

« Inégalités sociales »

Comment partir des réalités des usager-e-s pour travailler collectivement les enjeux énergétiques ?

Atelier animé par Hélène Blanchard - SCOP d'éducation populaire L'Orage

<http://www.scoplorage.org/>

Texte en bleu : description de l'animation de l'atelier

1. Introduction de l'atelier

Introduction par l'animatrice :

L'idée générale de l'atelier est d'aborder la question des inégalités sociales, la manière dont elles se traduisent dans nos sociétés et dans les questions énergétiques, comme point de départ pour mettre en place des accompagnements auprès des publics.

Cet atelier fait écho à l'intervention d'Elvire Bornand lors de la [8ème rencontre d'expert du RAPPEL](#) qui décrivait comment les personnes précaires avaient besoin, avant tout accompagnement, d'une reconnaissance des difficultés qu'elles traversaient. Ce n'est pas de leur responsabilité individuelle que d'avoir des difficultés à payer des factures ou encore d'être logés dans des logements énergivores. Ces situations ne sont pas naturelles mais constituent des « inégalités structurelles ».

Les objectifs de l'atelier :

- Explorer comment se croisent ces différentes inégalités structurelles dans nos sociétés et auprès des publics accompagnés,
- Découvrir une méthode pour se décaler de sa propre posture professionnelle, pour décaler son regard sur les moyens d'accompagner les publics et comment se / les mettre en mouvement au regard des réalités de chacun.

2. Débat mouvant

Pour chaque affirmation énoncée :

- chacun se positionne dans l'espace sur un axe d'accord / pas d'accord,
- la parole est donnée aux personnes qui le souhaitent pour situer leur point de vue,
- au fil de la discussion, chacun est libre de se repositionner sur l'axe si les arguments entendus influent sur son premier positionnement.

Face à une famille dont on constate qu'elle n'arrive pas à payer ses factures énergétiques :

▲ L'aider à déménager après une visite à domicile où l'on explique que le logement est une passoire énergétique

« Pas d'ac » :

- Déménager c'est beaucoup de choses, c'est bouleverser le quotidien (changer d'école, etc.) et peut générer encore plus d'instabilité.
- J'ai l'exemple d'une personne habitant un quartier populaire dans lequel elle est très active, très impliquée. Son logement est une passoire thermique, en cours de réhabilitation, mais surtout c'est un appartement immense dans lequel elle habite seule. Le relogement lui a été proposé mais elle ne se voyait pas du tout quitter son environnement, se déraciner de ce qui lui restait pour vivre.

- Il faut aller voir ce qui se passe sur le plan technique (indécence) et sur le pan social (projet de la personne, souhait de maintien ou non, etc.) → regarder les solutions qui existent avant d'aller tout de suite vers un déménagement.

« D'ac »

- Dans le cas par exemple où on interpelle des bailleurs sociaux sur les travaux qu'ils sont censés réaliser mais sans succès, on peut proposer à la famille un autre logement moins énergivore, idéalement à proximité des services qu'elle avait l'habitude d'utiliser. Loger les plus précaires dans des passoires énergétiques n'arrange pas leur situation, autant qu'ils aient accès à des logements moins énergivores...

- Ce peut être une bonne chose quand les logements concernés « ne sont pas des logements » (garages, logements insalubres, etc.) et si c'est une demande de la part du ménage. On peut donc effectivement orienter et aider pour aller vers des logements moins malsains, moins dangereux. Après, les situations de précarité énergétique sont très différentes les unes des autres et il y en a certaines qui peuvent être traitées différemment et permettre d'éviter le déménagement.

- Dans le cadre d'une urgence (logement indécence par exemple), ça peut être bien : les moyens coercitifs pour faire réagir le propriétaire bailleur (ou la médiation pour le bailleur social) ne débloquent pas la situation rapidement, donc si la personne déménage, on répond à l'urgence, sinon le problème n'est pas traité.

▲ **Faire intervenir une CESF (Conseillère en économie sociale et familiale) auprès du ménage**

« Pas d'ac »:

- Cela suppose que les personnes gèrent mal leur budget alors qu'il y a aussi une question d'intégrité du loueur, d'état du logement.

- Nous réalisons des diagnostics socio-technique pour justement faire un double diagnostic, et pas seulement social.

