



Portrait de membre

Caroline GINESTET
et Sabine SPINOSA-CHARBIT
Assistante sociale et Conseillère en
économie sociale et familiale (CESF) au Conseil
Départemental de l'Hérault



Depuis 2002, un Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Eau et de l'Energie (FATMEE)¹ est animé sur le département de l'Hérault par l'association GEFOSAT². Caroline Ginestet et Sabine Spinosa-Charbit interviennent sur ce dispositif partenarial.

> Quel est votre parcours et qu'est-ce qui vous a conduit à intervenir sur la précarité énergétique ?

Quand le département de l'Hérault a embauché des CESF il y a 30 ans, elles ont été missionnées plus particulièrement sur le logement suite à la loi Besson (alors que les assistantes sociales sont plus polyvalentes sur les secteurs, car plus généralistes). Petit à petit, les CESF sont devenues des personnes ressources pour les équipes intervenant sur des situations problématiques en matière de logement, que ce soit dans le cadre de la recherche ou le maintien dans le logement. Et pour ce dernier volet (permettre à des gens de rester là où ils sont quand ils y sont bien), lorsque le FATMEE a été proposé sur notre secteur, on s'en est saisi tout de suite ! Dans la mesure où l'on nous oriente systématiquement des personnes aux factures importantes et se plaignant du niveau de confort dans leur logement, une grande part du travail de CESF était déjà constituée de visites à domicile, donc nous sommes naturellement allées vers ce dispositif.

En ce qui concerne les assistantes sociales, elles sont de plus en plus confrontées à des ménages aux factures énormes (avec par exemple une aide du FSL perçue il y a moins d'un an et une régularisation de facture qui dépasse les montants de l'année précédente) et de moins en moins d'outils financiers pour aider les gens. C'est parce qu'elles sont face à ces problématiques et l'impossibilité de soutenir les personnes qu'elles se saisissent du FATMEE.

> Aujourd'hui, en quoi consiste votre mission dans le domaine de la précarité énergétique et dans le cadre du FATMEE ?

La lutte contre la précarité énergétique est l'une de nos missions auprès du public accueilli et accompagné, elle s'est précisée avec l'action du FATMEE.

Classiquement, sur les services sociaux de secteur, nous sommes surtout interpellées pour soutenir les personnes dans le financement de factures d'énergie ou encore éviter des coupures...mais soulager l'aspect financier a toujours des limites. Nous

¹ Un Fonds (social) d'aide aux travaux est un dispositif local porté par des associations ou des collectivités volontaires et destiné à accompagner les ménages en situation de précarité énergétique. Il se concentre sur la réalisation de diagnostics sociotechniques au domicile, la recherche de solutions adaptées à l'occupant et la participation au financement de travaux. En savoir plus : https://www.precarite-energie.org/IMG/pdf/fiche9-Les_FSATMEV3.pdf

² Le GEFOSAT est une association spécialisée sur la maîtrise de l'énergie : www.gefosat.org.

sommes également amenées, notamment pour la CESF sur la mission logement, à visiter des logements pour évaluer leur état et s'ils relèveraient ou non d'une démarche du type non-décence, insalubrité ou tout simplement « précarité énergétique ». Et pour répondre à ce dernier cas, une action a été mise en place par le GEFOSAT depuis plus de 15 ans avec le département de l'Hérault : le FATMEE.

Dans un premier temps le FATMEE avait été développé sur une partie du territoire de l'Hérault et le département l'a ensuite proposé à plusieurs autres territoires : on en bénéficie donc depuis un peu plus de 8 ans. Nous intervenons sur un territoire d'une quarantaine de communes qui englobe du péri-urbain et du rural. Notre équipe est amenée à intervenir de manière générale sur tous les publics quels qu'ils soient : nous sommes un service social général (Maison Départementale des Solidarités). Nous pouvons être amenées à visiter des logements : comme nos collègues de la Protection Maternelle et Infantile qui rencontrent des mères avec leur bébé, des sages-femmes auprès de femmes enceintes ou encore des éducateurs du service. Quand ils sont face à des situations de logements dégradés ou de problèmes d'inconfort, ils peuvent nous les relayer.

Lorsque l'assistante sociale se rend à domicile, elle peut repérer les logements humides ou difficiles à chauffer par les occupants qui souffrent du froid. Lors de permanences d'accueil elle peut aussi repérer des factures d'énergie importantes (mensualisations ou relevés de consommation importants pour des petits logements) ou des personnes qui diront « je chauffe mais j'ai froid ».

Nous avons donc deux portes d'entrée pour repérer les logements : soit les visites à domicile réalisées par les collègues dans le cadre de leurs missions, soit via les permanences où l'on peut avoir une visibilité sur les factures et les dettes des familles.

> Une fois ces logements repérés, que se passe-t-il ?

