

## Atelier 3 : L'accompagnement des ménages en précarité énergétique à travers la mobilisation d'un réseau de bénévoles

---

**Interview croisée entre un porteur de projet et un bénévole intervenant en tant que tiers de confiance dans l'accompagnement des ménages.**

**Intervenants :** Franck Billeau et Jean-Luc Dechoux du Réseau Eco-Habitat

**Aurélien BREUIL** explique que cet atelier s'inscrit dans la poursuite des échanges de la plénière thématique des rencontres et de l'atelier 2, qui ont déjà porté sur les parcours d'accompagnement des ménages. Il porte notamment sur la plus-value que peut apporter un accompagnement reposant sur un tiers de confiance, en l'occurrence sur l'implication d'un bénévole du Secours Catholique. Il s'agira également de réfléchir aux besoins d'accompagnement des ménages qui ne seraient pas encore couverts.

**Franck BILLEAU**, Réseau Eco-Habitat, est fondateur de l'association Eco-Habitat, qui est née en 2014. Jusqu'alors, il était Directeur régional du Secours Catholique, et avait constaté que 25 % des aides financières versées par le Secours Catholique dans les Hauts-de-France servaient à régler des impayés d'énergie. En parallèle, il existait et il existe toujours des aides publiques pour la rénovation de l'habitat, et il s'agissait de savoir comment aider des personnes en précarité à s'en saisir.

Eco-Habitat compte aujourd'hui dix salariés et intervient en région Hauts-de-France en partenariat avec le Secours Catholique, qui rencontre de nombreuses personnes pouvant avoir besoin d'aide. Le Secours Catholique regroupe 66 000 bénévoles et accompagne chaque année 1,4 million de personnes à travers près de 2 400 antennes locales. Quelque 100 000 propriétaires occupants très modestes sont rencontrés chaque année et environ 8,6 millions d'euros d'aides financières ont été distribués en 2020.

L'association Eco-Habitat a donc été créée pour accompagner les bénévoles souhaitant accompagner des propriétaires occupants précaires dans leurs démarches de travaux de rénovation énergétique. Cette action repose sur trois valeurs fondamentales : la solidarité, l'écologie (utilisation de matériaux écologiques) et l'économie locale (soutien aux entreprises locales et création d'un réseau d'artisans).

L'action a débuté dans l'Oise, s'est ensuite étendue à la Picardie, et le Réseau Eco-Habitat est à présent opérateur Habitat pour l'ensemble de la région Hauts-de-France. Le problème de départ était de savoir pourquoi les propriétaires occupants très modestes qui sollicitent le Secours Catholique pour obtenir des aides afin de répondre à leurs impayés d'énergie ne demandaient pas d'aides à la rénovation de l'habitat.

Dans le cas de Ginette, qui est à présent âgée de 75 ans, l'association s'est rendue compte que les démarches liées à la rénovation énergétique avaient en général lieu par téléphone. L'opérateur lui avait demandé son revenu fiscal de référence, quel type de travaux elle

souhaitait réaliser et comment elle comptait financer le reste-à-charge.

Ginette était bien en peine pour répondre à ces questions. Elle habite depuis plus de trente ans dans une petite maison rurale en torchis, dont la toiture était fuyarde et dont les toilettes se trouvaient dans une petite cabane. Le chauffage est au bois et Ginette vit avec le minimum Vieillesse : elle n'avait pas d'idée précise des travaux à réaliser. De plus, elle n'avait au départ aucune perspective pour financer un reste-à-charge de l'ordre de 15 000 euros sur 54 000 euros de travaux.

La première difficulté pour Ginette et pour Thérèse, la bénévole qui l'a accompagnée, est de s'y retrouver dans le maquis des aides et des dispositifs tels que l'ANAH, les OPAH, les PIG, les PTZ, les CEE, les microcrédits, etc. De son côté, l'artisan qui a visité le logement parlait un langage très technique et peu clair. Pour Thérèse, ces langages administratifs et techniques sont incompréhensibles.

Il faut donc traverser un labyrinthe d'acronymes et de structures pour aller chercher les solutions permettant d'aider Ginette. C'est là le travail du Réseau Eco-Habitat, qui à travers un accompagnement social, technique et financier va à la rencontre des acteurs qui permettront de mettre en place un programme de travaux tenant compte à la fois du bâti, des financements et des enjeux de vieillissement dans le logement.