« D'ac » :

- La situation doit être analysée, ça peut être une question technique mais aussi une question sociale : éliminer tout de suite l'intervention d'une CESF c'est dommage.

- Il faut même travailler en collaboration (ex : entre la gestion immobilière plutôt technique, et le travailleur social), avoir les 2 approches pour compléter l'approche technique par l'approche sociale.

- On peut raisonner sur la durée : quand on accompagne les propriétaires occupants, après rénovation il faut faire un accompagnement budgétaire, il n'y a pas que la technique...

- En tant que fournisseur d'énergie, les travailleurs sociaux sont essentiels car c'est avec eux qu'on travaille directement (il n'y a pas de contacts direct avec les clients en précarité énergétique), ce sont des accompagnants de nos clients démunis (démarche en cas d'impayés, problème de facture, accès à l'information...).

- Dans le cadre d'un SLIME porté par l'ADIL en partenariat avec le Département, le choix des chargés de visite s'est porté sur des CESF. Et c'est le bon choix car elles font partie de structures qui ont une approche technique (ex : Soliha, ALEC) et viennent ainsi la compléter. Elles ont aussi une connaissance du réseau, des dispositifs qui existent pour apporter une solution au ménage.

▲ **Mettre en avant le fait que dans 5 ans le ménage aura fait des économies si il achète de l'électro-ménager A+++**

« Pas d'ac » :

- L'essentiel de la problématique des ménages en précarité n'est pas vraiment l'électroménager, ils ont souvent du matériel performant, mais pas toujours bien entretenu. Sur la vision à moyen/long terme : c'est un public qui a du mal à réfléchir sous cet angle, il faut d'abord répondre aux besoins de court terme...
- Proposer de changer un appareil ne résout pas tout : si on a un frigo fonctionnel, même s'il a des consos superflues, le temps d'amortissement si on le change est plus long que si on avait initialement un appareil très vétuste. Il y a peut-être d'autres choses à proposer avant...et plutôt dire « le jour où vous en changez, adaptez-le à vos besoins et choisissez un appareil performant ».
- Si je fais une visite à domicile et que je vois de l'électro-ménager ancien, je ne dis pas systématiquement d'en changer : passer d'une classe C-D à A+++ c'est une vingtaine d'euros de gain par an....

« D'ac » :

- Parfois, investir c'est pour mieux s'en sortir après. Et si on est chez un ménage en précarité énergétique qui est primo-arrivant dans le logement et qui doit s'équiper, on peut conseiller ce genre de chose.
- Les équipements représentent effectivement un gisement, mais dans un bâti performant.

▲ **Faire pression sur le bailleur pour qu'il fasse des visites à domicile pour vérifier si il y a de l'humidité/des moisissures**

« D'ac » :

- Le locataire a l'obligation de signaler au propriétaire tout dysfonctionnement. De là à faire une visite il faut voir si c'est pertinent dans la relation locative.
- Il est intéressant que les bailleurs aient connaissance des problèmes du logement.
- Rappelons que dans le cas de logement indécemment, on est tenu de convoquer le bailleur et le locataire sur les constats contradictoires : souvent les bailleurs sont présents.
- Lorsqu'on alerte un bailleur, on entend souvent « je ne savais pas », « je découvre le problème »...
- Sur 58 visites à domicile réalisées cette année il y avait à peu près la moitié des logements avec des problèmes d'humidité ou de moisissures. Seuls 5 locataires ont accepté que je contacte le bailleur (la plupart des locataires avaient déjà de mauvais rapports avec le bailleur et avaient peur d'être délogé). Sur les 5 bailleurs, 1 seul s'est déplacé...
- Mais il faut aussi aller vers le bailleur, l'écouter, rester neutre entre vision du bailleur et vision du locataire. Il est important de se former sur le sujet pour favoriser la résolution des problèmes.

3. Apport théorique sur les rapports sociaux de classe

Comment travailler avec les personnes sans renforcer les stigmatisations, les inégalités ?

Introduction

Se resituer tout d'abord dans une perspective plus large : les plus précaires ne sont pas ceux qui utilisent/gaspillent le plus d'énergie.

