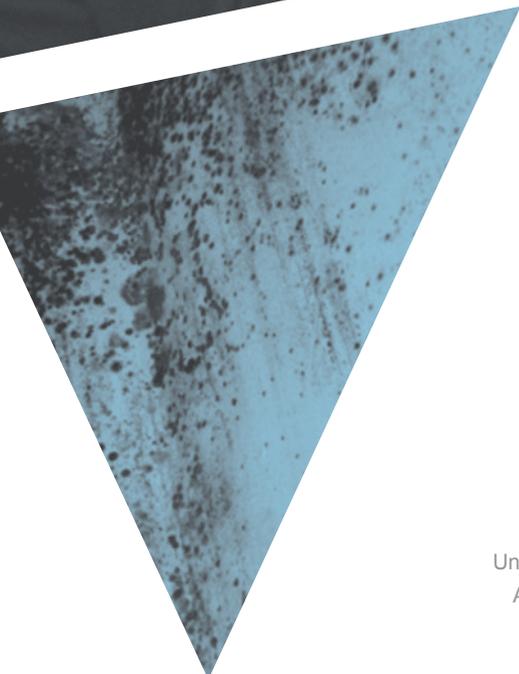




LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION #HORS SÉRIE



“ METTRE DE L'ÉNERGIE DANS LE SOCIAL ”

LE MÉTIER D'ACCOMPAGNATEUR ENERGIE

Mai 2015

Une publication de la Fédération des Services Sociaux

Auteurs : François Grevisse & Hugues-Olivier Hubert



LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION #HORS SÉRIE

Depuis 2009, la FdSS explore la thématique de l'énergie en accompagnant des ménages fragilisés dans les méandres de leurs difficultés énergétiques. Pendant plus de 5 ans, le Service Energie de la FdSS a travaillé à décortiquer le besoin social avec les ménages, développer des méthodes d'intervention adaptée aux plus démunis et modéliser son action en « bottom-up », de manière exploratoire et non restrictive. Bref, il a été amené à inventer un nouveau métier répondant à des préoccupations émergentes, à la jonction du social et de l'énergie. Cette publication synthétise les enseignements de ces 5 années, avec une attention particulière pour le besoin social et pour les bonnes pratiques de l'accompagnement social des problématiques énergétiques. Il est fondé à la fois sur la collectivisation des expériences des 5 « accompagnateurs énergie » de la FdSS et sur le travail du chercheur du Service Energie.

METTRE DE L'ÉNERGIE DANS LE SOCIAL

ACCOMPAGNER LES MÉNAGES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

En 2007, la libéralisation des marchés bouleversait la relation des ménages à l'énergie, suscitant les craintes de nombreux travailleurs sociaux. L'ancien monopole d'Etat faisait soudain place à une relation commerciale dont les modalités sont réglées par une législation neuve, déclinée en une multitude de nouvelles procédures administratives, appliquée par de nouveaux acteurs du marché. De nouvelles obligations voient le jour, de nouveaux droits aussi. Comment ne pas s'inquiéter des conséquences de pareils changements sur les consommateurs les plus vulnérables ?

En 2009, la Fédération des Services Sociaux entreprend donc d'accompagner individuellement des ménages précarisés et les travailleurs sociaux sur les thèmes de l'énergie et de l'eau. Elle compose

alors une équipe volante de travailleurs sociaux spécialisés – les « accompagnateurs énergie » – destinée à intervenir à la fois dans les services sociaux et au domicile des ménages.

Ce « Service Energie » compte aujourd'hui 7 emplois dont 5 travailleurs sociaux et démêle depuis plus de 5 ans l'ensemble des problèmes rencontrés par les ménages fragilisés en matière d'énergie, quelle que soit la nature de cette fragilité (administrative, technique, financière ou comportementale). Au cours de ces 5 années, l'équipe a été amenée à poser les jalons d'un nouveau métier dont les pierres d'angle sont l'accompagnement global des ménages en précarité énergétique, une approche profondément sociale et une collaboration étroite avec les services les plus proches des ménages précarisés.

LES MÉNAGES FRAGILISÉS ET L'ÉNERGIE

L'énergie est un bien de première nécessité. Cependant, de nombreux ménages fragilisés rencontrent des difficultés pour y accéder, pour des raisons souvent financières ou techniques (le concept de *précarité énergétique* se réfère essentiellement aux difficultés de nature financière). Certains se résigneront alors à une privation énergétique dommageable à leur bien-être et à leur santé. D'autres s'endetteront ou se priveront d'autres biens qu'ils jugent moins nécessaires.

L'énergie est également source de difficultés administratives majeures, dont les conséquences sociales et financières peuvent parfois s'avérer démesurées. Le nombre d'intervenants, la complexité des démarches et des documents reçus, l'incompréhension des ménages face à leurs systèmes de

comptage et la faible considération apportée à un consommateur vulnérable – parfois mauvais payeur de surcroît – mènent souvent à un dialogue de sourds et à une dilution de responsabilités.

