



# **Analyse transversale des méthodes de détection et de traitement des ménages en précarité énergétique par les CCAS**

Synthèse de l'étude

2018

L'analyse des modes de détection et de traitement des ménages en précarité énergétique par les trois CCAS étudiés et identifiés comme développant des pratiques « exemplaires », permet de caractériser les processus et les stratégies en jeu.

Le processus de détection et de traitement des situations se déploie en trois temps complémentaires :

- Dans un premier temps, il s'agit de repérer les ménages en précarité énergétique, tout particulièrement les « invisibles » qui ne sont ni suivis par les services sociaux ni en impayés d'énergie. Pour ce faire, les stratégies développées sont multiples.
- Dans un second temps, le travail consiste à mieux cerner la situation sociotechnique des ménages et leur éligibilité aux dispositifs d'accompagnement et de traitement de la précarité énergétique.
- Enfin, les professionnels mobilisent les dispositifs existants ou tentent de trouver des solutions pour accompagner et traiter les situations.

**Si cette trame générique est commune aux trois cas étudiés et à d'autres cas connus, les modalités concrètes de mise en œuvre dépendent des configurations locales.**

**Ce processus repose sur en grande partie sur la construction de réseaux de partenaires** (donneurs d'alerte/relais d'information, opérateurs de terrain, associations caritatives, acteurs institutionnels, etc.). Les CCAS ont rarement les moyens de mener seuls des actions de lutte contre la précarité énergétique. De sorte que, pour chaque temps du processus, le premier travail consiste à identifier et mobiliser les différents partenaires porteurs de ressources (connaissance des ménages, accès aux financements, formation, animation et intervention auprès des ménages).

---

## Le repérage des ménages en précarité énergétique

Les études de cas réalisées dans le cadre des travaux de l'ONPE, comme les retours d'expériences d'autres dispositifs, notamment les SLIME, soulignent la difficulté de repérer les ménages concernés, au-delà du public connu des services sociaux. Dans une optique curative, l'identification des situations en amont de l'arrivée des problèmes qui en découlent (impayés d'énergie, problèmes de santé...) est sans doute l'étape la plus stratégique pour laquelle les acteurs de terrain ont le plus de difficultés, « la question du repérage reste problématique ».

### La « file active » : recevoir les publics

Les ménages en précarité énergétique sont d'abord repérés, classiquement, dans ce que les travailleurs sociaux appellent la « file active », c'est-à-dire **les ménages qui s'adressent au guichet des CCAS pour une demande d'aide**.

Cette détection s'inscrit dans la mission d'accueil du public par les CCAS, qui sont des lieux de ressources clés sur le territoire, d'autant que les guichets des autres acteurs locaux institutionnels tendent à régresser (processus de désengagement et de dématérialisation des procédures administratives).

Surtout en milieu rural, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale représentent pour les ménages un « point d'entrée » ou **un guichet de proximité, bien identifié**, « le CIAS est identifié « action locale sociale », historiquement il était associé à la Mairie. Tous les territoires ruraux ont cette particularité ». En cas de difficulté sociale ou financière, « le premier réflexe des gens c'est de venir au CIAS ». La proximité va souvent de pair avec la confiance, « pour tout ce qui est énergie, les gens viennent surtout chez nous. Les gens aiment bien avoir une interface physique, de confiance ». **La proximité et la réactivité** des CCAS apparaissent comme des avantages stratégiques par rapport à d'autres acteurs ou dispositifs, comme les actions sociales portées par les Conseil départemental, « les aides qu'on donne aux gens pour impayés d'énergie sont débloquées rapidement, on a une certaine réactivité. Avec le Département, on rentre dans des processus administratifs longs et complexes. Le temps que ça se décide, le problème des gens peut s'amplifier ».

**La diversité des demandes adressées aux CCAS permet de toucher un large public** et, sous d'autres entrées, de repérer des situations de précarité énergétique, « l'avantage, c'est que les gens viennent au CIAS pour tous types de demandes. C'est très large, donc on est à même de détecter des situations. Au fur et à mesure, on peut aussi détecter les personnes par rapport à d'autres points d'entrée ».

