



Portrait de membre

Céline FROIDEFOND
Conseillère en économie
sociale et familiale



Le Centre intercommunal d'action sociale (CIAS) de la communauté de communes de Sarlat-Périgord Noir contribue au renforcement de la cohésion sociale en assurant une action sociale de proximité favorisant le mieux vivre ensemble. Il s'est engagé dans la mise en place d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique.

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

J'ai une formation initiale de Conseillère en économie sociale et familiale (CESF).

Au CIAS j'ai repris un projet qui a été monté par une autre collègue qui s'est notamment formée avec le CREAQ¹ sur la réalisation de diagnostics sociotechniques au domicile des ménages en précarité énergétique.

En 2014/2015, ma collègue avait constaté qu'un tiers des demandes d'aides financières faites auprès du CIAS concernait l'énergie : les factures des ménages étaient en hausse et nous manquions de solutions durables pour régler ce problème. Elle a répondu à un appel à projet pour monter une plateforme de lutte contre la précarité énergétique sur le modèle de ce qui avait été fait sur Grenoble. L'idée était de positionner le CIAS en tant que guichet unique du secteur pour répondre à toutes les questions liées à la précarité énergétique et servir de relais avec Soliha. Ma collègue a donc suivi la formation pour réaliser les visites, et en parallèle le CIAS s'est doté d'un éco-logement mobile

interactif, l'ensemble permettait de coupler les approches individuelles et collectives. Ce projet a vraiment émané du terrain et sur la base des constats en matière d'impayés d'énergie.

> Aujourd'hui, en quoi consiste votre mission et particulièrement dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique ?

Nous sommes 4 CESF et on reçoit tout public majeur, résident sur la communauté de communes et ayant besoin d'être accompagné sur des problématiques en lien avec la vie quotidienne. Notre activité principale concerne la gestion du budget et l'accès aux droits : monter les dossiers de surendettement, instruire les demandes d'aide financières, veiller à l'ouverture de droits sociaux (complémentaires santé solidaires, dossiers MDPH²). Nous travaillons en partenariat avec différents acteurs du territoire : les associations caritatives pour l'alimentaire, les services d'accès aux soins pour les problématiques de santé, Pôle emploi et

¹ Centre Régional d'Eco-énergétique d'Aquitaine

² Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

la mission locale pour les problématiques d'insertion. Nous aidons aussi les personnes qui n'ont pas accès à internet ou des difficultés avec l'informatique. En matière de précarité énergétique, nous accompagnons les personnes pour faire des demandes d'aides financières type MaPrimeRénov', et travaillons en partenariat avec Soliha.

> En cas de situation d'impayés, d'énergie ou de menace de coupure, comment intervenez-vous ?

Généralement on établit le budget de la famille pour évaluer quelles types d'aides financières sont mobilisables. Les aides principales sont le FSL³, il est également possible de demander un passage en commission d'aide au niveau du CIAS. Le budget du CIAS peut être mobilisé pour toutes les dépenses de la vie quotidienne. En général, les aides sur le volet logement/énergie viennent en complément du FSL car le montant mobilisable est moins important que ce dernier (maximum 200 euros par an).

Nous sommes en lien avec les fournisseurs d'énergie afin de négocier un plan d'apurement, des délais de paiement, etc. Nous vérifions aussi que les personnes font bien valoir tous leurs droits concernant leur éligibilité au chèque énergie notamment.

Quand on établit le budget de la famille, si les personnes n'ont pas reçu le chèque, parce qu'elles ont déménagé par exemple, ou si le chèque a été perdu, on aide à faire les démarches via le numéro dédié ou sur le site internet. Cela arrive aussi que le chèque ne soit pas envoyé

car il y a une erreur au niveau des avis d'imposition, ou bien qu'elles rencontrent des problèmes pour en bénéficier si elles ont pré-affecté leur chèque sur internet puis changé de fournisseur entre temps. Nous sommes là pour nous assurer que les personnes fassent bien valoir leurs droits.