Pour ce faire, le Réseau Eco-Habitat établit une alliance entre les trois catégories d'acteurs que sont les associations caritatives, les entreprises et les institutions publiques (les collectivités essentiellement). Les différences entre ces acteurs à impliquer sont pour le Réseau Eco-Habitat des forces qui s'assemblent pour traiter la situation des personnes en difficulté. Et il s'agit en particulier d'instaurer un rapport de confiance avec les entreprises, les institutions publiques et ces personnes.

La vocation du Réseau Eco-Habitat consiste à s'adresser aux propriétaires occupants en grande précarité pour leur permettre d'accéder à des programmes globaux de rénovation énergétique (50 000 euros de travaux en moyenne) grâce à l'accompagnement apporté par des bénévoles de terrain qui jouent le rôle de tiers de confiance. Le Réseau Eco-Habitat réalise ainsi l'assemblage administratif, technique et financier nécessaire, jusqu'à la réalisation des travaux et la prise en main de ces derniers par les familles.

Il faut plus d'un an – et parfois deux ans – pour réaliser une opération, qui se déroule en plusieurs phases :

- Le repérage des familles par les bénévoles (un mois) ;
- La préparation de l'opération (trois mois environ), qui suppose que le lien de confiance s'établisse. Durant cette phase, les intervenants sociaux et les artisans se rendent au foyer pour diagnostiquer la situation ;
- Le montage du dossier financier, qui exige environ sept mois, puisqu'il faut souvent associer de huit à douze dispositifs pour y parvenir, le reste-à-charge représentant de 5 % à 10 % du montant des travaux ;
- La réalisation des travaux (trois mois) et l'accompagnement à la prise en main du logement par son occupant.

**Aurélien BREUIL** demande comment le Réseau Eco-Habitat implique des bénévoles du Secours Catholique dans cette dynamique.

**Franck BILLEAU** note qu'il est souvent plus difficile de convaincre des bénévoles qu'il est possible de financer 50 000 euros de travaux chez des propriétaires occupants en difficulté que de convaincre les ménages eux-mêmes.

Affirmer à des bénévoles, habitués à aider des personnes en grande difficulté par des chèques et/ou des colis alimentaires, qu'il est possible d'agir sur le fond en investissant dans les logements n'entre pas au départ dans le raisonnement des associations caritatives, puisqu'il s'agit dès lors d'agir sur les causes de la pauvreté et non plus sur ses conséquences.

Il faut donc que ces bénévoles croient qu'il est possible de réaliser des travaux. De son côté, le Réseau Eco-Habitat se charge d'aller solliciter les dispositifs d'aide financière et de trouver les artisans. Une fois les premières opérations menées à bien, les bénévoles ont réalisé qu'elles étaient possibles, et certains se sont même posés des questions sur leur situation de précarité énergétique. Depuis six ans, 95 chantiers ont été réalisés : la preuve est désormais apportée par l'exemple et les bénévoles impliqués sont devenus les meilleurs ambassadeurs de l'action auprès des familles en difficulté.

L'accompagnement par les bénévoles entraîne trois types d'effets positifs. Pour le bénévole, il est très gratifiant de parvenir à sortir des familles de la pauvreté et de leur permettre de retrouver leur dignité grâce à l'intervention sur leurs logements. Pour les collectivités et les financeurs, cette intervention bénévole est rassurante et garantit que la situation de difficulté des ménages est réelle. Elle rassure aussi les artisans, qui sont certains d'être payés grâce à l'intervention de structures caritatives.

**Jean-Luc DECHOUX**, Réseau Eco-Habitat, ajoute que les bénévoles interviennent souvent dès le stade de la détection des difficultés. Ils sont présents dans les accueils où se rendent les personnes les plus pauvres et signalent les situations au Réseau Eco-Habitat.

**Franck BILLEAU** rapporte que les collectivités et l'ANAH remarquent que le Réseau Eco-Habitat touche un public qu'elles ne rencontrent pas habituellement. Ces personnes aux ressources très faibles sont propriétaires de logements très dégradés voire insalubres ou en situation de péril. Ces personnes estiment au départ qu'il ne leur est pas possible d'envisager des travaux et font au départ partie des « invisibles » de la précarité énergétique.

**Claire BALLY** demande à Jean-Luc Dechoux ce qui l'a amené à rejoindre le Réseau Eco-Habitat.

**Jean-Luc DECHOUX** était au départ bénévole du Secours Catholique, et était investi professionnellement dans le domaine de la construction et de l'isolation. Il pouvait donc apporter des compétences techniques dans le cadre de son engagement bénévole. Le rapprochement avec le Réseau Eco-Habitat a été progressif et très naturel, le siège de cette association étant très proche de celui du Secours Catholique de l'Oise. Il existait au départ des besoins d'animation et de contact avec les populations et de montage des dossiers, et Jean-Luc DECHOUX s'est trouvé à la confluence de ces besoins.