- ▲ Le sociologue Jean-Baptiste Comby a analysé les sujets consacrés aux enjeux climatiques dans les médias et a montré qu'il est souvent question de la responsabilité individuelle des ménages, mais très peu de celles des collectivités et des grands groupes industriels qui représentent la majeure partie des émissions de gaz à effet de serre (même si ce sont les ménages qui consomment les produits fabriqués et transportés).

Ressources :

> Jean-Baptiste Comby, « La question climatique. Genèse et dépolitisation d'un problème public », Raisons d'agir, 2015.
<https://bibliobs.nouvelobs.com/idees/20151125.OBS0152/comment-le-discours-mediatique-sur-l-ecologie-est-devenu-une-morale-de-classe.html> //

- ▲ [Une étude Ipsos de 2010](#) a par ailleurs montré qu'un ouvrier produit 5 tonnes de CO₂ par an alors qu'un cadre en produit plus de 8 tonnes.

D'où un sentiment d'injustice qui peut émerger : « On vient m'embêter sur ma facture d'énergie ou mes consommations alors que ce n'est pas moi qui consomme le plus ! »...

Inégalités structurelles

On cite régulièrement les inégalités de ressources ou de revenus mais il est important de rappeler les autres inégalités (ou facteurs de précarisation) auxquelles les publics peuvent faire face : « *quelles sont-elles selon vous ?* »

- Les inégalités de genre liées au sexe des personnes
- Le logement → si on vit dans un logement BBC ou en classe G on ne paiera pas la même chose
- L'âge
- Le handicap physique et psychique
- L'accès au numérique → le nonaccès peut rendre compliqué certaines démarches dématérialisées surtout pour les personnes isolées (pas de famille pour aider, etc.). Par contre la dématérialisation peut d'une certaine manière être moins stigmatisante (évite de se déplacer uniquement aux heures d'ouverture par ex.)
- L'éducation/l'alphabétisation → toute démarche se base sur de l'écrit
- Le lieu d'habitation → proximité des services sociaux, accès à l'emploi différent selon les territoires, accès à internet
- Discrimination raciale/culturelle

4. Expérimentation d'une enquête conscientisante

Travail en binôme pour pratiquer l'enquête conscientisante : libre échange sur la base du guide d'enquête.

Se situer

1. Racontez un moment où vous avez pris conscience de votre classe sociale...
2. Racontez le moment où vous avez pris conscience de votre genre / sexe
3. Racontez un de vos derniers sentiments d'injustice

Autour d'un sujet...

4. Êtes-vous locataire ou propriétaire ?
5. Avez-vous mis en place des écogestes ou effectué des travaux de rénovation énergétique dans votre logement, lesquels ?
6. Si oui, pourquoi l'avez-vous fait ? D'où vous est venue cette idée ? Qu'est-ce qui vous a permis de les faire ?
7. Si non, qu'est ce qui bloque ?
8. Est-ce que vous pourriez appliquer tout ce qui est préconisé aux ménages ? Si non pourquoi ?

La colère, les problèmes ...

9. Votre place vous permet-elle d'aller vers plus de justice sociale ?
9. Racontez un moment où vous vous êtes senti seul.e, isolé.e, impuissant.e, inutile...
10. Qu'est-ce qui vous a empêché d'agir ?

Agir ...

11. Si il y avait un problème auquel vous deviez vous attaquer en priorité, ce serait lequel ?
12. Par où il faudrait commencer ? Qu'est-ce qu'il faudrait faire ?
13. Est-ce que vous avez des espaces pour parler de ça avec vos collègues ? Dans les temps informels ? Au sein d'un syndicat ? Dans les réunions d'équipe ? Dans le réseau ?

5. Apport sur la méthode d'élaboration d'une enquête conscientisante

« *Quel a été votre vécu du moment d'échange en binôme?* »

- Intéressant sur la remise en question de nos pratiques.
- Les premières questions sont difficiles
- La 1^{ère} question suffit à dérouler le reste

Présentation de l'enquête conscientisante :

- ▲ **Historique** : cet outil d'éducation populaire est apparu dans les cercles d'études ouvriers il y a plus d'un siècle, lorsque les bourses du travail devenaient un lieu d'échange sur les réalités qui touchaient les ouvriers (santé, logement, etc.). Ces enquêtes visaient à connaître les conditions de vie des classes populaires et, par la méthode, à en faire prendre conscience les personnes elles-mêmes.