Nous réalisons une visite ensemble pour repérer concrètement dans le logement si il y a une consommation importante, si le logement est froid, s'il y a de l'humidité voire des champignons, si les enfants ont des problèmes de santé (comme de l'asthme par exemple), etc. On va aussi étudier le contexte locatif, les rapports avec le bailleur et essayer à minima de repérer les problèmes liés au logement. Parfois, des personnes peuvent exprimer des choses très difficiles mais nous sommes rassurées lorsque l'on voit le logement, et inversement certaines personnes expriment le fait d'avoir des factures importantes et en voyant le logement on peut leur dire que ce n'est pas normal de louer des logements dans cet état là !

Le contexte du rapport avec le bailleur est très important. On vérifie toujours depuis quand le bail a été signé car notre crainte, et celle des familles, c'est que si des démarches sont menées pour aller solliciter des travaux auprès du bailleur (car cela fini souvent comme cela), on veut éviter une rupture de la location. Ce qui arrive malheureusement assez fréquemment quand on a des rapports compliqués avec le bailleur : il suffit que le locataire essaie de faire valoir certains droits pour qu'il se retrouve avec une fin de bail pour vente ou pour reprise. Alors



que notre intervention se fait dans un cadre amiable, ça n'est pas toujours perçu comme cela. De plus, le Département est une institution, donc les bailleurs peuvent avoir tendance à croire qu'on veut les contrôler, ce qui n'est pas le cas. Et puis c'est aussi le public qui va nous dire si il est, oui ou non, partant pour cette action.

> C'est donc à ce moment que la famille peut « entrer » dans le dispositif ?

Un des intérêts du FATMEE c'est qu'il y a des comités techniques où l'on va pouvoir exposer les situations et l'évaluation que l'on en fait. Il est composé de membres du GEFOSAT, de travailleurs sociaux qui interviennent auprès des familles, de juristes d'associations de défense des locataires ou d'associations avec des missions sur le logement (par exemple la CLCV³). Si le comité technique pense que le contexte permet une procédure amiable, l'accompagnement avec le GEFOSAT va débuter dans le cadre du FATMEE. L'idée est de faire appel aux compétences techniques du GEFOSAT, qui va venir en complément de notre évaluation sociale.

> L'entrée dans le FATMEE est-elle systématique à ce stade ou arrive-t-il que les familles soient orientées vers un autre dispositif ?

Il arrive que le comité oriente les familles vers d'autres démarches. Si l'on voit qu'un travail avec le bailleur n'est pas possible dès le début et qu'on est face à un logement trop dégradé, on partira sur d'autres mesures de type non-décence. Dans ce cas-là, pour les familles qui

bénéficient d'une allocation logement et vivent un début de conflit avec leur bailleur (ils lui ont par exemple déjà fait remonter des difficultés liées à leur facture d'énergie ou des problèmes de chauffage ou d'humidité qui sont restées sans réponse), on leur explique qu'elles peuvent faire une demande de visite « décence » auprès de la CAF. Soit cette information leur suffit et elles peuvent entamer la démarche, soit, pour les publics un peu plus en difficulté, on va les aider à passer le relais à la CAF.

> Une fois que le comité technique valide l'entrée de la famille dans le FATMEE, quel est votre rôle ?

Après la commission, une visite en binôme est réalisée systématiquement auprès de la famille avec la technicienne du GEFOSAT et une travailleuse sociale de notre service. C'est toujours intéressant pour nous car cela nous sort du contexte classique de la relation d'accompagnement social avec le public. Même si cet aspect est toujours présent, cela crée un rapport de travail concret avec les familles qui est vraiment intéressant. Pendant cette visite, la technicienne du GEFOSAT va poser des questions à la famille sur son logement et ses habitudes de consommations, regarder les factures, le type d'abonnement, l'importance de l'énergie dans le budget, prendre la mesure du logement, vérifier la température de l'eau chaude, si le cumulus est bien relié aux heures creuses, etc.

En général la plupart des situations dans le cadre du FATMEE relèvent de problèmes relatifs au bâti. L'aspect habitudes de consommations est

³ Consommation Logement Cadre de vie



toujours abordé mais la majeure partie des gisements d'économies d'énergie est liée à des travaux d'isolation.

> Et c'est là où la réalisation des travaux est fortement conditionnée au bon vouloir du propriétaire et à la relation bailleur-locataire...