Jean-Luc DECHOUX suit plusieurs dossiers dans le cadre desquels il joue aussi le rôle de

bénévole accompagnant, et est aussi chargé au niveau de l'Oise de faire correspondre un bénévole à chaque dossier et réciproquement. Une partie des cas à traiter est signalée au Réseau Eco-Habitat depuis les antennes du Secours Catholique, et il faut donc les trier. D'autres cas arrivent au Réseau Eco-Habitat par d'autres canaux (services sociaux, notamment) et il faut alors trouver à chaque fois un bénévole du Secours Catholique pour les accompagner. L'objectif est de mettre en place systématiquement des triangles entre la famille, Réseau Eco-Habitat et le Secours Catholique.

**Claire BALLY** demande quelles sont les spécificités de l'accompagnement des ménages par les bénévoles.

**Jean-Luc DECHOUX** explique que les bénévoles disposent de plus de temps pour accompagner les familles et traiter les dossiers que les opérateurs Habitat classiques. La relation avec le ménage fonctionne d'autant mieux que le bénévole est géographiquement proche de celui-ci. Le bénévole ne s'implique pas dans les aspects techniques et administratifs et assiste la famille dans le cadre de son projet tout au long de celui-ci, en faisant du lien et en agissant sur le long terme en faveur de son insertion sociale, y compris après les travaux, ce que les opérateurs Habitat ne peuvent pas faire.

Dans la pratique, l'action déployée avec les familles l'est au cas par cas. En termes de détection, le bouche-à-oreille fonctionne très bien dans les équipes du Secours Catholique. Il est demandé au bénévole de demander quel est le revenu fiscal du ménage de référence afin de s'assurer qu'il fait partie des catégories très modestes de l'ANAH : si ce n'est pas le cas, les problèmes seront traités différemment par le Réseau Eco-Habitat et/ou par le bénévole ou par un autre organisme : il peut s'agir de remplacer une chaudière ou d'apporter des conseils sur les écogestes à adopter par exemple.

Le bénévole joue un rôle très fort lors de l'établissement du projet de la famille. Il faut déterminer si la solution consiste à réhabiliter le logement ou à en changer pour aller vers un logement social, ce qui n'est pas rare. S'il s'agit d'intervenir sur le logement, le projet est élaboré en lien avec le technicien du Réseau Eco-Habitat, en dialogue étroit avec le bénévole. Dans le cas d'un maintien d'une personne âgée à domicile, il faut très souvent tenir compte des handicaps et des aménagements qu'ils supposent. Il n'est pas rare qu'il faille condamner un étage et créer une salle de bain et une chambre au rez-de-chaussée notamment : cela suppose de nombreux échanges avec les bénéficiaires, qu'il faut convaincre, et cela exige du temps.

Par la suite, il faut que le technicien du Réseau Eco-Habitat établisse les devis et le plan de financement, en trouvant les moyens de répondre à tous les critères pour obtenir les subventions, tout en intervenant souvent pour mettre le réseau électrique en conformité et en respectant les normes sanitaires. Le montant des travaux est le plus souvent de l'ordre de 50 000 euros.

Sur le terrain, le rôle du bénévole est très important pour définir des compromis entre les interventions possibles et les souhaits des habitants : une dame âgée qui souhaite pouvoir accueillir ses enfants et petits-enfants n'acceptera pas que les chambres de son étage

soient condamnées, par exemple. Lorsque le dossier de travaux est bouclé, il faut donc impérativement que la famille le valide avant qu'il soit envoyé à l'ANAH.

L'étape suivante consiste à préparer les travaux. Très souvent, il n'est pas possible de maintenir les familles dans leurs logements pendant qu'ils ont lieu, et il faut pouvoir proposer un relogement temporaire : à de nombreuses reprises, les bénévoles se donnent beaucoup de mal pour faire accepter ce point aux familles. Il faut aussi vider les logements qui sont souvent surencombrés, ce qui suppose un nettoyage complet et un tri des objets : le bénévole joue alors un rôle essentiel.

Ensuite, il faut réceptionner les travaux, ce qui n'est parfois pas simple, et accompagner la reprise en main du logement. Idéalement, le bénévole doit continuer à jouer son rôle à ce stade, mais ce n'est pas toujours possible. Mais il n'est pas rare que celui-ci continue à entretenir d'excellentes relations avec la famille des années après les travaux, par exemple pour lui apprendre peu à peu à utiliser correctement le chauffage.