- ▲ **Objectif** : il s'agit, au travers d'une discussion basée sur un questionnaire, de comprendre que les situations vécues individuellement dépendent de conditions structurelles et de rechercher des pistes d'actions.

- ▲ **Intentions** :

- Ce n'est pas un recueil de données : il s'agit d'interpréter ensemble les données et de rechercher des pistes d'action → l'enquête est un « support de discussion », le but est d'échanger, pas de rendre compte. C'est le processus qui compte, plus que le résultat.
- Se décaler de sa posture : l'enquêteur n'est pas extérieur au sujet, il est impliqué. Il s'engage dans un rapport de réciprocité, et, au cours de l'entretien, va parler autant que la personne qu'il rencontre. Il s'agit d'une réelle discussion, au cours de laquelle les deux interlocuteurs vont apprendre de l'autre. On peut faire part de ses doutes, on ouvre un espace de parole dans lequel on peut parler sur un pied d'égalité entre un porteur de dispositif et un bénéficiaire.
- Enclencher une conscientisation
- Se mettre en action

- ▲ **Les questions à se poser avant de fabriquer une enquête** :

- Qui je veux rencontrer ?
- Qu'est-ce que je souhaite apprendre d'eux ?
- Sur quoi je veux nous mettre en mouvement ?
- Comment je me situe par rapport au sujet ?

- ▲ **3 phases dans l'enquête** :

- le dégel : pour commencer, décrire, se raconter
- l'analyse commune de la situation
- l'action : comment se mettre en mouvement ensemble

Ressources : Exemples de questions pour fabriquer des enquêtes conscientisantes :

> Voir ci-dessous pages 7 et 8 //

> <http://www.cooperativedecitoyenne.fr/images/Plein-d'exemples-denquetes-conscientisantes.pdf> //

Exemples de questions pour fabriquer des enquêtes conscientes

~~PARTIE 1 : POUR COMMENCER : DÉCRIRE : SE RACONTER :~~

~~Pour briser la glace et mettre à l'aise :~~

1. Tu peux me décrire où tu travailles où tu vis ?
2. Décris tes conditions de travail : travail à temps plein ou à temps partiel ? Si tu es à temps partiel, est-ce que c'est subi ou volontaire ? fais-tu régulièrement des heures supplémentaires ? que tu récupères ? A quelle convention collective es-tu ? utilises-tu tes droits à la formation ? Est-ce que tes conditions de travail te satisfont ? Globalement, ces conditions s'améliorent ou se dégradent ?
3. Décris ton quartier : Qu'est-ce que vous y faites ? Qui y vit ? Qui y travaille ? Est-ce que vous faites une différence entre ceux qui y vivent et ceux qui n'y vivent pas ?
Vie de quartier : Où les gens se rencontrent-ils ? Quels événements ? Quelles structures ?
Qu'est-ce que vous faites de votre temps libre ? Quels sont vos loisirs ?

~~Aujourd'hui : le sens de ton métier, de ton bénévolat, la vie dans ton quartier...~~

4. Qu'est-ce qui te fait prendre du plaisir dans ton métier, ton investissement, tes projets, ton temps libre ?
5. Les actions dont tu es la/le plus fier.e, la/le plus satisfait.e dans ce cadre ?
6. Raconte ta plus belle victoire dans ton métier, tes engagements, ton quartier...
7. Ton action dans ton métier, tes engagements te permet-elle d'aller vers plus de justice sociale ?
8. Raconte l'image que tu te faisais de ton métier (ou de ta place dans l'association) (ou de ta place dans l'institution) avant de le faire ? Et maintenant ? qu'est-ce qui a changé ?
9. Raconte l'image que tu te faisais de ton quartier avant d'habiter là ? Et maintenant ? qu'est-ce qui a changé ?
10. Si on te proposait ton poste (bénévole ou salarié) actuel aujourd'hui, tu l'accepterais ?
11. Si tu devais choisir aujourd'hui où vivre, tu viendrais ici ?