Un bien de première nécessité

Qu'il s'agisse de se chauffer, s'éclairer, produire de l'eau chaude sanitaire ou cuire son alimentation, l'énergie est une nécessité. Au delà du confort individuel, la privation d'énergie affecte le bien-être social et la santé, tant physique que mentale (Liddell et Morris, 2010¹). Un rapport britannique estime qu'un cinquième de l'excès de mortalité hivernale est dû aux logements les plus froids. Transposé à la mortalité belge, cela signifierait que les logements froids sont responsables de plus de 1.300 morts par an (évaluation propre, sur base de UCL Institute of Health Equity 2011² et Eurostat 2015³). Le logement

1 C. Liddell and C. Morris. *Fuel poverty and human health: a review of recent evidence*. Energy policy, 38(6):2987–2997, 2010.

2 UCL Institute of Health Equity. *The health impacts of cold homes and fuel poverty*. Friends of the Earth and the Marmot Review Team, 2011.

3 Eurostat. Causes de décès - nombres absolus - données annuelles [hlth_cd_anr], Consulté le 17/4/2015

froid, sombre et humide se fait l'hôte privilégié de maladies respiratoires ou cardiovasculaires, incite à la dépression, aux sentiments de honte, d'isolement, de solitude, d'infériorité ou d'abandon.

« On a pas envie de se lever le matin... il fait trop froid. Mon fils se plaint tout le temps. On devient dépressifs parce qu'on doit toujours laisser les rideaux fermés parce qu'il fait trop froid. »

Il compromet la possibilité de recevoir des amis chez soi, de travailler ou d'étudier sereinement et affecte, en somme, le droit fondamental de tous à des conditions de vie « conformes à la dignité humaine »⁴.

« C'est terrible de vivre dans une situation où il y a une forme de déshumanisation. Parce que quand il fait froid, on ne peut pas recevoir des gens... On a honte devant des gens. »

Pourtant, en 2013, 6% des ménages belges – dont 18% de ceux qui vivent sous le seuil de pauvreté – étaient incapables de chauffer leur logement à un niveau suffisant pour des raisons économiques (Eurostat, 2015)⁵. 18% des ménages – dont 27% de ceux qui vivent sous le seuil de pauvreté – habitaient en outre un logement dont le toit perce, dont les murs ou les sols sont humides, ou ayant de la pourriture dans l'encadrement des fenêtres (Eurostat, 2015)⁶. Finalement, 7% des ménages sous le seuil de pauvreté

4 Article 23 de la constitution belge: « Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. (...) Ces droits comprennent notamment: (...) le droit à un logement décent; »

5 Eurostat. Incapacité à maintenir une température adéquate dans le logement (source: SILC)[mdes_01]. Consulté le 16/4/2015

6 Eurostat. Part de la population totale vivant dans un logement ayant soit des fuites dans la toiture, soit des murs, sols ou fondations humides, soit de la pourriture dans l'encadrement des fenêtres ou au sol (source: Silc)[mdho_01]. Consulté le 16/4/2015

connaissaient des arriérés de factures courantes (Eurostat, 2015)⁷ et étaient donc susceptibles – in fine – de voir interrompre purement et simplement leur fourniture de gaz, d'électricité ou d'eau. Face à pareille menace, nombreux sont ceux qui préféreront restreindre eux-mêmes, parfois maladroitement, leur consommation d'énergie, ou comprimer d'autres postes de dépenses souvent déjà étriqués. En 2009-2010, le nombre de coupures de gaz et d'électricité en Belgique étaient respectivement supérieurs à 6.700 coupures/an et 8.800 coupures/an (Huybrechs et al., 2011)⁸.

*« J'ai laissé
le chauffage exprès
parce que tu venais. »*

Un coût difficilement abordable

La consommation d'énergie des 10% de ménages aux revenus les plus faibles comptait en 2010 pour 15% de leurs dépenses totales (Huybrechs et al., 2011)⁹. En comparaison, le ménage moyen ne consacre que 6% de ses dépenses à l'énergie (Eurostat, 2015)¹⁰. En Belgique, il n'existe aucun seuil officiel au-dessus duquel on peut considérer que l'énergie est inabordable au regard des revenus du ménage. On estime cependant (Grevisse et Brynart, 2011)¹¹ qu'en 2008, près de 9% des ménages consacraient à l'énergie une part de leur budget supérieure au double de celle qui y est consacrée en moyenne, s'exposant ainsi à un coût difficilement abordable. Certains s'endetteront, d'autres restreindront leurs dépenses d'énergie ou de logement quitte à compromettre la satisfaction de leurs besoins.