## Échanges avec les participants

**Jonathan MARTINEZ**, communauté urbaine Le Havre Seine Métropole, confirme que le manque de temps est un vrai problème pour les opérateurs Habitat. Quels seraient les besoins du Réseau Eco-Habitat pour étendre son rayon d'action ?

**Franck BILLEAU** ne croit pas qu'il serait possible de convaincre toutes les familles de réaliser des travaux, même si les travailleurs sociaux disposaient de tout le temps nécessaire. La question se pose en termes de statut et de posture.

Par exemple, une mère de famille avec quatre enfants en bas âge réside non loin du siège de Réseau Eco-Habitat : pour elle, un travailleur social représente une menace, parce qu'elle craint que ses enfants lui soient retirés compte tenu de l'état de son logement. Personne n'a réussi à la convaincre de s'orienter vers des travaux, pas même un élu local qui est bénévole.

Concrètement, le Réseau Eco-Habitat n'a inventé que la confiance entre des bénévoles de terrain, des entreprises et des collectivités. Pour agir de façon plus vaste, il faut mettre en œuvre ce type de coordination en apprenant le langage de chaque partie prenante. Cette alliance permet de rencontrer les « invisibles » de la précarité énergétique et suppose de financer des postes de coordinateurs tels que ceux du Réseau Eco-Habitat.

Trop souvent encore, les associations caritatives sont perçues comme intervenant uniquement en bout de chaîne, notamment à travers des actions de plaidoyer. Il faut remettre cette vision en cause, tout comme celle des professionnels qui considèrent la puissance publique essentiellement sous ses aspects lourds et administratifs, et celle qui juge les entreprises comme des profiteurs sans scrupules. Il ne faut donc pas mettre en opposition les bénévoles et les travailleurs sociaux, pas plus que les entreprises avec la puissance publique.

**Romain PARENT**, ALEC de l'Ain, explique que l'ALEC de l'Ain traite la question de la précarité énergétique dans le parc social, ce qui est très frustrant. Le Réseau Eco-Habitat est-il en lien avec des personnes vivant dans ce parc ? Il est en effet difficile de faire le lien avec les

bailleurs sociaux, et des suggestions sur ce terrain seraient bienvenues.

**Franck BILLEAU** indique que le Réseau Eco-Habitat ne travaille pas chez les locataires, puisque ses ressources sont concentrées en faveur des propriétaires occupants précaires, qui sont très nombreux. Cette situation est assez frustrante pour le Secours Catholique, qui rencontre des locataires en grande difficulté et qui ne peut pas agir concrètement auprès des bailleurs.

**Jean-Luc DECHOUX** confirme que le Secours Catholique est sollicité par des locataires du parc social et du parc privé. Dans l'Oise, les maisons rurales individuelles sont nombreuses et sont très souvent détenues par des propriétaires occupants. Les locataires sont plus fréquents dans les zones urbaines.

**Aurélien BREUIL** rapporte que le Slime du Morbihan a noué un partenariat avec un bailleur social qui jouait au départ le rôle de donneur d'alerte. Les animateurs de ce Slime ont peu à peu fait remonter des éléments techniques concernant les logements du bailleur, et ce dernier les intègre désormais dans son plan de rénovation du patrimoine : les visites sociotechniques ont donc permis d'influer sur la politique de travaux du bailleur social. La question de la lutte contre la précarité énergétique dans les quartiers d'habitat social sera notamment abordée en détail lors de l'atelier 4.

**Franck BILLEAU** explique qu'il faut associer à chaque bénévole du Réseau Eco-Habitat un accompagnateur social et un accompagnateur technique qui suivent à eux deux la réalisation de trente chantiers par an. Pour le moment, le Réseau Eco-Habitat n'a pas atteint son rythme de croisière, mais ce binôme est indispensable pour soutenir la relation de confiance instaurée par le bénévole.

**Aurélien BREUIL** propose deux questions aux participants pour prolonger le débat :

- Plus globalement sur la question de l'accompagnement, quels sont les besoins des ménages qui restent non couverts à ce jour ?
- Que manque-t-il en termes de partenariats et/ou de dispositifs pour un accompagnement de qualité permettant de sortir durablement les ménages de la précarité énergétique ?

**Franck BILLEAU** considère que le premier obstacle est le manque de moyens financiers pour soutenir des binômes associant travailleur social et professionnel technique.