~~PARTIE 2 : POUR ANALYSER ENSEMBLE :~~

~~Sur la participation :~~

12. La dernière fois que tu as parlé politique avec tes collègues, des bénévoles, des habitant.e.s, c'était quand ?
13. Es-tu investi.e dans des associations ? Pourquoi ?
14. A quoi tu fais participer dans ton métier, ou ton association, ou ton collectif ? Pourquoi ? (par obligation, pour être plus efficace, par éthique, pour draguer, pour justifier ton poste, pour te couvrir...)
15. A quoi tu aimerais faire participer plus et pourquoi ?
16. Raconte la dernière fois où tu as eu le sentiment d'être culpabilisant.e, de faire la morale.
17. Les trucs que tu défends, que tu expliques dans ton métier, dans tes engagements et que tu ne fais pas toi-même ?
18. A quoi tu aimerais participer plus (dans ton métier ou dans la vie) ? Pourquoi tu ne le fais pas ?
19. La dernière fois où tu as appris quelque chose de ton « public » ?
20. La dernière fois où tu n'as pas su faire participer plus de monde, c'était à cause de....

~~Sur les nouveaux dispositifs :~~

21. Combien de temps passes-tu à rédiger des appels à projets, des demandes de subvention ? Si ça ne fait pas partie de tes missions, donne une approximation du temps passé par tes collègues au sein de ta structure ?
22. Ces dernières années, avez-vous participé à la mise en œuvre de nouveaux dispositifs ?
Ces dispositifs ont-ils modifié : votre organisation de travail, le sens de votre action, votre rapport avec vos collègues, votre hiérarchie, vos partenaires, vos délégataires, vos financeurs ?

~~Sur un lieu de vie : un quartier :~~

23. Qu'a-t-il de spécifique, en quoi est-il différent d'autres quartiers ?
24. Cadre de vie : Est-ce que c'est un quartier où il fait bon vivre ?
25. Au bout de combien de temps de vie dans le quartier, un nouveau n'est-il plus un étranger ?
26. Est-ce qu'il y a des choses qui ont changé dans la vie du quartier ?
Qu'est-ce qui s'est amélioré ?
Qu'est-ce qui s'est dégradé ?
27. Qu'est-ce qui n'a pas changé et que vous voudriez changer ?
28. Est-ce que tu souhaiterais que tes enfants vivent aussi ici ?
29. Est-ce que vous donnez votre avis sur ce qui se passe dans le quartier ?
A qui ? Comment ? A quel sujet ? Quand ?
30. Y a-t-il des lieux pour donner votre avis ?
31. Êtes-vous prêt à donner votre avis ?

En général, Les colères, les problèmes ...

32. Raconte un moment où tu t'es senti seul.e, isolé.e, impuissant.e, inutile...
33. Raconte un moment de désaccord dans ton travail, tes engagements...
34. Raconte une chose que tu fais et qui ne fait pas sens pour toi.
35. Raconte un moment où tu as vraiment eu le sentiment que ton action était récupérée.
36. Qu'est-ce qui te ferait arrêter de travailler ou militer là où tu travailles ?
37. Qu'est ce qui te ferait arrêter de vivre là où tu vis ?
38. Quel est le moment dans ton travail où tu as eu l'impression d'être le plus proche de ton idéal ?
39. Qu'est ce qui t'empêche d'aller vers cet idéal ? Qu'est ce qui te freine ?
40. Est-ce que la plupart des problèmes que tu vois au centre social serait résolu avec plus de moyens ?
41. Raconte ta dernière colère ... Est-ce que tu t'es senti.e impuissant.e ? Si oui, qu'est-ce qui t'as empêché d'agir ?
42. La chose qui t'insatisfait le plus et sur laquelle tu n'arrives pas à avoir prise en ce moment, dans ton métier ou tes engagements, dans ton quartier?

PARTIE 3 : POUR DEPASSER LE STADE DE L'ANALYSE ET AGIR.

43. Si tu pouvais décider entièrement de l'organisation de ton travail, ou de ton collectif, ou de ton quartier, qu'est ce que tu ferais de plus ou de mieux que maintenant ?
44. Selon toi, la plupart des freins rencontrés dans ton métier, tes collectifs, ton quartier seraient-ils résolus avec plus de moyens ?
45. Si il y avait un problème auquel tu devrais t'attaquer en priorité, ce serait lequel ?
46. Si je devais nommer 3 alliés et 3 ennemis qui seraient-ils et pourquoi...
47. Par où il faudrait commencer ? Qu'est-ce qu'il faudrait faire ?
48. Penses-tu que vous êtes nombreux.ses à être dans cette situation ?
49. Connais-tu d'autres personnes dans la même situation ou qui partagent tes préoccupations ? Ou qui pourraient avoir des intérêts communs avec toi ?
50. Quels leviers d'action, as tu déjà imaginé ?
51. Est-ce que tu as des espaces pour parler de ça avec tes collègues ? Dans les temps informels ? Au sein d'un syndicat ? Dans les réunions d'équipe ? Dans un réseau ?
52. Qu'est ce que vous aimeriez que l'on fasse de vos réponses ?