Après, si les personnes viennent de façon récurrente pour des problèmes d'impayés, nous pouvons engager un travail pour évaluer s'il n'y a pas une problématique au niveau du logement en réalisant une visite sociotechnique. L'objectif est de comprendre quelles sont les causes des factures importantes : est-ce un problème de comportement, de bâti... Pour ensuite apporter des solutions, en termes de préconisations de gestes comme de petits travaux dans le logement.

On regarde les caractéristiques du bâti : l'habitat est-il ancien, récent ? Quel est l'état de la toiture, des menuiseries ? Est-ce qu'on est sur du simple ou double vitrage, y a-t-il une VMC ? etc. On réalise également un travail sur les factures pour évaluer la consommation de la famille. Si l'abonnement est en heures pleines/heures creuses, est-ce que ces dernières sont bien utilisées durant les plages dédiées, est-il possible d'optimiser leur utilisation ? Quel est l'équipement de la famille au niveau électroménager (est-il ancien/récent, le ménage est-il sur ou sous équipé) ? Quelles sont les pratiques de la famille en termes de chauffage (notamment lorsqu'il est électrique) ?

On établit ensuite un rapport de visite que l'on remet à la famille qui détaille les caractéristiques du bâtiment, et on préconise soit des modifications au niveau du comportement soit des menus

³ Fonds de solidarité pour le logement

travaux, des choses qui sont à la portée de la famille. Comme par exemple placer un rideau épais devant une porte d'entrée s'il n'y a pas de sas d'entrée pour éviter de refroidir la maison. On reste sur des conseils un peu basiques, après s'il s'avère qu'il y a un vrai problème au niveau du bâti, on peut proposer avec l'accord de la famille d'envoyer le rapport au propriétaire afin de le sensibiliser aux difficultés que rencontre son locataire et d'essayer de faire de la médiation pour la réalisation de travaux.

Cela arrive également que l'on fasse des signalements pour logement non-décent. Dans ce cas, on envoie des photos et on explique la situation aux services de la DDT⁴ puis on réalise une visite à domicile en commun avec un agent de l'état. En principe il est également demandé la présence d'un représentant de la mairie. Les techniciens font le tour du logement et en commission interne décident des suites données au dossier. Si le logement est classé non-décent, ils se mettent en relation avec les services de la CAF pour suspendre le versement des aides au logement.

Si les personnes sont dans le parc privé dégradé et qu'elles souhaitent déménager, nous facilitons la mise en lien avec les bailleurs sociaux pour l'accès à des logements sociaux.

Enfin, avec l'éco-logement mobile nous sommes également allés vers d'autres publics en réalisant des interventions dans les écoles. Il s'agit d'une visite commentée de l'exposition, cela intéresse fortement les enfants et c'est en

lien avec les programmes scolaires des CM1 et CM2, les instituteurs proposent ensuite des prolongements avec leurs élèves sur la consommation d'énergie.

> Comment se passe le partenariat avec les fournisseurs d'énergie ?

Les fournisseurs ne sont pas tous organisés de la même façon.

EDF et ENGIE ont des portails pour les travailleurs sociaux et des services sociaux dédiés qui permettent de les contacter plus facilement, ce qui n'est pas le cas de tous les fournisseurs.

D'autres fournisseurs, non dotés d'un portail informatique spécifique, ont néanmoins des services dédiés avec une adresse mail particulière pour envoyer les informations indiquant qu'il y a une demande d'aide financière déposée, ce qui permet de protéger le dossier et d'éviter les coupures.

Après, d'autres fournisseurs n'ont pas ces services et dans ce cas nous passons par le numéro classique comme n'importe quel client et c'est plus compliqué d'avoir quelqu'un en ligne. Malgré un nombre important de fournisseurs d'électricité, la plupart des ménages que nous accompagnons sont chez les principaux fournisseurs : EDF, ENGIE, Total Energie, Eni.

