPEL « Comment favoriser le passage à l'action des ménages en précarité énergétique ? Les apports des sciences humaines »  
<https://www.precarite-energie.org/Comment-favoriser-le-passage-a-l-action-des-menages-en-precarite-energetique.html>
- « Les consommations d'énergie des ménages en situation de précarité énergétique : contraintes et résistances », Lagier pour GDFSUEZ/CRIGEN, Journées internationales de sociologie de l'énergie 2015 (p.144)  
[http://www.socio-energie2015.fr/wp-content/uploads/2016/01/Actes\\_JISE\\_2015\\_web.pdf](http://www.socio-energie2015.fr/wp-content/uploads/2016/01/Actes_JISE_2015_web.pdf)
- « Ménages et rénovation énergétique : une vue d'ensemble du cadre législatif et réglementaire en France » (sous l'angle du processus de décision du ménage), I4CE, Point climat N°54, sept. 2018  
<https://www.precarite-energie.org/Menages-et-renovation-energetique-une-vue-d-ensemble-du-cadre-legislatif-et.html>
- « Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité... », ADEME, sept.2016  
<https://www.ademe.fr/changer-comportements-faire-evoluer-pratiques-sociales-vers-plus-durabilite>

## VIE DU RÉSEAU

### Retrouvez en ligne les dernières productions du réseau RAPPEL :

- Des webinaires dédiés au Réseau Eco-Habitat (n°24), au Fonds de dotation Les Petites Pierres et CEDER (n°25), au projet #1rayon2soleil : mobiliser des intervenants à domicile contre la précarité énergétique (n°26), aux parcours et pratiques des ménages en situation de précarité énergétique (n°27) et au programme SLIME (n°28)
- De nouvelles fiches de synthèse : « Le compteur Linky en questions » et « Le Chèque énergie »
- Le deuxième numéro de la Piqûre du RAPPEL, lettre annuelle d'information du réseau
- Le compte-rendu de la Rencontre d'experts "L'action des fournisseurs d'énergie dans la lutte contre la précarité énergétique - Entre contraintes légales et démarches volontaires, quelles perspectives pour demain ?"
- Les guides «Se lancer dans des travaux de rénovation énergétique : le dossier synthétique du maître d'ouvrage éclairé» et "Les pratiques commerciales abusives dans le secteur de la rénovation énergétique - Comment s'en prémunir ? Quels recours pour les personnes qui en sont victimes ?"

... et de nombreux articles dans la rubrique « Actualités » du site.

Conception et réalisation graphique : Audrey Elbaz  
Imprimé à 2 050 exemplaires sur papier recyclé et diffusé auprès des conseils départementaux, 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 :