Une assistante sociale qui traite correctement les problèmes sociaux mais qui ne sait pas diagnostiquer l'état des logements dégradés n'est pas en mesure d'actionner les leviers d'une politique d'amélioration de l'habitat. De son côté, l'architecte même très compétent ne pourra rien faire s'il ne prend pas en compte les problèmes de santé et les modes de vie des habitants précaires.

L'essentiel est donc de financer le travail qui permet à ces deux types d'acteurs d'avancer l'un vers l'autre, et de collaborer avec un bénévole qui établit le lien de confiance avec le ménage. Cela suppose un travail de formation et de sensibilisation de toutes ces parties prenantes. Il faut y ajouter le financement du reste-à-charge, qui implique un lourd travail administratif et financier : au-delà de l'accompagnement, le travail sur le financement fait

partie du contrat de confiance à déployer auprès de chaque ménage, au cas par cas et en fonction de sa situation économique et sociale. La réponse unique n'existe pas sur le terrain.

**Claire BALLY** demande quels sont les freins qui s'opposent au passage à l'action à chaque étape d'accompagnement des ménages.

**Jean-Luc DECHOUX** explique que les familles les plus modestes ne peuvent pas à elles seules franchir ni même aborder les étapes administratives et financières qui leur permettraient de se sortir de leurs situations. Les ménages modestes sont par exemple incapables de trouver un artisan RGE pour lui demander un devis afin de répondre aux demandes de l'ANAH, et ainsi de suite.

Dans tous les cas, l'accompagnement au plus près du ménage est indispensable, qu'il soit apporté par les Locaux Moteurs ou encore par le Secours Catholique. La question n'est pas tant la compétence technique que le temps passé auprès des familles.

**Franck BILLEAU** observe que le premier changement à opérer consiste à passer de la logique du dépôt de dossiers à celle de la réalisation de chantiers. Aucun logiciel de permettra d'obtenir des devis de façon automatique, même s'il est possible de rêver à la mise en place d'un dossier unique de demande d'aides. Pour le moment, certains dossiers de ce type sont dématérialisés, d'autres ne le sont pas, ce qui est déjà un point très complexe.

La deuxième question est celle de la pérennité des dispositifs. Devoir attendre plusieurs mois pour le renouvellement d'une OPAH ou d'un PIG décrédibilise ces dispositifs vis-à-vis des artisans et des familles. Par ailleurs, la mise en place d'un guichet unique est une avancée, mais cette notion ne convient pas à des publics qui ne sortent que très peu de chez eux. Il faut impérativement se rendre à leurs domiciles pour enclencher des démarches.

Il est essentiel qu'un accompagnateur unique accompagne les ménages. Il faut donner à ces accompagnateurs la possibilité de recourir à différents outils en fonction des besoins des bénéficiaires. Il est aussi indispensable de mettre en place une caisse d'avance pour prépayer une partie des travaux, puisqu'à défaut, les artisans se détournent pendant de longs mois vers d'autres chantiers.

Par ailleurs, les dispositifs de tiers-financement sont d'excellents outils, mais ils ne doivent pas reposer systématiquement sur les économies d'énergie réalisées. En effet, les ménages précaires sont très souvent au départ en situation de privation d'énergie et consommeront davantage après les travaux. L'enjeu réel est la qualité de vie, le retour à l'emploi, l'amélioration de la santé, la diminution de l'absentéisme scolaire, etc. Ces bénéfices ne sont pas suffisamment pris en compte.

**Aurélié BOGUET**, ALEC de la Nièvre, explique qu'elle est également concernée par le manque de temps. Le Secours Catholique a sollicité l'ALEC de la Nièvre pour mettre en place un réseau de bénévoles et une convention a été signée en ce sens très récemment. Une formation des bénévoles a eu lieu en septembre 2021 et un travail est en cours pour coordonner le travail des bénévoles, de l'assistante sociale, de SOLIHA et de l'ALEC de la Nièvre. Le Secours Catholique a détecté les premiers ménages et les visites à leurs domiciles

auront lieu dès les prochaines semaines.

**Franck BILLEAU** remarque que 2 400 antennes et 66 000 bénévoles du Secours Catholique sont actives en France. Si chacune de ces équipes accompagnait ne serait-ce qu'une famille précaire par an, cela déboucherait sur 2 400 chantiers annuels. Pour le moment, environ 100 000 propriétaires occupants sollicitent le Secours Catholique chaque année, et il existe donc un potentiel majeur de rénovations sur fonds publics. Les organismes caritatifs tels qu'ATD Quart-monde, le Secours populaire ou encore les Restos du cœur rencontrent quotidiennement des milliers de ménages en précarité : le gisement de demandes potentielles à l'ANAH est colossal.