⁴ Direction départementale des Territoires

> Travaillez-vous avec d'autres partenaires sur cette thématiques ?

On travaille bien avec Soliha : pour les demandes d'aides financières sur des dossiers ANAH, on assure la mise en lien avec les personnes que l'on accompagne.

L'ADIL 24 fait des permanences au CIAS, ils étudient l'éligibilité des personnes à certains types d'aides, et de notre côté nous aidons ces personnes à constituer les dossiers, on les accompagne également pour les démarches en ligne vu que désormais tout se fait numériquement.

> Quels types de publics recevez-vous majoritairement ?

Les locataires ont plutôt tendance à venir pour des problèmes de factures impayées, les propriétaires viennent davantage nous solliciter pour avoir des informations sur les travaux à réaliser et les aides mobilisables.

> Avez-vous le sentiment que la situation des ménages accompagnés s'améliore ?

Non pas vraiment, surtout avec l'augmentation des coûts de l'énergie, on n'en voit pas encore les effets maintenant mais ça ne va pas en s'améliorant. Les ménages, en cherchant à anticiper l'augmentation de leurs factures, peuvent être amenés à modifier leurs comportements et pas toujours à bon escient. Par exemple, ne laisser fonctionner qu'un radiateur sur deux, ce qui n'est pas toujours le plus pertinent en termes d'économies d'énergie.

Un autre problème concerne la mensualisation : les personnes cherchent à réduire le montant de leurs mensualités et se retrouvent en difficulté au moment

de la régularisation. Lorsqu'elles viennent nous voir il y a souvent une incompréhension sur le montant de la facture, elles ne trouvent pas cela normal. On essaie d'être dans une démarche pédagogique d'explication des factures, mais quand les personnes viennent c'est surtout pour trouver une solution par rapport à la dette. Lors de l'entrée dans un nouveau logement, le fournisseur propose un certain niveau de mensualisation qui est souvent jugé trop élevé. Ça reste très compliqué d'avoir des mensualisations de moins de 70-80 euros par mois, or pour un ménage au RSA c'est une réelle somme et il est difficile d'avoir des logements qui puissent être adaptés à des petits budgets au regard du montant du loyer et de la consommation d'énergie.

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

S'il y avait vraiment un appui technique pour faire des diagnostics au niveau des logements et orienter les personnes cela serait un plus notamment pour inciter des bailleurs privés à faire des travaux. Notre intervention est très sociale (démarches administratives, accès aux droits) mais il nous manque la partie technique pour que les actions du CIAS puissent se faire en partenariat avec une double vision technique et sociale. On peut prodiguer des conseils, faire des demandes financières mais à un moment donné il faut s'attaquer au bâti.

Cette démarche est en cours dans le cadre d'une OPAH qui va démarrer en 2022 sur trois communautés de communes dont celle de Sarlat Périgord Noir : un technicien va être recruté pour conseiller toutes les personnes souhaitant réaliser des travaux.

> Pour conclure, que pensez-vous de la manière dont est traité le phénomène de précarité énergétique sur votre territoire ?

Au regard des difficultés sociales des publics que nous accompagnons, la précarité énergétique n'est pas une question prédominante de prime abord. Mais je pense que cette problématique va devenir de plus en plus importante avec l'augmentation des prix de l'énergie.

Aujourd'hui dans le règlement du FSL de la Dordogne, pour déposer une demande d'aide, il faut systématiquement fournir le DPE⁵ du logement si celui-ci fait plus de 50m². Mais ce diagnostic est fourni à titre indicatif et le règlement ne dit pas que si le logement est classé E il n'y a pas d'aide. Ce pourrait être une piste d'évolution de décider qu'une famille qui rentre dans un logement mal classé avec des consommations importantes, et donc une forte probabilité de solliciter le FSL, ne pourrait pas en bénéficier. Ça pourrait être un moyen de faire pression sur les bailleurs pour rénover.

Interview réalisée le 16/11/2021 pour le RAPPEL.

⁵ Diagnostic de performance énergétique