Les locataires représentent les situations les plus compliquées car quand on s'adresse à eux, on ne sait jamais ce sur quoi on va pouvoir travailler ensuite et quels vont être les relations avec le bailleur. Quand on commence à leur parler du dispositif lors des permanences, ils ont parfois un peu peur « d'embêter » leur propriétaire, et une fois qu'on effectue la visite et qu'on explique le dispositif, ils réalisent qu'il n'y a rien d'imposé. Il y a quelques situations où les locataires comprennent rapidement l'action et ont fait en sorte que le bailleur soit présent pendant la visite technique. Mais la plupart du temps, on a affaire au locataire seulement. Quand celui-ci dispose du rapport technique, il va le remettre au bailleur et on attend que ce dernier nous interpelle. On lui laisse un petit délai puis on le relance pour savoir s'il a bien reçu le rapport et s'il compte ou non faire des travaux. On a alors des réponses plus ou moins favorables. Entre aussi en jeu un travail de médiation, car on peut être face à des locataires qui ont un ou deux mois de loyer en retard et un bailleur qui dira alors que le locataire ne respecte pas ses devoirs... Il y a donc tout ce travail de fond qui est fait après la visite pour essayer d'avancer.

Quand ça se passe bien avec le propriétaire, celui-ci va être sensible au

fait que le locataire ait fait appel au FATMEE et que si des petits travaux peuvent être faits, c'est aussi pour améliorer son logement. Après ils ne sont pas tous compréhensifs... Et quand les dossiers durent trop longtemps et que l'on n'aboutit à rien, on propose souvent au locataire d'engager une procédure de non-décence (quand cela est pertinent), dans laquelle il pourra par ailleurs justifier d'une tentative de règlement à l'amiable déjà poussée grâce au FATMEE.

> Vous travaillez essentiellement avec des locataires ou aussi avec des propriétaires occupants ?

On a souvent une part plus importante de locataires que de propriétaires occupants, mais le FATMEE s'adresse aussi à ces derniers. Dans ce cas c'est plus facile car on a affaire directement à la personne qui peut nous dire si oui ou non elle peut mettre en place des améliorations dans le logement. Le GEFOSAT propose un plan de financement en devisant approximativement les travaux et en indiquant le pourcentage de reste à charge une fois établies toutes les demandes d'aides, car le plan n'intègre pas uniquement la subvention du FATMEE mais aussi d'autres dispositifs financiers (programme Habiter Mieux, Eco chèque de la Région, etc.).

> Et quel est le montant de cette subvention du FATMEE ?

Au travers du FSL⁴, le Département finance l'intervention du GEFOSAT et une

⁴ Fonds Solidarité Logement : aide financière qui vise à aider les personnes rencontrant des difficultés à accéder au

logement ou à s'y maintenir. Le FSL permet par exemple de prendre en charge le dépôt de garantie lors de l'arrivée dans



petite subvention de travaux pour inciter à la rénovation : 1 500 € pour les propriétaires bailleurs et 2 600 € pour les propriétaires occupants. Dans le cas des propriétaires bailleurs, on aborde cette subvention mais il n'y a pas de plan de financement établi car il est difficile de mobiliser d'autres aides par ailleurs.

> Qui sont vos partenaires et comment travaillez-vous avec eux ?

Il y a ceux du comité technique (évoqués plus haut). La CAF faisait partie du comité au début mais ils n'ont pas pu maintenir leur présence. Pourtant c'était intéressant car nos collègues travailleurs sociaux de la CAF étant présents, ils pouvaient orienter des situations et relayer des cas de non-décence et ainsi aller un peu plus vite dans les démarches. Depuis deux ans nous faisons un comité technique en commun avec deux autres territoires du département où chacun présente ses situations. C'est toujours riche car cela nous permet de voir ce qui se fait ailleurs, comment les situations sont travaillées... Il y a aussi des zones où il y a des OPAH⁵ ou des PIG⁶, nous sommes donc amenés à orienter vers un opérateur habitat, comme Urbanis par exemple.

Au départ le FATMEE est une intervention individuelle auprès des familles, mais pour nous le comité technique constitue un véritable lieu-ressource sur la précarité énergétique dans le logement. Car même pour des situations que l'on n'ira pas explorer, nous disposons de retours et de conseils. Bien qu'étant missionné sur le logement, on s'y perd un peu dans ce qui pourrait être important

un logement ou le paiement de factures (électricité, gaz, eau, ...).

comme informations pour les personnes, donc réunir plusieurs partenaires dans ce comité "pluridisciplinaire" est très précieux.

> Dans quelles mesures la situation de votre public s'améliore grâce au FATMEE ?

L'idéal, c'est d'avoir réussi à réduire les consommations d'énergie ou amélioré le confort thermique, car il y a des situations où les consommations ne sont pas si énormes mais pour lesquelles on a des logements très froids avec des personnes qui vivent à 14 ou 15 degrés, voire moins ! On a par exemple un propriétaire occupant chez qui a été installé un poêle à granulés et qui a gagné 5 degrés dans sa maison tout en sachant qu'il y vit continuellement car il a un handicap et ne travaille pas. Nous sommes souvent face à des personnes qui occupent beaucoup leur logement, contrairement à des actifs, et vivent donc encore plus difficilement ces situations-là. C'est la double peine pour eux.