7 Eurostat. Arriérés de factures courantes (source : Silc)[mdes_07]. Consulté le 16/4/2015

8 F. Huybrechs, S. Meyer, and J. Vranken. *La précarité énergétique en Belgique*. 2011.

9 Idem

10 Eurostat. Structure globale des dépenses de consommation selon le niveau détaillé de la COICOP (1 000) [hbs_str_t211], Consulté le 16/4/2015

11 F. Grevisse et M. Brynart. *Energy poverty in europe : towards a more global understanding*. ECEEE, 2011.

« Ca crée des tensions énormes. Parce que vous vous réveillez avec le matin, vous dormez avec le soir. Vous vivez avec l'angoisse d'aller voir la boîte aux lettres. »

À cet égard, l'énergie – comme l'eau et le coût du logement – fait partie des dépenses dont l'impact budgétaire est le plus disproportionné entre les plus pauvres et les autres. En d'autres termes, les dépenses énergétiques tendent à amplifier les inégalités. Les pauvres dépenseraient-ils donc sans compter? Certainement pas! D'ailleurs, dans l'absolu, ce sont bien eux qui consomment le moins (Grevisse et Brynart, 2011)¹². Doit-on plutôt en conclure que l'énergie n'offre que peu de marge d'économie? Guère davantage! L'expérience du Service Energie montre en effet qu'une économie de plus de 25% peut résulter d'un accompagnement à domicile pratiquement sans investissement. Et il ne s'agit-là que d'une fraction de ce que pour-

raient, entre autres, permettre des investissements lourds dans les logements passoires de ceux qui ne peuvent s'offrir mieux. Mobiliser ce potentiel requiert cependant des moyens et du temps.

Le dédale administratif

En matière d'énergie, la complexité des démarches, le nombre d'intervenants, l'incompréhension des dispositifs de comptage/facturation et la faible considération apportée à un client vulnérable s'avèrent souvent problématiques.

« J'ai beaucoup de dettes, un loyer qui coûte cher et quand je reçois une facture, je panique. Je ne sais pas quoi faire. »

Le ménage pressent souvent un problème qu'il peine à nommer et à faire reconnaître. Fournisseurs, gestionnaires de réseaux, démarcheurs à domicile, sociétés de relevés (en logement collectif), chacun dispose de son propre domaine de

12 F. Grevisse et M. Brynart. *Energy poverty in europe: towards a more global understanding*. ECEEE, 2011.

responsabilités, ses procédures, ses formulaires, son numéro de téléphone. Chacun agit isolément, dispense sans coordination des informations de qualité variable et protège ses intérêts propres. Les choses se corsent encore pour les mauvais payeurs, dont la bonne foi est si simple à mettre en doute.

« Quand j'ai reçu la facture, je ne comprenais pas grand chose, puisque le calcul était bien différent des autres années. Alors je suis allé demander au Foyer. On m'a répondu qu'il faut d'abord payer [avant de demander]. »

« On s'adresse à une personne qui ne veut pas vous expliquer. [On vous dit:] vous avez compris ou vous n'avez pas compris? Et vous répondez directement, Oui, j'ai compris. Alors que vous n'avez pas compris grand chose. Et puis après, vous dites, j'avais peur de cette personne, ou bien elle était trop occupée, trop stressée. »

Les situations se révèlent carrément kafkaïennes lorsqu'il est question de consommations hors contrat, d'inversions de compteurs, de corrections de décomptes de charges et de calorimètres, de compteurs sans existence administrative, de bris de scellés, de suspicion de vol d'énergie... Souvent, amendes et indemnités s'accumulent. Régulièrement, le consommateur, maintes fois rabroué, cède face à la menace et accepte un plan de paiement. L'action du Service Energie a pourtant permis, au terme d'interminables controverses, des corrections portant sur plusieurs milliers d'euros. À cet égard, une vérification contradictoire à domicile est souvent nécessaire, mais rarement menée.

Les répartitions de consommations collectives sont tout particulièrement problématiques. Chaque copropriété ou chaque bailleur fait appliquer sa propre clé de répartition, sur la base d'équipements de comptage (répartiteurs) mystérieux, dont le relevé donne lieu à une ribambelle de documents abscons, différents d'un immeuble à l'autre, d'une société de relevés à l'autre.

Lorsqu'une correction est demandée par un locataire isolé, c'est le décompte de l'ensemble d'entre eux qui doit être revu. Voilà de bonnes raisons de décourager ceux qui contesteraient...

Les ménages, la technique et l'efficacité énergétique

La faible efficacité énergétique des logements est un facteur essentiel de la précarité énergétique (Grevisse et Brynart, 2013¹³). Certains considèrent même que l'efficacité énergétique est la seule solution à long terme à la précarité énergétique (Boardman, 2010¹⁴). Bien souvent, il n'en va pas seulement de l'accès financier à l'énergie, mais aussi d'un accès technique : entre les murs humides, les portes et châssis moisissés, inétanches à la pluie et au vent, les toitures hantées de courants d'air et les systèmes de chauffage vétustes, il est parfois vain d'espérer préserver la chaleur du foyer, même pour tout l'or noir du monde.

Certains ménages s'en font une raison, non sans que cela n'affecte leur bien-être et leur santé. D'autres optent pour une solution de fortune, souvent partielle, régulièrement hors de prix à l'usage (chaufferettes) et parfois dangereuse pour la sécurité des personnes (poêles à pétrole).

