



Portrait de membre Constance HOREAU



Cheffe de projet Précarité énergétique bailleurs sociaux à l'ALEC-MVE

Les ALEC (Agences locales de l'énergie et du climat) sont des structures d'ingénierie partenariale et territoriale reconnues d'intérêt général. Créées par et pour les collectivités, ces structures les aident à mettre en œuvre leur politique de transition énergétique. Il en existe une quarantaine en France. L'ALEC-MVE (Maîtrisez Votre Énergie) est basée dans l'Est Parisien à Montreuil et intervient sur le sud du département de la Seine-Saint-Denis (93) et le nord du Val-de-Marne (94).

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

La précarité énergétique n'était pas du tout un thème que je connaissais.

Je me destinais plutôt dans mes études supérieures à des thématiques liées à la préservation de la biodiversité. Je n'avais pas vraiment en tête la force du lien entre enjeux environnementaux et enjeux sociaux.

J'ai fait plusieurs stages dans des instances internationales, européennes, dans le domaine diplomatique ou des énergies renouvelables. Et j'ai été parfois frappée de constater la déconnexion entre les sujets débattus dans ces instances et la réalité quotidienne des citoyens et des acteurs locaux.

Et puis, j'ai découvert le thème de la précarité énergétique qui lie, plus que tout autre, lutte climatique et justice sociale, et qui s'intéresse vraiment à ce qui se passe concrètement dans le logement de la personne : ses factures d'énergie, son confort thermique, les impacts sur sa santé.

C'est pour me sentir utile et être au plus près de ces thématiques du quotidien que je me suis engagée, il y a trois ans et demi, au sein de l'ALEC-MVE.

J'étais au début à mi-temps conseillère France Rénov' et à mi-temps chargée de mission précarité énergétique. J'étais beaucoup sur le terrain aux côtés des ménages (rendez-vous d'analyse de factures, accompagnement au Slime, relations avec le chargé de visite, animation d'ateliers collectifs...). Puis, mon poste a progressivement glissé vers l'animation de réseau, la promotion du Slime, la création de transversalités entre partenaires, qui m'amènent à être davantage au contact des professionnels.

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

Ma mission consiste à faire émerger une culture commune autour du phénomène de la précarité énergétique. L'idée est d'accompagner les collectivités et les professionnels qui travaillent avec des publics vulnérables et les aider à repérer les ménages en difficulté, à diagnostiquer

leur situation et à les orienter. Le triptyque de la méthodologie Slime !

L'objectif est que l'ALEC-MVE soit identifiée par le public, les professionnels et les collectivités comme un lieu ressource, un lieu partenaire, formateur ; comme une structure qui met en relation, décloisonne et incite les acteurs à partager une vision globale du phénomène.

L'ALEC-MVE est l'ALEC la plus ancienne d'Ile de France. Elle compte une trentaine de salariés. Quand je suis arrivée, il y a trois ans et demi, nous étions une quinzaine. Ce grossissement reflète la volonté des collectivités d'aller beaucoup plus sur ces sujets-là.

Au quotidien, je suis amenée à travailler en lien avec une vingtaine de collectivités partenaires de l'ALEC-MVE : de l'échelon communal à l'échelon départemental.

Nous coordonnons deux Slime : un sur 9 communes de Seine-Saint-Denis et un autre sur 13 communes du Val-de-Marne. Le dispositif monte en puissance puisqu'en ce moment nous préfigurons le Slime à l'échelle départementale de la Seine-Saint-Denis. L'idée est de faire vivre le dispositif, le promouvoir au quotidien, créer un réseau local de donneurs d'alerte stable et bien formé, de défaire le silotage au sein des structures, des collectivités, des villes et d'accompagner les ménages aux problématiques les plus complexes.

Le pan « bailleurs sociaux » de mon activité est aujourd'hui en suspens faute de temps à consacrer à son déploiement. Cette mission consiste à accompagner les bailleurs sociaux à la suite d'une réhabilitation ou d'une rénovation

énergétique de leur parc et à proposer une sensibilisation de leurs locataires pour éviter les effets rebonds (accompagnement et suivi pour la maîtrise des nouveaux équipements, compréhension des travaux effectués), et à mener des actions de communication et de sensibilisation (type stands) aux pieds d'immeubles.

> Quelles sont les actions concrètes que vous menez et les outils que vous déployez ?

Je peux être amenée à animer des ateliers collectifs de sensibilisation auprès d'acteurs de proximité : centre sociaux, maisons de quartier, CCAS, épiceries solidaires... Sur des thèmes comme les éco-gestes, la lecture d'une facture, le chauffage, le confort d'été. J'utilise des outils d'animation participative très interactifs : quizz, visuels, photolangages. Ce sont des formats qu'on réutilise aussi sur des stands (hall de mairies).