## Les impayés d'énergie et d'eau

La détection des ménages en précarité énergétique passe aussi, classiquement, par les impayés d'énergie et d'eau, notamment par les demandes de FSL, gérés par les Conseils départementaux, mais dont l'instruction des dossiers peut être délégué aux CCAS, comme à Sarlat.

**Les relations avec les fournisseurs d'énergie et d'eau constituent une précieuse ressource** pour les travailleurs sociaux, de plus en plus institutionnalisée. Cependant, être en impayé d'énergie ne signifie pas nécessairement être en précarité énergétique. Cette stratégie de détection donne accès à un « stock » de situations potentielles qui restent à mieux caractériser d'un point de vue sociotechnique, au regard des définitions et des critères d'éligibilité des dispositifs d'intervention.

Le partenariat avec les « cellules solidarité » des fournisseurs d'énergie procure aux travailleurs sociaux plusieurs outils stratégiques pour repérer / caractériser les situations de précarité énergétique :

- Le cadre du **décret de 2014 relatif** à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, « *nous EDF, on avertit d'abord les services sociaux du Département car on finance le FSL et les travailleurs sociaux de la Commune ont accès à l'information* ». A la Réunion, quand le fournisseur d'eau repère des ménages qui ont « *de grandes difficultés pour payer leurs factures avec des consommations très importantes et des impayés, on les dirige vers le CCAS* ». Sur ce territoire, la cellule solidarité d'EDF va plus loin dans la démarche, « *comparé à la métropole, on envoie en plus un SMS à nos clients qui ont le TPN juste après la facture et après que les gens aient reçu la première lettre de relance. C'est pour leur rappeler de prendre contact avec nous s'ils ont une dette. Après, au bout d'un certain moment, on fait un appel sortant pour essayer de trouver une solution, le décret ne le dit pas. On préfère trouver une solution et accorder un délai plutôt que de faire déplacer un agent pour une coupure, ça va nous coûter plus cher et ça va être plus compliqué pour le client* ».

- **Un numéro de téléphone dédié aux travailleurs sociaux qui ont besoin d'un interlocuteur technique** pour mieux comprendre les situations des ménages et agir sur celles-ci, « *lorsque les usagers viennent avec leurs factures, ça nous permet de voir en direct avec EDF si les factures sont bien été réglées, on peut avoir l'historique. Ce partenariat fait gagner du temps et de l'information. Cela facilite le traitement des dossiers. Il y a la volonté de la commune d'éviter les coupures d'électricité. Il faut vite rétablir l'accès à l'énergie si l'utilisateur n'est pas de mauvaise foi [...] cela permet de faire un point téléphonique, pour voir si le contrat des gens est adapté* ».
- **Le suivi des consommations** peut être également mis en œuvre par les fournisseurs sur certains territoires. À St Paul de la Réunion, la régie municipale qui gère la distribution de l'eau potable et de l'assainissement « *a plusieurs agents qui s'occupent du suivi des compteurs et qui alertent les clients et les travailleurs sociaux lorsque des dérapages sont constatés. On suit tous les compteurs. Lorsqu'on repère une dérive, on les équipe de radio relève. Nos agents ont un profil technique hydraulique, ils sont habitués à travailler avec les abonnés. C'est un service spécifique de recherche de fuite qui fait aussi les enquêtes au niveau des abonnés. Nos équipes sont derrière le compteur, partie privative, mais ils sont également là pour aider les abonnés à trouver des fuites et à baisser leur conso* ».

## Les « donneurs d'alerte » : construire des partenariats

La troisième stratégie de détection des ménages en précarité énergétique repose sur la mobilisation de « donneurs d'alerte » ou relais d'information, potentiellement en relations avec les ménages concernés. Leur rôle est soit d'orienter les ménages vers le CCAS, soit de signaler les situations aux travailleurs sociaux. Il s'agit alors de construire de multiples partenariats pour les sensibiliser, les former et les impliquer dans ce travail de détection. Pour les travailleurs sociaux des CCAS, la mobilisation des partenaires locaux « donneurs d'alerte » est une lourde charge de travail.

Le « travail de partenariat » pour construire et entretenir un réseau de donneurs d'alertes comporte plusieurs composantes : 1) identifier les « donneurs d'alerte » potentiels ; 2) les sensibiliser et les former à l'approche de la précarité énergétique ; 3) construire la coordination, 4) entretenir les liens pour pérenniser les partenariats.