LES QUESTIONS A SE POSER EN BINOME AVANT DE FAIRE L'ENQUETE :

Qui on souhaite rencontrer ?

Qu'est ce qu'on veut apprendre des gens qu'on va rencontrer ?

Sur quoi on aimerait mettre en mouvement les gens qu'on va rencontrer ?

C'est quoi notre positionnement personnel là dedans ? Comment on est impliqué dans les enjeux du questionnaire ?

LES QUESTIONS A SE POSER EN BINOME APRES L'ENQUETE :

Cette évaluation de notre enquête permet (en la lisant avant) de se poser certaines questions sur les conditions et la posture. C'est bien de relire ça après aussi, bien sûr...

Évaluer mon enquête de conscientisation

1- Est-ce que l'espace, le lieu choisi pour enquêter (terrain, pièce...) est satisfaisant ? est-ce que le temps prévu est suffisant ?

2- Est-ce que mon enquête correspond à ma cible de public choisie ?

3- Est-ce que la position de mon corps, de mon regard, de ma voix était facilitante pour instaurer une relation d'enquête ?

4- Est-ce que l'accroche, la première partie dite de dégel facilite la qualité de l'interview ?

5- Ai-je ressenti une conscientisation de l'enquête (leur dans l'œil, découverte, réaction « j'avais pas vu ça comme ça, mais maintenant que j'y réfléchis ») ?

6- Ai-je ressenti moi-même une conscientisation (découverte d'un terrain inconnu, de possibles, de nouvelles problématiques) ?

7- Quels pourraient être les effets induits par ces conscientisations mutuelles ?

8- Quelles suites à donner à ces effets ?

▲ Exemple d'application

- Des travailleurs d'un centre social ont fait le constat que bien que le centre soit situé dans un quartier très populaire et à l'écart des services, il était sous-utilisé.

En partenariat avec l'Orage, le centre social a commencé à réunir des femmes de l'atelier tricot pour aborder cette problématique. Une enquête consciencieuse a donc été mise en place (c'est quoi le centre social idéal ? qu'est-ce qu'on peut faire ? etc.) et ces femmes sont allées passer les questionnaires aux habitants du quartier. Des temps de réunion au centre social étaient prévus pour que les enquêtrices racontent le contenu des échanges et proposent des solutions.

Exemple d'action mise en œuvre : les liens entre les familles et les enseignants du quartier étaient compliqués → le centre social a proposé une médiation entre enseignants et familles.

- Des travailleurs sociaux sont allés échanger avec d'autres travailleurs sociaux sur leurs problématiques métier → ils se sont rendu compte qu'ils vivaient les mêmes types de difficultés (souffrance au travail, perte de sens...) et se sont dit qu'il fallait se mettre en mouvement pour faire évoluer leur situation.

Dans un 2nd temps, ils ont mis en place une enquête à destination de leurs publics (quelles sont vos appréhensions à l'idée de venir voir une travailleuse sociale ? selon vous quelle serait une relation idéale d'accompagnement social ?) tout en leur faisant part de leurs propres difficultés.

Exemple d'action mise en œuvre : le public trouvait les bureaux très impressionnants, ce qui induisait un rapport d'autorité directe → les travailleurs sociaux ont mis en place un lieu d'accueil plus convivial.

Exemple d'action mise en œuvre : certaines personnes étaient gênées par certains termes stigmatisants utilisés par les travailleurs sociaux → ces derniers ont réadapté leurs questions/langage/vocabulaire.

6. Comment se réapproprier la méthode dans nos contextes ?

Réflexion en petits groupe de 4-5 personnes : en quoi cette méthode peut être utile dans nos contextes ? A-t-on d'autres approches à mutualiser ?