« On a dû acheter des chauffages électriques. Parce qu'on disait 'je préfère consommer de l'électricité plutôt que de mourir de froid'. On se débrouillait pour éviter le pire. »

D'autres encore en réfèrent à leur bailleur et peinent alors à faire reconnaître le problème et la responsabilité du propriétaire à leur égard. C'est d'ailleurs un défi majeur des politiques sociales de l'énergie, que ce tiraillement entre un propriétaire et un locataire qui, ni l'un ni l'autre, ne tirent le plein bénéfice d'un investissement d'efficacité énergétique (Grevisse et Brynart, 2013).

13 F. Grevisse et M. Brynart. *EPBD and poverty: from threat to opportunity*. ECEEE. 2013

14 B. Boardman. *Fixing fuel poverty: Challenges and solutions*. Earthscan. 2010

Le propriétaire ne bénéficie pas de la réduction de facture de son locataire, tandis que ce dernier n'en bénéficiera que le temps de sa location, qui est généralement très court. À supposer qu'ils en aient les moyens – ce qui est par nature rarement le cas en situation de précarité – ni l'un ni l'autre ne se trouve dès lors incité à investir. Le phénomène, connu sous le nom de « split incentives », touche durement les revenus les plus faibles parmi lesquels la proportion de locataires est largement plus importante que pour les autres ménages¹⁵. Il est également amplifié par la forte tension du segment du marché locatif dévolu aux plus démunis. Quand on a pas les moyens, on prend ce qu'on trouve...

Du reste, les ménages fragilisés sont – comme les autres – régulièrement sujets à la désappropriation de la technique, aux mauvais usages par méconnaissance et aux comportements de consommation irrationnels.

JETER LES BASES D'UN SERVICE ENERGIE, SOCIAL ET GLOBAL

Dans ce contexte, le Service Energie de la FdSS a été conçu pour répondre aux besoins des ménages les plus difficiles à toucher, pour lesquels la politique énergétique peut engendrer une injustice sociale considérable. Il répond au triple défi

1. d'entrer en relation avec ces ménages,
2. de répondre à leurs besoins immédiats et,
3. de proposer dans un second temps des solutions émancipatrices de long terme.

La réussite de chacun de ces défis est conditionnée à la réussite du défi précédent : rien ne sert de proposer des solutions si l'on ne peut entrer en relation avec les ménages que l'on souhaite toucher et – dans la plupart des cas – rien ne sert de proposer des solutions préventives de long terme à des ménages dont

¹⁵ En Belgique, 60% des pauvres sont locataires, contre 30% de l'ensemble des ménages. À Bruxelles comme dans d'autres grandes villes, la proportion de locataires (précarisés ou non) atteint le double de la valeur nationale, soit 60% au lieu de 30%.

les problèmes les plus immédiats n'ont pas trouvé de solution.

Entrer en relation

À en juger par les difficultés en la matière des nombreux dispositifs qui – en dépit de leur intérêt théorique – n'atteignent pas leur public, cette relation tient déjà de l'exploit. Des CPAS nous rapportent que seuls 10% des ménages répondent à leur invitation lorsque leur fournisseur les met en demeure. Ils ne sont probablement pas plus nombreux à se présenter en justice. Combien de ménages ne pousseront pas la porte d'un service inconnu et distant? Combien ne verront pas le lien entre « l'énergie » et les problèmes immédiats qui les occupent? Combien se montreront réceptifs à un flyer, une lettre, un site internet? Combien se présenteront à une animation collective dont ils ne perçoivent peut-être pas l'intérêt, donnée dans une langue qu'ils ne maîtrisent pas? Comment atteindre et communiquer avec les personnes isolées, les personnes âgées, les personnes en difficultés mentales, les personnes handicapées ou sourdes?

Le Service Energie choisit d'entrer en relation avec les ménages fragilisés dans *les services sociaux qu'ils connaissent et qu'ils côtoient*. Nous accordons la plus grande attention à cette relation fragile, que nous confions à des travailleurs sociaux, professionnels de la relation.

Répondre efficacement et de manière coordonnée

Combien de ménages relayés d'une organisation vers une autre baisseront les bras en chemin? Combien de décomptes de charges erronés ne trouveront aucune solution parce que personne ne se déplace à domicile? Combien de chaudières en panne ou de chauffages défectueux le resteront malgré le signalement du problème? Combien de logements désespérément insalubres, dont les occupants et leur travailleur social ne prendront pas le risque de froisser le propriétaire? Combien de plans de paiement intenable, sans application du tarif social? Combien de travailleurs sociaux pleinement au courant des mesures sociales et de la réglementation en matière d'énergie?

La résolution de problématiques complexes en matière d'énergie requiert *expertise, disponibilité et ténacité*. Les Accompagnateurs Energie du Service Energie accompagnent chaque bénéficiaire *jusqu'à la résolution complète du problème qui motive sa demande initiale*. Ils se déplacent à *domicile*.