## 1.1 L'identification des partenaires locaux en lien avec des situations de précarité énergétique

- **Les élus municipaux** ont souvent une bonne connaissance des habitants et peuvent avoir un rôle actif de repérage des personnes en situation de précarité énergétique et de sensibilisation des ménages.
- **Les professionnels de santé et de l'aide à domicile.** Ils ont parfois accès au domicile des personnes et connaissent les difficultés rencontrées par les ménages. On peut évoquer, entre autre : service de portage de repas et service gérontologie, infirmières, médecins, pharmaciens, mandataires judiciaires, téléassistance, service d'aide à domicile, permanence d'accès aux soins, Conseillers Médicaux en Environnement Intérieur (CMEI).
- **Les bailleurs sociaux.** Les CCAS travaillent habituellement avec les bailleurs sociaux du territoire. Les bailleurs peuvent orienter des ménages en difficultés vers les travailleurs sociaux ou signaler des terrains vulnérables, *« on a des contacts privilégiés avec les bailleurs sociaux, certains sont venus nous voir car ils constataient des cas de surconsommation dans un immeuble »*.
- **Les services municipaux,** notamment, en milieu urbain comme à Lille, les services Hygiène et Santé, Habitat, Logement peuvent avoir accès à des situations de précarité énergétique, *« ils nous orientent les situations de précarité énergétique (...) lorsque le Service Hygiène est mobilisé par la CAF pour un contrôle du logement, alors on touche des gens qui ne se sont pas signalés au CCAS ou ailleurs. Parfois, on peut toucher des situations complexes »*. A l'inverse, les ménages locataires qui vivent dans des logements vétustes, inconfortables, voire insalubres peuvent s'adresser aux travailleurs sociaux de la commune pour que la conformité du logement soit établie. Dans ce cas, le Service d'Hygiène peut être mobilisé pour un contrôle de sécurité (électricité, gaz, structure) ou un contrôle de décence (surface, chauffage, ventilation). Si le logement est qualifié d'indécent, les ménages sont orientés vers les dispositifs existants
- **L'ADIL** informe les ménages et peut les orienter vers les travailleurs sociaux des CCAS. Les ADIL assurent parfois une permanence PRIS (Point rénovation info service) et peuvent être associées à des actions d'information et de sensibilité à la précarité énergétique.

- **Les acteurs institutionnels et caritatifs.** Sur le terrain, les partenariats sont étroits avec de nombreux acteurs en relation avec les ménages en difficulté : Conseil départemental, Association Abbé Pierre, Secours catholique, Confédération Nationale du Logement, Restos du cœur... lorsqu'ils sont présents sur le territoire.
- « **Tous ceux qui peuvent nous alerter sur les situations difficiles** », comme, par exemple, les épiceries sociales, les thermiciens, les professionnels du bâtiment, les notaires...
- Les travailleurs sociaux misent également sur la sensibilisation des publics qu'ils reçoivent ou rencontrent pour faire fonctionner le « **bouche à oreille** ». Les familles, voisins, amis des ménages rencontrés sont susceptibles d'aider les CCAS à détecter les situations de précarité énergétique via la promotion des dispositifs d'aide ou la sensibilisation à la précarité énergétique.

## 1.2 La sensibilisation – formation des acteurs locaux

La précarité énergétique est un phénomène complexe qui relève de la situation financière du ménage, de son logement, du mode d'accès à l'énergie et de ses pratiques d'usage de l'énergie. Elle déborde du champ de compétences de la plupart des partenaires mobilisés. Identifier les situations passe par l'adoption d'une approche sociotechnique dont doivent se doter les donneurs d'alerte pour pouvoir orienter efficacement les ménages. Le plus souvent **les partenaires « donneurs d'alerte » ont été formés pour comprendre et détecter les situations de précarité énergétique.**

La formation peut être assurée par les travailleurs sociaux déjà formés ou être confiée à un organisme spécialisé. À Sarlat, par exemple, « *on a travaillé avec le CNFPT pour faire un plan de formation pour sensibiliser les partenaires locaux à la question de la précarité énergétique. Car ils doivent être sensibilisés à l'aspect détection des situations de précarité énergétique, pour ensuite nous alerter nous* ». Les élus ont également bénéficié d'une sensibilisation menée par le CREAQ.