J'anime également des formations auprès des professionnels en lien avec des publics en vulnérabilité : repérage des ménages, causes et conséquences de la précarité énergétique, acteurs présents sur le territoire. En termes d'outils pour les professionnels, je m'appuie sur une carte mentale des acteurs accompagnant les ménages en précarité énergétique qui est remplie au fur et à mesure des échanges avec les participants. J'utilise également des photolangages, le [jeu des 4 familles](#). On forme aussi les professionnels à sensibiliser eux-mêmes les ménages, notamment à travers le jeu [Eco-Logis](#), ce jeu budgétaire développé par Heliose que l'ALEC-MVE a adapté.

Je forme aussi les conseillers France Rénov' présents à l'ALEC-MVE pour les faire monter en compétence sur la précarité énergétique, en leur donnant des notions solides et de bons réflexes sur les questions-clés à poser aux personnes qu'ils reçoivent. Ainsi, lorsque le relais est pris pour accompagner le ménage en difficulté, les informations sont présentes dans le dossier et le ménage n'a pas à se répéter.

J'anime également des rendez-vous avec le public pour aider à l'analyse de factures, au choix du fournisseur d'énergie ou expliquer comment mieux maîtriser son énergie chez soi. L'ALEC-MVE a développé un outil pour identifier automatiquement certains indicateurs : éligibilité au chèque énergie, montant du reste à vivre, droit aux aides à la rénovation énergétique. Il permet aussi de rentrer des index de factures et de calculer des consommations à l'année ou au mois.

Enfin nous avons des outils de diagnostic pour évaluer la situation du territoire et quantifier sa vulnérabilité vis-à-vis de la précarité énergétique. En principe, Géodip doit répondre à ce besoin-là mais les chiffres nous semblent vraiment sous-estimés sur notre territoire. Nous produisons donc en interne des données. C'est un travail fastidieux et, depuis 2019, la majorité de nos études n'ont pas pu être remises à jour (faute de temps) mais nous avons le souhait de nous remobiliser prochainement sur ce sujet.

> Quelles sont les compétences et qualité nécessaire pour réaliser cette mission ?

Un grand sens de la **pédagogie** : le domaine de l'énergie est complexe, et il est important de donner à voir des

éléments simples. Je ne suis pas issue du domaine technique et je comprends que le sujet puisse perdre les gens. Alors je suis d'autant plus attentive au discours et à sa clarté, aussi bien auprès des professionnels que des ménages.

Un grand sens de l'**écoute** pour pouvoir s'adapter : j'essaie de prendre le temps de comprendre ce que font les professionnels, la manière dont ils accompagnent les ménages, les outils qu'ils possèdent déjà... C'est un préalable indispensable pour proposer un accompagnement juste et personnalisé, qui réponde précisément à la demande.

La **curiosité** : être en veille permanente de ce qui se passe sur le territoire, rencontrer pour créer des ponts entre acteurs au sein d'une même ville.

L'**empathie** : une empathie qui doit néanmoins être mêlée de rigueur pour garder un certain recul et conserver son objectivité dans l'accompagnement de la personne. J'avais peur au début de me faire prendre par trop d'empathie devant des ménages aux situations financières et sociales très difficiles mais cela s'apprend au fur et à mesure.

Le **dynamisme** : le territoire couvert est grand et comporte beaucoup de partenaires, il est nécessaire de ne pas être à bout de souffle pour garder la motivation de faire travailler tout le monde ensemble.

La **maîtrise des techniques d'animation** de formation et de communication participative pour savoir rassembler, fédérer, co-construire de manière durable avec les multiples acteurs intervenant dans le domaine de la précarité énergétique.

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

Je travaille avec deux types de partenaires.

Tout d'abord des partenaires institutionnels : les collectivités adhérentes de l'ALEC. Je suis en contact avec les personnes référentes de l'élaboration de la stratégie de lutte contre la précarité énergétique de la collectivité (en général en charge du développement durable, de la transition écologique, de l'habitat, du service hygiène - le « titre » dépend de la taille de la commune). C'est avec elles que nous définissons le type d'actions à déployer sur leur ville, le type de partenaires à mobiliser... L'idée est de les orienter, de construire une stratégie selon leurs moyens (RH et financiers), leurs besoins, ce qui existe déjà, ce qui a fonctionné ou pas dans les années précédentes, tout en s'adaptant à la culture de la collectivité. Ce ne sont pas des partenaires techniques de la précarité énergétique. L'objectif est d'harmoniser ce qui va être fait sur le terrain.