Proposer des solutions émancipatrices à long terme

Si la demande première du ménage n'est pas rencontrée, quelle crédibilité aurez-vous donc auprès de lui? Le ménage n'aura-t-il pas alors mieux à faire que de vous écouter lui expliquer comment relever ses consommations, lire sa facture et consommer moins? Si par contre les problèmes les plus urgents trouvent une issue favorable, s'ouvre alors une place pour une réflexion à plus long terme.

Le Service Energie a fait le choix d'un *accompagnement de long terme* permettant une *assimilation progressive des nouvelles compétences* et des nouveaux comportements proposés aux ménages. Nous développons cet accompagnement essentiellement au

domicile, siège des habitudes de consommation du ménage.

LE MÉTIER D'ACCOMPAGNATEUR ENERGIE

Même si de fait, ils contribuent à la transition écologique en accompagnant une réduction des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre, les Accompagnateurs Energie (A.E.) ne sont pas des missionnaires chargés de convertir les démunis aux vertus de la simplicité volontaire. Ce serait pourtant tellement plus simple si tous les pauvres pouvaient adhérer à cet idéal! Pas seulement en matière d'énergie d'ailleurs, mais aussi en matière d'alimentation, de mobilité, de communication, en bref, en matière de réduction des consommations quelles qu'elles soient. Puis, par la même occasion, on pourrait aussi associer au vœu de pauvreté celui de chasteté, qui permettrait de réduire drastiquement la pauvreté infantile et résoudrait naturellement l'épineux problème des inégalités scolaires. Et quel soulagement s'ils pouvaient du même coup faire vœu de silence et d'obéissance, se replier dans leur vie monacale, sans plus faire entendre

ni plainte, ni questionnement, ni demande, sans plus exprimer ni mécontentement, ni désaccord, ni révolte. Résignation à une vie d'ascète pour les uns; luxe, calme et volupté pour les autres! Non, les A.E. ne sont pas les agents comportementalistes de ce «Meilleur des mondes». Comment le pourraient-ils d'ailleurs, eux qui, en accédant aux domiciles, se confrontent concrètement à la violence des réalités qui se cachent derrière les chiffres désincarnés de la pauvreté?

Les A.E. sont avant tout des intervenants sociaux qui apportent une aide à des personnes qui en expriment le besoin (soit directement, soit par le biais d'un travailleur social). Le point de départ le plus classique est financier, la confrontation à des factures d'énergie auxquelles elles peuvent difficilement faire face. Mais derrière ces questions financières, les situations sont d'une telle complexité que les demandes sont souvent confuses, imprécises, de l'ordre de l'intuition que quelque chose ne va pas ou du sentiment d'une injustice. La première difficulté pour ces personnes est de trouver un interlocuteur qui les entende, dans un contexte où l'imprécision de leur

Henri conteste son décompte de charges. Il est convaincu que le montant qui lui est réclamé ne reflète pas ses consommations réelles. Le propriétaire ne veut rien entendre. Pour lui, tout est en ordre. D'ailleurs, les autres locataires ne se plaignent pas. Il ne doit s'en prendre qu'à lui-même, payer ce qu'il doit et, pour le reste, réduire ses consommations. Il sera même condamné par le juge en première instance avant de s'adresser à un A.E. Il lui explique qu'il est victime d'une injustice, qu'il pressent qu'il y a un problème sans pouvoir préciser lequel. Alors qu'Henri n'est écouté nulle part, il trouve un écho chez l'A.E. Ce dernier entreprend de faire le tour des logements de l'immeuble. Il comprend que si les autres locataires sont satisfaits, c'est parce qu'ils ne doivent rien payer. L'A.E. demande au propriétaire de faire les démarches auprès de la société de relevés pour vérifier les calorimètres des différents logements. Il s'avérera que les seuls calorimètres fonctionnels sont ceux de l'appartement d'Henri et qu'en réalité il est quasiment le seul à payer pour l'ensemble des consommations de l'immeuble!

demande fait qu'elles ne sont pas prises au sérieux: «il est inconséquent», «il est idiot, il ne comprend rien», «c'est un emmerdeur», «il fabule», «il n'est pas tout juste»,... C'est là la première utilité de l'A.E.: offrir une écoute non-jugeante, sans a priori, apporter du crédit à celui qui se heurte quotidiennement à l'incrédulité.