Les travailleurs sociaux promoteurs des actions de lutte contre la précarité énergétique doivent aussi sensibiliser et former leurs collègues, tant **la notion de précarité énergétique reste encore floue, y compris au sein des professionnels de l'action sociale.** Ainsi, à Lille, il a été proposé des temps de formation aux travailleurs sociaux du CCAS, « *on a fait de la formation auprès des CCAS. On a rencontré les équipes (les travailleurs sociaux et les agents des mairies) pour qu'elles connaissent les éléments à prendre en compte pour repérer les situations de précarité énergétique. On leur a montré des exemples concrets. Pour repérer, il*

---

*faut poser aux gens des questions autour du confort, savoir si les factures sont importantes, s'ils utilisent un chauffage d'appoint, ou alors savoir si les gens ne se chauffent pas ». Cette formation a semblé nécessaire pour éveiller ou renforcer la sensibilité des personnels du CCAS à la précarité énergétique. À St Paul de la Réunion, des sessions de formation ont été proposées aux travailleurs sociaux du CCAS afin qu'ils acquièrent des savoirs de base et qu'ils puissent mieux comprendre et déceler les situations de précarité énergétique, « effectivement nous on ne rentre pas dans toute la partie technique. L'année dernière EDF a proposé une série de formation au CCAS. C'était ciblé sur le PASS, le portail, le TPN, la performance, les équipements ».*

### 1.3 Des outils de coordination

Pour structurer les réseaux de partenaires, nous avons observé la mise en œuvre de plusieurs outils de coordination pour optimiser le travail collectif de repérage et de suivi des ménages.

- **Un coordinateur.** Les acteurs sont nombreux, les partenariats sont complexes, les dispositifs de traitement et d'accompagnement sont également multiples. Sur le terrain, une mission de coordination favorise le travail collectif. Cette mission peut être informelle comme à Sarlat où une CESF est de fait référente sur les questions de précarité énergétique. A Lille, le chargé de mission, de la Maison de l'Habitat Durable, est « *coordinateur des dispositifs dédiés à la rénovation énergétique et à la précarité énergétique* ».
- **Un guichet unique.** Une telle structure facilite le repérage des ménages et la coordination des ressources et des actions. Ainsi à Lille, où La Maison de l'Habitat Durable fait office de « guichet unique » pour la précarité énergétique. Pour les opérateurs de terrain, « *notre partenariat avec la Maison de l'Habitat Durable est le plus constructif, il nous apporte du recul, de l'information. C'est vraiment un partenariat. On n'est pas livré à nous mêmes. Il nous fournit le matériel qu'on utilise à domicile, même nos outils d'intervention. La fiche navette fait en sorte que ça passe par eux. Il est receveur d'alertes, il y a une traçabilité sur les logements qui ont suscité une action de médiation. Il nous invite à des comités de pilotage, en tant qu'éducateur j'ai mon mot à dire, dans une instance politique pour faire des remontées du terrain aux élus. Ils ont ce rôle de relais et de lien entre acteurs et politique* ». C'est aussi le principe des Plateformes de la rénovation énergétique ou de lutte contre la précarité énergétique, comme à Sarlat.
- **La mutualisation des outils de repérage.** La fiche navette est un outil mutualisé utilisé dans les trois cas étudiés, qui permet aux différents acteurs de la filière de disposer du même niveau d'information sur les ménages et de pouvoir suivre l'évolution des situations



au gré des interventions, « *de manière à avoir une connaissance commune de la situation, et qu'on puisse agir après, auprès des gens avec les partenaires* ». La fiche navette partagée par tous les partenaires facilite le ciblage des ménages et la préparation de l'intervention, « *la fiche navette ou fiche de liaison est transmise à tous les travailleurs sociaux. Elle détermine le besoin d'intervention. Quand j'oriente vers mes collègues, je suis au courant pour le suivi, je peux approcher avec plus d'info le bailleur, car j'ai une idée de l'accompagnement social* ». L'objectif est de centraliser les repérages, les orientations et la coordination des actions.