Je travaille également avec des partenaires qui sont en lien direct avec les publics vulnérables : les CCAS, services sociaux du département, centres sociaux, associations caritatives, bailleurs sociaux, associations de quartiers...

Avec eux, je travaille à l'émergence d'une culture commune sur le territoire et à la création d'un réseau local de donneurs d'alerte. La plus-value de ma mission consiste à aider à prendre du recul sur la problématique dans son ensemble et à considérer les multiples facettes de la précarité énergétique.

J'aimerais davantage aller chercher des acteurs qui nous connaissent moins (acteurs de la santé, associations de quartier, épiceries solidaires, etc....) mais

faute de temps à y accorder : c'est compliqué. Mais il y a un enjeu fort de cartographie du territoire pour identifier quels sont les acteurs présents et quels sont ceux qu'on souhaite cibler et aller chercher.

Ceci dit, depuis trois ans et demi, et en particulier cette année, la thématique de la précarité énergétique est tellement importante qu'on a moins besoin d'aller vers les acteurs. Je pense par exemple aux foyers-logement ou à des maisons de quartier. Ces acteurs ont fait la démarche spontanée de venir nous voir car ils étaient questionnés par leur public sur ces sujets. Il y a également des acteurs qui nous sollicitent et auxquels on ne s'attendait pas (de grands magasins de bricolage par exemple) qui ont aussi envie de se positionner sur la thématique.

> Avez-vous des difficultés particulières, des manques ou besoins pour réaliser votre mission ?

Le manque de temps et/ou d'intérêt des structures qu'on sollicite parfois génère souvent de la frustration, d'autant plus quand leur identification et la prise de contact a été chronophage. Le manque de réactivité et de dynamisme aussi de certains partenaires représentent une difficulté. On a l'impression parfois de porter à bout de bras des dispositifs qui ne sont pas forcément portés en face, alors que notre place n'est pas dans le pilotage mais bel et bien dans la coordination, l'animation.

Le turn-over dans les structures sociales associatives est aussi un problème. On a du mal à créer des relations stables qui s'inscrivent dans la durée. On forme souvent des personnes qui partent rapidement... (mais c'est pareil au sein des ALEC !). Cela rend difficile la mise en place de partenariats sur le long terme

avec les mêmes personnes référentes.

Les départements de Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne sont en outre des territoires à forts enjeux, avec beaucoup de complexités qui s'entrecroisent : difficultés d'accès au logement, personnes aux ressources modestes qui ne connaissent pas leurs droits, accès au logement social totalement débordé, familles nombreuses monoparentales, population qui parfois ne parle pas français... On aurait besoin de prendre beaucoup plus de temps pour accompagner ces personnes qui sont déjà prises par ailleurs dans énormément de démarches (logement, emploi...).

Il y a aussi une insuffisance au niveau des ressources humaines. Aujourd'hui nous sommes une personne et demie à assurer la mission précarité énergétique... Il faudrait deux ou trois personnes supplémentaires pour véritablement accompagner les ménages jusqu'au bout et ne pas être frustrés de devoir les laisser à mi-parcours faute de temps à leur consacrer (notamment pour réaliser dans de bonnes conditions l'accompagnement renforcé des ménages dans le cadre du Slime). Être plus nombreux permettrait également de relancer l'activité bailleurs sociaux, réaliser plus d'études...

> Quels retours avez-vous de la part de votre public ?

Il est parfois compliqué d'avoir un retour de la part des ménages. Ils viennent souvent nous voir car ils ont besoin d'aide à un instant T. Et, sur la durée, on a du mal à savoir si leur situation a évolué ou pas : il n'y a pas de réponse de leur part et on n'a pas toujours le temps de les relancer malheureusement. C'est d'ailleurs

frustrant de ne pas toujours savoir ce qu'est devenu le ménage.

Mais selon Croix-Rouge insertion- LogisCité, notre prestataire chargé de visite Slime, les retours sont très positifs de manière générale. Les ménages apprécient qu'un acteur public puisse les aider, en toute neutralité. Ils apprécient également le temps passé à les écouter, chez eux : on ne court pas après la productivité (en rdv, en ateliers collectifs...). Ils apprécient aussi le côté concret, pratico-pratique des solutions qui leurs sont apportées : les conseils éco-gestes et les équipements économes installés.

Les ménages se disent tout de même parfois frustrés qu'on ne puisse pas les aider plus. Ils placent parfois beaucoup d'espoir en nous pour inciter les bailleurs à faire des travaux, changer de logement ou encore réduire le reste à charge pour entreprendre des travaux rénovation énergétique. Mais on doit rester dans notre périmètre.