Mais ce qu'offre l'A.E. est plus qu'une écoute bienveillante, c'est une capacité de compréhension qui lui permet de préciser la demande et de la transformer en problème plus concret, plus objectivable. Un A.E. témoigne: *«les publics rencontrés traînent un problème depuis longtemps et sont dans une situation un peu inextricable parce qu'ils ne la comprennent pas totalement et ne la maîtrisent pas. Les personnes partent d'un sentiment qu'il y a quelque chose qui ne va pas et, nous, on vient l'objectiver en disant 'voilà, là, ils se sont trompés' ou 'là, ça s'est passé comme ça' ou 'là, vous avez oublié de signer un truc ou de payer', etc. On veut rendre leur compréhension plus concrète et on va leur montrer comment on peut s'en sortir, leur montrer qu'en fait, ce n'est pas impossible».*

L'AE joue ici un rôle d'enquêteur, d'investigateur ou d'éclaireur. Les questions relatives à l'énergie mettent en scène des situations extrêmement complexes où interviennent de multiples acteurs (l'usager et sa famille, un propriétaire, une AIS, une société de logements sociaux, un (ou des) fournisseur(s) d'énergie, une société de relevés de compteurs, parfois des assistants sociaux de CPAS ou d'autres associations, un médiateur de dette, le cas échéant des avocats, un juge, etc.) et de multiples actants (techniques tels qu'état du bâti, fenêtres, chaudières, compteurs, calorimètres, limiteur de puissance, robinets; mais aussi administratifs tels que courriers, factures, mises en demeure; ou encore législatifs tels que statut de client protégé, droits sociaux, droits du bail, droits commerciaux, etc.)

Il s'agit alors pour l'A.E. de défricher la situation pour en saisir les tenants et aboutissants, synthétiser les enjeux et comprendre plus précisément où ça coince. Par expérience, il apprend à poser les bonnes questions, il sait à quoi être attentif. Sa formation continue lui permet de mobiliser des

connaissances diverses dans une approche à la fois globale et multi-disciplinaire. Il ne prétend pas être un expert en tout. Il ne sera jamais chauffagiste, architecte, avocat ou ombudsman. Mais c'est là toute sa force et son utilité. Là où le spécialiste aura tendance à simplifier la complexité en la segmentant pour traiter exclusivement ce qui relève de son champ de compétences, l'A.E. adoptera une approche intégrale qui englobe et synthétise l'ensemble des problèmes tant techniques qu'administratifs, juridiques, voire parfois, de santé, relationnels, psychologiques, quitte à les catégoriser, les sérier, les prioriser. Si nécessaire, il fera appel à des spécialistes, mais s'assurera toujours de la cohérence des différentes démarches entreprises. Dans cette phase de diagnostic, la visite à domicile est aussi un outil particulièrement précieux qui lui permet de mieux comprendre les réalités de façon plus directe, plus concrète.

Une fois la demande transformée en problème(s), le travail des A.E. consiste à déterminer les leviers d'action et à expliquer à la personne quelles sont

les marges de manœuvre, à lui exposer le champ des possibles. Il est important de ne pas leurrer la personne et de préciser quelles sont les limites et aussi parfois les risques inhérents à telle ou telle piste de solution.

Il convient parfois de corriger le tir lorsque la personne a été mal orientée, comme ce Monsieur à qui une association de locataires avait conseillé d'entreprendre des démarches pour obtenir le statut de client protégé alors qu'il n'entrait pas dans les conditions requises...

Un commercial s'était présenté chez Dominique en démontrant, chiffres à l'appui, que sa société proposait un tarif plus intéressant que son fournisseur actuel. Convaincu il a accepté de signer un contrat avec ce nouveau fournisseur. Ce qu'il ne savait pas et ce qu'on ne lui avait pas dit (par omission ou par stratégie marketing, peu importe, le résultat est identique) c'est qu'en changeant de fournisseur il perdait son statut de client protégé et se retrouvait dans une situation nettement moins favorable.

Cette étape est importante parce que c'est elle qui donne l'impulsion au changement. En quelque sorte, l'A.E. devient ici un fournisseur d'énergie. En exposant le champ des possibles, il permet aux personnes de retrouver l'énergie nécessaire pour se mettre en mouvement et reprendre progressivement la maîtrise de leur situation. Le métier d'A.E. devient plus pédagogique.

Il expliquera quelques petits gestes utiles pour réduire les consommations (éteindre systématiquement les appareils électriques inutilisés, etc.), recommandera quelques petits aménagements (robinet mitigeur, ampoules économiques, pose d'un plastique en « faux double vitrage », de boudins au bas des portes, etc.).

Il aidera par exemple la personne à décoder ses factures. Comme cette dame, toujours redevable d'une ancienne facture de régulation d'électricité qu'elle remboursait progressivement. Elle recevait régulièrement des factures de rappel et des mises en demeure pour non paiement de ses factures intermédiaires et s'en étonnait.

Elle effectuait effectivement les virements mensuels, mais sans indiquer de communication structurée. Du coup, le fournisseur interprétait ces paiements comme un remboursement de la dette passée et non comme le versement de provisions mensuelles...

Il conseillera à la personne d'effectuer telle ou telle démarche auprès de son propriétaire, d'un fournisseur d'énergie, d'un avocat, d'un CPAS, etc.