#### **1.4 Des « piqûres de rappel » sur un temps long**

Au-delà du travail de sensibilisation – formation, il s'agit de consolider les liens et structurer une dynamique pérenne autour de la précarité énergétique. Le réseau se construit dans le temps, « *cela fait 2 ans qu'on étoffe notre réseau de partenaires* ». Massifier le repérage des ménages nécessite de toujours devoir élargir, diversifier et consolider le réseau de donneurs d'alerte. Il s'agit donc de poursuivre le travail de communication et de sensibilisation auprès des différents acteurs locaux, activités chronophages, pas toujours inscrites dans les missions des travailleurs sociaux.

*In fine*, il s'agit d'impulser une culture commune et de doter les partenaires donneurs d'alerte des moyens nécessaires pour repérer et orienter les ménages en précarité énergétique. Cela passe par une attention au phénomène et un regard sociotechnique pour caractériser les situations qu'il faut entretenir constamment.

Même sur un petit territoire rural, « ***il y a tellement d'acteurs à faire travailler ensemble, il faut du temps pour que ça fonctionne. C'est un travail de sensibilisation des pouvoirs publics et des partenaires qu'il faut renouveler régulièrement*** ». De fait, la mobilisation des partenaires apparaît comme une activité permanente et chronophage.

---

## Explorer les territoires : aller à la rencontre des publics

Enfin, la dernière stratégie identifiée consiste à aller directement à la rencontre des publics potentiellement en précarité énergétique, par des animations locales et des ateliers collectifs, des opérations de porte-à-porte ou des campagnes de communication. Ces actions reposent sur des partenariats, pour autant que les CCAS n'ont généralement pas les moyens de les mener de manière totalement autonome.

- **Des animations locales et des ateliers collectifs**

Dans les trois cas étudiés, sont organisées des animations ou des ateliers collectifs pour sensibiliser les publics à la maîtrise de l'énergie et à la précarité énergétique.

À Sarlat, sont ainsi organisées des « **journées de l'énergie** » pour créer du lien avec les personnes qui n'ont pas le réflexe de s'adresser au guichet du CIAS, « *on a décidé d'aller vers les personnes au lieu d'attendre qu'elles viennent à nous ou de les faire venir jusqu'à nous. Donc on mène des actions dans les petites communes pour donner des informations sur les éco-gestes, sur les matériaux innovants, les aides à la pierre, etc. On fait ça dans les salles des fêtes. Cela peut permettre d'identifier des ménages en difficulté et surtout les personnes invisibles* ».

**Animer des actions collectives sous forme d'ateliers pédagogiques** pour sensibiliser les habitants à la maîtrise de l'énergie est une action observée sur tous les territoires engagés dans la lutte contre la précarité énergétique. À Sarlat, le CCAS s'est équipé d'un **éco-logement mobile**, « *on a développé des actions publiques d'économie d'énergie, on a acheté un kit logement en carton démontable pour faire des informations, on ne voulait pas rester sur un public en précarité, on voulait aussi faire en sorte qu'on ait une information. C'est de l'éducation tout public (...) C'est un outil avec des modules en carton qui reproduisent les différentes pièces de la maison. On a de grandes fresques, c'est très ludique, ça plaît au public et aux enfants. C'est plus sur les éco-gestes, l'environnement, etc. C'est attractif* ». A St Paul de la Réunion, **des ateliers de sensibilisation** à la maîtrise de l'énergie ont été mis en place, animés par les différents partenaires techniques du CCAS « *entre 10 et 15 interventions sur l'année dans toute la région auprès des personnes en difficulté, dans des ateliers avec des travailleurs sociaux. Pendant 1 à 2h, je parle des économies d'énergie, j'explique la facture, la mensualisation* ». A Lille, la Maison de l'Habitat Durable organise également de telles actions collectives, « *on fait des ateliers pratiques, avec des conseils et astuces* ».

Le travail d'animation repose sur la mobilisation de partenaires, entre autres les Espaces info énergie, l'ADIL, les fournisseurs d'énergie... Les bailleurs sociaux sont également mobilisés, « *on a un partenariat avec Dordogne Habitat pour aller vers la population avec des actions de prévention. On a mutualisé l'éco-logement mobile. Dordogne habitat met à disposition des logements vacants pour installer notre outil dans les quartiers [...] Notre outil reste pendant quelques semaines dans ce logement vacant. Pour le moment on a fait 3-4 ateliers, c'est plutôt ponctuel* ».