Coté professionnels, les retours sont très bons aussi. Ils apprécient beaucoup notre expertise technique, fruit d'expériences de longues années. Nous sommes bien identifiés comme lieu ressource. Ils apprécient également notre disponibilité, le fait que l'on soit une structure proactive, force de propositions et qui réponde rapidement et qualitativement, de manière personnalisée. L'expertise locale avec notre connaissance des acteurs est aussi bien reconnue. Nous avons de bons retours sur notre approche pédagogique et la façon d'aborder la précarité énergétique de manière décloisonnée. Globalement, il y a une

bonne dynamique territoriale, on se connaît bien et nous partageons une même vision des choses même si certains partenaires sont plus difficiles à embarquer.

Ceci dit, j'ai l'impression d'une dégradation post-covid de la relation partenariale. Avant le covid, les partenariats étaient de plus long terme, les ménages avaient l'habitude de s'adresser au CCAS. Post-covid, il y a eu un turn-over important dans les structures, une perte d'habitude de la part des ménages à se faire aider, à se déplacer dans des lieux ressources. Les professionnels ont oublié les dispositifs, on a parfois l'impression de se répéter tout le temps !

On n'a toujours pas, me semble-t-il, retrouvé le niveau partenarial d'avant-covid, non pas par manque d'intention car les partenaires nous sollicitent, mais globalement quelque chose s'est perdu et la machine a du mal à se relancer.

> Avez-vous une « bonne recette » à partager ?

Partir le plus possible de ce qui se fait déjà sur le terrain : prendre connaissance de ce que font les partenaires et de ce qui fonctionne. C'est bien de déborder d'énergie mais c'est mieux de la consacrer à ce qui est pertinent et efficace. Parfois on perd trop de temps à créer un format ou un outil alors qu'il existe déjà sur le territoire !

Un exemple concret : sur une commune, des ateliers collectifs sont proposés à un groupe de femmes isolées. Chaque semaine, elles participent à un atelier thématique (CAF, santé...). Nous avons

intégré 3 ateliers sur les économies d'énergie à cette programmation. Le fait de partir d'un groupe existant nous a permis de ne pas nous essouffler sur l'aspect communication et de toucher un public que nous n'aurions pas réussi à rencontrer autrement.

La mise en lien pour encourager les partages humains et professionnels. Brassier au maximum les structures et les personnes entre elles pour favoriser l'interconnaissance produit des échanges très riches. Le fait de réunir autour d'une table des personnes qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble (parfois même au sein du même service d'une collectivité) crée une émulation très constructive pour les acteurs.

Enfin, **rester connecté au terrain**, prendre sa température, connaître et comprendre ce qui se passe et ce qui ne se passe pas. Cela permet de garder une dynamique et de se réinventer si besoin.

> Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre mission ?

Le sentiment de me rendre utile ! J'ai besoin d'aller au travail et d'en revenir en me disant que j'ai aidé des personnes. Soit de manière très concrète car j'ai répondu à des questions par téléphone ou parce que j'ai animé un atelier. Soit de manière indirecte en ayant formé un professionnel, un collègue, en ayant fait de la veille sur une loi pour mieux en parler par la suite... Plus globalement, j'ai besoin d'avoir le sentiment d'apporter ma brique à l'édifice de la justice sociale et de la lutte contre le changement climatique.

> Comment voyez-vous votre mission dans 10 ans ?

C'est difficile de répondre à cette question sachant qu'aujourd'hui on ne connaît pas les tarifs de l'énergie dans 6 mois !

Mais en trois ans et demi à l'ALEC-MVE, j'ai pu voir l'émergence forte du thème de la précarité énergétique, et cette année encore plus fortement. Dans 10 ans j'imagine qu'il ne sera plus nécessaire d'expliquer ce que c'est, les causes et les conséquences délétères qu'elle engendre.

Dans un scénario optimiste, j'aimerais que dans 10 ans cette mission soit ancrée dans un contexte où l'on a acté la rareté de l'énergie, la réduction nécessaire des besoins (en transport, alimentation) et qu'on ait collectivement revu nos standards à la baisse avec un grand enjeu de justice sociale.

Dans un scénario plus négatif : si tout cela n'a pas été entrepris, je crains qu'il y ait beaucoup de tensions exacerbées par l'approvisionnement énergétique, qu'on ait besoin de rationner ou que le fossé se creuse entre ceux qui peuvent se permettre de consommer beaucoup de kWh et ceux qui peuvent moins se le permettre. Ma mission serait rendue d'autant plus cruciale mais extrêmement complexe à réaliser du fait d'inégalités grandissantes structurellement insolubles.

Interview réalisée le 20/01/2023 pour le RAPPEL.