Il rappellera aussi leurs droits aux personnes, leurs droits de locataires ou de consommateurs, leur droit éventuel au statut de client protégé, leurs recours possibles. Car, comme le précise un A.E., *« si nul n'est censé ignorer la loi, peu la connaissent vraiment, et encore moins les franges les plus pauvres de la population »*. Parmi les droits pourtant élémentaires, celui d'accéder aux compteurs est sans doute aussi souvent méconnu que bafoué.

Il est rare que les solutions ne dépendent que de la personne elle-même. Les acteurs concernés par une seule et même situation sont

Georges est locataire dans une maison où il y a deux appartements. L'autre locataire paye un forfait au propriétaire pour couvrir ses charges. Pour sa part, Georges a un compteur d'électricité à son nom et paye directement ses consommations au fournisseur. Ses factures sont très élevées et il n'arrive pas à y faire face. Un limiteur de puissance est placé sur son compteur et Georges se rend compte que lorsque les plombs sautent chez lui, son voisin se retrouve aussi sans électricité. Il se demande si les deux logements ne seraient pas sur le même compteur. Il faudra l'intervention d'un AE pour que le propriétaire, tout d'abord réticent, accepte enfin d'autoriser l'accès au compteur. On constate alors que Georges paye effectivement les consommations électriques des deux logements (alors que le propriétaire empêche le paiement forfaitaire de l'autre locataire). Georges demande l'aide du CPAS. Mais ce dernier lui refuse n'étant pas dans la possibilité de distinguer ses consommations de celles de son voisin. L'A.E. procède alors à un check-up des installations électriques dans les deux appartements et établit une clef de répartition des consommations. Il la soumet à l'assistant social du CPAS qui reçoit cette fois favorablement la demande de Georges.

le plus souvent légion. Une part considérable du travail de l'A.E. est consacrée à mobiliser des personnes ressources et à convaincre les différents acteurs qu'ils ont effectivement un rôle à jouer dans l'histoire et pour le dénouement de la situation problématique.

L'A.E. joue ici un rôle de traducteur. Il faut que la demande de la personne devienne audible pour les différents interlocuteurs.

Là encore, la capacité de l'A.E. à traduire la demande de la personne en problématique concrète et objective est essentielle. Plus il arrive à réunir des éléments et à instruire un dossier « en béton », solide et clair, plus sa force d'argumentation sera importante et plus il parviendra à faire comprendre à ses interlocuteurs quelle est la situation, où ils s'y situent et comment ils peuvent intervenir pour contribuer à sa résolution.

Le rôle de l'A.E. est aussi celui d'un ambassadeur ou d'un diplomate, chargé de légitimer la demande de personnes qui, sans son intervention, n'auraient pas bénéficié du même crédit. Une A.E. témoigne : « *Le fait d'être passée par moi lui a permis d'être mieux entendue* ». Un autre ajoute : « *Le propriétaire ne s'adressait qu'à moi et pas du tout à la personne qui était pourtant avec moi. C'était vraiment violent* ».

Le professionnalisme des A.E. leur permet d'adopter une position de médiateur généralement reconnue et acceptée par les différentes parties. Dans la mesure du possible, il est en effet préférable pour les personnes de pouvoir négocier des solutions et des aménagements acceptables pour tous que de menacer d'une rupture brutale leurs relations souvent déjà fragilisées avec leur propriétaire, leur fournisseur, une administration, etc. Mais lorsque l'interlocuteur reste de mauvaise volonté ou refuse tout simplement de communiquer, l'A.E. sera parfois amené à prendre le risque de conflictualiser les rapports. Toutefois, précise un A.E., « ce

risque est toujours pris en concertation avec la personne qui pourrait en subir les conséquences et jamais à son insu ».

Le nombre de ménages suivis par un A.E. ne rend pas suffisamment compte de son travail : « *Le suivi dépasse le simple suivi de la personne, de ses consommations, de son domicile. Le suivi, c'est aussi avec plein d'autres personnes qui sont impliquées dans les situations et avec lesquelles il faut aussi travailler. Et, même s'il prend du temps, ce travail est nécessaire. Sinon, qui le ferait ?* ».

Effectivement, qui le ferait ? Qui s'assurerait de garder une vision globale, une vision d'ensemble ? Qui s'assurerait de centraliser les informations, de réunir tous les éléments ? Qui réaliserait ce travail de cohérence, de coordination entre les différents acteurs ? Qui ferait en sorte que tout circule bien entre eux, que les uns et les autres ne se renvoient pas la balle ?

Et si le temps consacré à l'accompagnement des ménages est

conséquent, les A.E. constatent que les résultats sont le plus souvent durables. Ils sont même parfois surpris de constater les effets

démultiplicateurs de leur travail lorsque leurs bénéficiaires eux-mêmes transmettent à d'autres ce qu'ils ont appris.