Au final, « **ce n'est pas facile d'animer les petites communes rurales** ». Pour les professionnels, lors de ces actions d'animation, il peut être frustrant ou décevant de toucher un public qui n'est pas celui qui est visé, lorsque le public est principalement composé de propriétaires aisés en demande de conseils techniques ou d'aides financières pour réaliser des travaux de rénovation de leur logement. Ces actions permettent néanmoins de toucher un nouveau public avec des effectifs non négligeables, « *on rassemble entre 25 et 30 personnes, des fois c'est 10, des fois c'est 20* ». Ces animations sont aussi un moyen de faire vivre les partenariats et d'impliquer les élus, « *c'est aussi, pour l'élus ou l'adjoint au maire ou le social de la Commune, un moyen de fédérer des énergies là-dessus. On va continuer* ».

- **Du porte-à-porte**

À Lille et à St Paul de la Réunion, des opérations de visites systématiques des ménages sont développées sur le mode du porte-à-porte **sur des territoires ou auprès de populations identifiées comme particulièrement sensibles**. Ces actions reposent, elles aussi, sur la mobilisation de partenaires locaux.

À Lille, le programme CIVIGAZ, porté par GRDF et la Fondation Agir Contre l'Exclusion, a été mis en œuvre localement. Des jeunes volontaires de 18 à 25 ans font du « porte à porte » pour apporter des conseils aux habitants qui utilisent le gaz. L'objectif du programme était double : permettre aux habitants de faire des économies d'énergie en faisant un meilleur usage de leur logement et en adoptant les bons gestes ; prévenir les risques d'accident en donnant les bons réflexes (entretien des chaudières, prévention au risque d'intoxication au monoxyde de carbone, qualité de l'air).

À St Paul, les bailleurs sociaux sont mobilisés, « *avec les bailleurs sociaux, ce sont des visites systématiques. Par exemple, le bailleur social sait que tel groupe est équipé en four électrique ou bien qu'il y a des familles avec de grosses factures d'électricité. On informe les locataires et on fait du porte à porte pour proposer un diagnostic énergétique. Lors de ces visites à domicile dans les logements collectifs, on repère les ajustements tarifaires, les heures creuses, les tarifs de première nécessité, on donne des conseils, mais le panel de solutions est souvent bien plus limité* ».

- **Des supports pédagogiques**

La sensibilisation passe enfin par **la production et la diffusion de supports pédagogiques d'information**. Ainsi, à St Paul de la Réunion, des plaquettes d'information ont été élaborées en partenariat avec le distributeur d'eau, « *(elles) évoquent les volumes d'eau : combien d'eau il faut tous les jours [...] On a aussi fait des tableaux pour que les abonnés puissent transformer les volumes d'eau en montant financier, pour qu'ils sachent que tel volume coûte tant* ». A Lille, la Maison de l'habitat durable « *a lancé une campagne com avec un poster* ».

---

## Qualifier les situations de précarité énergétique

**Les ménages formulent rarement une demande en termes de précarité énergétique.** Les opérateurs de terrain le soulignent, la notion de précarité énergétique n'est pas le cadre cognitif dans lequel les ménages expriment leurs difficultés, *« les principales problématiques exprimées par les personnes, c'est souvent la santé ! J'avoue que la question de la précarité énergétique m'est peu remontée dans les réunions »*.

Le repérage de la précarité énergétique relève surtout de la capacité des professionnels de l'action sociale à déceler et prendre en compte cette problématique, *« le point d'entrée, ce n'est pas forcément la précarité énergétique. Souvent on détecte les gens pour d'autres choses », « on a une permanence logement, les personnes peuvent venir parler de leurs problèmes techniques liés au logement, à l'énergie, à la surconsommation. Mais les gens viennent rarement avec cette demande-là »*. Les animations locales et les ateliers collectifs drainent également un public intéressé par la maîtrise de l'énergie, mais peu concerné par la précarité énergétique, *« on s'est aperçu que le public qu'on a rencontré lors de ces journées-là, c'était des propriétaires aisés avec une demande précise en termes de travaux »*.