De manière générale, si on réussit à faire faire quelques petits travaux chez les locataires (souvent pas autant qu'on aurait voulu), on aura permis d'améliorer un peu la situation. Ces travaux peuvent porter sur l'isolation de la toiture (de faible surface), le changement de quelques menuiseries, la mise en place d'une ventilation mécanique contrôlée, l'installation d'un contacteur sur le cumulus pour qu'il se déclenche aux heures creuses, etc. Pour les propriétaires occupants, ce sera des travaux plus importants : changement

⁵ Opération programmée d'amélioration de l'habitat

⁶ Programme d'intérêt général



d'une chaudière, installation d'un poêle à granulés, isolation de la toiture...

Cette action est aussi très valorisante pour les personnes car c'est concret. Les personnes se saisissent vraiment de la présence d'une professionnelle du logement : ils bénéficient de premiers conseils autour des habitudes consommations. On peut se retrouver sur des situations où il y a quelques petits soucis liés au logement mais aussi des cas de températures de chauffe trop importantes par exemple. Avec cette intervention et le rapport de visite très clair qui explique qu'à 2 degrés près on peut limiter ses factures d'au moins 150 ou 200€ sur l'année, ça parle, c'est quelque chose de très précis. Il n'y a pas juste un petit conseil, c'est très concret et ça créé un autre rapport aux familles sur la thématique du budget : ils sont acteurs dans cette situation. Lors de la deuxième visite à domicile est remis à l'occupant le rapport de visite et un petit paquet avec des ampoules basses consommation, des multiprises, etc. Et c'est impressionnant comment les gens réagissent juste à ce petit paquet ! Ça n'est pas tant ce qu'il y a dedans (même si évidemment c'est très utile !) que ce que cela implique : « je peux faire quelque chose, on m'apporte du concret ». Cela redonne du pouvoir d'agir aux personnes et sur une échéance plutôt courte. Avec la bonne technicité du GEFOSAT, on en apprend beaucoup et les bénéficiaires aussi, il y a un réel échange et ils le perçoivent comme une vraie aide.

Il y a un bénéfice social également : se sentir mieux dans son logement c'est déjà se sentir mieux « soi-même ». Et souvent se pose la question de l'intérêt du maintien de la personne dans son logement : quand notre public nous

sollicite pour des logements plus adaptés en termes de loyer ou de taille, on les accompagne dans leurs démarches. Si leur logement est adapté mais que le problème porte vraiment sur l'énergie ou l'état du bâti, on essaie d'être dans une logique de maintien. La plupart du temps les personnes nous demandent de rester là où ils habitent, pas forcément dans le logement, mais dans le secteur. Travailler sur la précarité énergétique nous permet de ne pas avoir à aller chercher un autre logement et tenter de maintenir quelqu'un dans un logement qui peut être adapté et qui ne le coupe pas des relations sociales qu'il a déjà développées.

> Quelles sont les compétences et qualités nécessaires pour réaliser votre mission ?

Vis-à-vis des publics concernés, locataires comme propriétaires occupants, il y aura toujours une partie d'écoute, de travail social inhérent à notre métier.

Là où c'est nouveau, ou en tout cas ce qui s'est amplifié, c'est l'aspect médiation avec le propriétaire bailleur : on avait moins l'habitude d'intervenir sur ce volet, on orientait plutôt vers des juristes d'associations. Aujourd'hui on est autour de la table avec les deux parties et on aborde les problèmes, les histoires de confiance des uns vers les autres, la mauvaise foi aussi (ça arrive !). Cette partie médiation a beaucoup été développée dans le cadre de notre mission.



> Rencontrez-vous des difficultés particulières ? Des manques ? Des besoins pour réaliser au mieux votre mission ?

Avoir une subvention plus importante pour inciter aux travaux serait bien sûr un plus, après, ça n'est pas uniquement ça qui fait enclencher les travaux par les bailleurs...même si ça a le mérite d'exister !

Une des limites, et c'est le propre d'une procédure amiable, c'est que lorsqu'une des parties (le propriétaire) ne veut vraiment rien faire, on s'arrête là. Mais ce sera toujours positif car il y aura quand même une considération de bonne foi pour le locataire qui aura tenté quelque chose de très concret. Et, s'il le souhaite, on pourra aller au-delà (démarche de non-décence, d'insalubrité voire juridique) mais cela arrive rarement et on s'oriente le plus souvent vers un relogement. Il y a peut-être un travail de fond à faire pour que les locataires soient plus en confiance sur ces procédures, ce qui demande un accompagnement important alors que nous avons, et je pense que c'est propre à tous les travailleurs sociaux, toujours un manque de temps à accorder.

Mais dans sa logique le dispositif est plutôt complet, c'est vraiment un outil formidable !

Interview réalisé le 18/01/2019 pour le RAPPEL.