La première fois que Claude a contacté l'A.E., elle vivait seule dans un logement géré par une Agence Immobilière Sociale. Ses factures de chauffage étaient assez élevées et, pour cause, il s'agissait d'une installation électrique. De plus son appartement était très mal isolé : simples vitrages, une fenêtre qui ne ferme plus... Le froid, les courants d'air et l'humidité étaient d'autant plus pénibles que Claude souffre de polyarthrite. Entre autres démarches, l'A.E. a fait réparer la fenêtre. Tant bien que mal, il s'est efforcé d'améliorer son confort par de menus aménagements (faux double vitrage, meilleure isolation des portes, etc.) Il a obtenu que Claude puisse accéder aux compteurs et constater que les petits gestes conseillés portaient leurs fruits en termes de réduction des consommations d'électricité et d'eau. Mais les insuffisances du logement étaient telles qu'il n'y avait pas grand-chose à faire de plus. Depuis, Claude a déménagé et vit désormais avec son mari et un enfant. La qualité de son nouveau logement est bien meilleure et elle se chauffe désormais au gaz. Elle recontacte son A.E. car, dans le souci de garder une meilleure maîtrise de ses consommations, elle aimerait recevoir des explications sur le fonctionnement de ce nouveau système et sur ses nouvelles factures. Lorsque l'A.E. se rend chez elle, elle est absente et c'est son mari qui la reçoit. Alors qu'il lui demande comment ça se passe dans leur nouvel appartement, le mari lui explique tous les petits gestes auxquels ils sont attentifs pour réduire leurs consommations... « C'est Madame qui m'a tout expliqué », révèle-t-il. L'A.E. témoigne : « c'était intéressant de voir que, confrontée à une nouvelle installation, elle fasse une démarche pour mieux la comprendre, de voir qu'elle avait pu transposer ailleurs ce qu'elle avait acquis et de voir qu'elle avait pu transmettre tout ça à son mari ».

CONCLUSION

Oui, l'accompagnement des ménages confrontés à la précarité énergétique est utile et nécessaire. Nécessaire parce que l'énergie est nécessaire. Nécessaire aussi parce que – pour préserver leur accès à l'énergie – nombreux sont ceux qui se débattent avec un budget étreint, des factures ou des décomptes de charges impayables, des créanciers, une société de logement, etc. Nécessaire finalement, tellement il est complexe de naviguer parmi les dispositifs techniques, les documents s'y référant, les réglementations et surtout les innombrables acteurs, chacun partiellement compétent. Il faut pousser de multiples portes pour aider à sortir du froid ceux qui s'y trouvent cloîtrés ; à commencer souvent par celle des intéressés qui ne parviennent ni à expliquer leur problème, ni à faire entendre leur voix.

Ce nouveau métier nécessite des compétences multiples, tantôt d'écoute, tantôt techniques, tantôt pédagogiques, tantôt administratives, tantôt juridiques... Pour en rendre compte, nous avons mobilisé différentes figures : celles de l'enquêteur, du pédagogue, du traducteur, de l'instructeur, du coordinateur, de l'ambassadeur, du diplomate, du médiateur, de l'avocat.

Mais s'il est un terme auquel nos « Accompagnateurs Energie » tiennent par-dessus tout, c'est bien celui d'accompagnateur. « Pas comme l'accompagnateur de train, qui n'est en définitive qu'un contrôleur », s'empressent-ils de rajouter. Il ne s'agit pas tant de contrôler les consommations ou de forcer les pauvres à adopter les comportements ad hoc. Pourquoi faudrait-il d'ailleurs réguler les comportements, à l'heure où l'on dérégule les marchés ? Le cœur du travail consiste à « se mettre à côté » des personnes, à les aider à voir quelles sont leurs marges de manœuvre et à les saisir, à les soutenir dans les différentes démarches qui leur permettent progressivement de retrouver une meilleure maîtrise de leur situation lorsqu'elles se sentent totalement démunies et ballotées.

Même si la complexité des problématiques énergétiques requiert une spécialisation importante du travailleur, l'accompagnement des personnes précarisées en matière d'énergie est par nature un travail social adressé à un public dont la précarité dépasse souvent les questions d'électricité, de gaz ou d'eau. L'énergie révèle et exacerbe d'autres difficultés, s'entremêle entre autres avec les problèmes de logement ou de budget et creuse un peu plus profond le fossé existant.

Et l'environnement dans tout ça ? Peut-être est-ce la cerise sur le gâteau : la perspective émancipatrice de contribuer à des enjeux collectifs, planétaires et climatiques, pour ceux à qui la société ne cesse de dire qu'ils sont inutiles...

METTRE DE L'ÉNERGIE DANS LE SOCIAL

LE MÉTIER D'ACCOMPAGNATEUR ÉNERGIE



Une publication de la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB),
49 rue Gheude - 1070 Bruxelles

Editrice responsable : Céline Nieuwenhuys • Auteurs : François Grevisse &
Hugues-Olivier Hubert • Relectures : Betty Nicaise et Céline Nieuwenhuys •
Mise en page : Hanna Dupont • Photo de couverture : Service Energie.

Avec le soutien de Bruxelles Environnement.

Tous droits réservés • Achevé d'imprimer mai 2015 • Dépôt légal mai 2015





Avec le soutien de Bruxelles Environnement.