Autrement dit, les travailleurs sociaux des CCAS et les donneurs d'alerte doivent d'abord opérer un **travail de traduction pour caractériser les problèmes des ménages**, pour déceler les situations de précarité, mais aussi pour envisager les orientations possibles. Le caractère pluridimensionnel de la précarité énergétique interdit de se reposer sur des critères partiels comme les impayés d'énergie qui ne sont pas forcément liés à une situation de précarité énergétique. Le travail consiste également à analyser et qualifier les situations selon les critères des dispositifs pour entrevoir les actions / stratégies à mettre en œuvre pour aider les ménages. Les travailleurs sociaux doivent alors **faire le lien entre les dispositifs d'accompagnement/traitement et la situation des ménages** qui viennent au CCAS

### Des entretiens individuels pour caractériser les situations

Lorsque les personnes viennent au CCAS pour faire une demande d'aide liée à l'énergie, une première analyse de la situation est généralement réalisée lors d'un entretien approfondi dans les locaux du CCAS. Ce premier niveau de caractérisation permet d'abord de confirmer qu'il s'agit bien d'une situation de précarité énergétique, d'identifier ensuite les problématiques en jeu (impayés, problèmes de santé, vétusté, relations bailleur) et d'opérer une première orientation.

---

Ce moyen suppose que les professionnels soient formés à l'approche sociotechnique pour caractériser les situations de précarité énergétique.

## Des visites à domicile pour un diagnostic sociotechnique

Si le travailleur social repère une situation complexe ou avec des demandes d'aide récurrentes, il propose au ménage une visite à domicile pour réaliser un diagnostic sociotechnique. À Sarlat, cette démarche est systématique, « *quand les familles viennent au CCAS pour demander une aide financière, on leur propose une visite à domicile pour que soit réalisé chez eux un diagnostic sociotechnique [...] Aujourd'hui, c'est une contrepartie, on les aide, mais on fait en sorte qu'ils acceptent la visite et le diagnostic. C'était une demande des élus, de passer du curatif au préventif, de trouver des solutions à long terme* ». L'enjeu est d'éviter les impayés d'énergie. À St Paul de la Réunion, lorsqu'un ménage est repéré pour une surconsommation d'eau, un agent du fournisseur contacte le ménage pour lui proposer une visite à domicile, « *quand les consommations augmentent, une visite est faite chez la famille pour savoir pourquoi elle consomme beaucoup [...] On est vraiment sur la gestion de la consommation de l'eau. Nos agents n'ont pas une spécialité dans le social, c'est un accompagnement des abonnés pour comprendre leur consommation et pour voir comment réduire les consommations* ». Lors de ces visites, un technicien produit une analyse technique de la situation et sensibilise les ménages à la maîtrise de l'énergie.

Ces visites à domicile ne sont généralement pas réalisées par les personnels des CCAS, mais sont confiés à des opérateurs spécialisés ; fournisseurs, associations (GRAAL, Soliha, Eole pour les cas étudiés), voire un inspecteur de l'hygiène comme à Lille.

## Le suivi technique des consommations

Pour caractériser les situations, mais aussi pour suivre et évaluer l'impact des actions, un suivi technique des consommations peut être effectué, par le fournisseur, en partenariat avec les professionnels de l'action sociale. C'est notamment le cas à St Paul de la Réunion où, dans le cadre du SLIME, EDF a une mission de suivi des consommations des ménages, « *on a une autorisation – dérogation pour accéder aux données des ménages suite à la visite pour faire le suivi des index. On va suivre les consommations à la place des familles, vu le nombre de famille, c'est un boulot énorme pour EDF. Donc on suit un panel de 5 à 10% des familles qu'on aura vu, pour suivre les consommations après la visite et voir si le dispositif a des impacts* ».

---

# Le traitement des situations de précarité énergétique par les

Dans les cas étudiés, après avoir détecté et caractérisé les situations des ménages, les travailleurs sociaux des CCAS mobilisent à la fois des outils / dispositifs d'aide et des partenaires pour traiter / réduire les impayés d'énergie et les facteurs de précarité énergétique. On peut ainsi distinguer les principales ressources internes et externes des CCAS.

## Les ressources internes

Le traitement des situations de précarité énergétique et des impayés d'énergie par les travailleurs sociaux des CCAS implique des actions conjointes que l'on peut caractériser de la manière suivante :

- **L'aide ou l'accompagnement budgétaire.**

Pour traiter / réduire les impayés d'énergie, les travailleurs sociaux des CCAS peuvent instruire un dossier du FSL pour que le ménage puisse bénéficier d'une aide financière. Rappelons que tous les CCAS ne sont pas conventionnés pour instruire les dossiers du FSL. Généralement, les travailleurs sociaux des CCAS analysent la situation financière des ménages (sources de revenus, montant des dettes ou des impayés) en partenariat avec les fournisseurs d'énergie historiques. Il s'agit en quelque sorte d'une action de médiation auprès des créanciers pour un apurement ou un étalement des dettes, la mise en place d'un nouveau contrat ou du tarif première nécessité.

**Les CCAS peuvent eux-mêmes attribuer des aides financières**, mais il s'agit souvent « *d'une petite somme, c'est 160€ par an par ménage, 180-200 euros quand on pousse un peu* ». Précisons que les CCAS peuvent débloquer une aide financière assez rapidement, « *vous venez voir un travailleur social le vendredi, vous avez besoin d'une aide sur une facture d'énergie, le mercredi votre aide est débloquée* ».

À La Réunion, le CCAS de Saint-Paul propose aux ménages qui ont des impayés d'eau de mettre en place « **un contrat d'engagement** ». Les ménages qui s'engagent dans ce contrat de projet obtiennent une réduction de leur dette (aide financière) et le maintien de l'accès à l'eau (pas de coupure du service). En contrepartie, les ménages acceptent d'être suivis et accompagnés par le CCAS pour régler leur dette et apprendre à mieux gérer leurs consommations et leur budget.

- **Le conseil ou l'accompagnement à la gestion de l'énergie**

Dans l'optique de traiter les impayés d'énergie et de réduire la précarité énergétique, les travailleurs sociaux peuvent proposer aux ménages un accompagnement en matière de gestion de l'énergie. Au regard du montant des factures et des pratiques de consommation, il s'agit pour eux de sensibiliser – former les ménages à la maîtrise de l'énergie et aux éco-gestes, mais aussi de leur donner des conseils sur la manière d'occuper le logement et d'utiliser ou acquérir les différents équipements qui consomment (confort, hygiène, alimentation, loisir). Certains CCAS sont à même de fournir aux ménages **de petits équipements économes**, « *on leur remet un kit pour faire des économies d'énergie lorsqu'on fait une visite à domicile* ». Ou encore, certains travailleurs sociaux des CCAS peuvent engager des actions de médiation pour les locataires auprès de leurs bailleurs.

## Les ressources externes

L'orientation des ménages par les travailleurs sociaux vers les partenaires locaux permet de cumuler des ressources externes supplémentaires. Le plus souvent, le traitement des situations d'impayés d'énergie et de précarité énergétique implique une collaboration locale pour mutualiser / compléter les outils et les ressources. Dans les cas étudiés, on peut caractériser les ressources externes des CCAS de la manière suivante :

- **Les dispositifs d'amélioration de l'habitat**

Plusieurs dispositifs peuvent être mobilisés par les travailleurs sociaux des CCAS : les aides de l'ANAH, les actions d'auto-réhabilitation mises en œuvre par des acteurs locaux, les fonds d'aide à la rénovation (lorsqu'ils existent) ou encore les actions collectives (ateliers de sensibilisation – formation).

Dans certains cas, les ménages peuvent être orientés vers des partenaires spécialisés dans le domaine de la santé, du logement, du droit, notamment pour de l'accès au droit, du maintien à domicile, des procédures d'indécence, etc.

- **Le SLIME et la médiation bailleur**

Selon les territoires, les CCAS peuvent orienter les ménages en situation de précarité énergétique vers des partenaires qui mettent en œuvre une approche sociotechnique au travers d'un « Service Local pour la Maîtrise de l'Énergie » (SLIME) ou de la « Médiation bailleur ».

**Le SLIME** est un service qui consiste notamment à effectuer des visites à domicile pour diagnostiquer les situations de précarité énergétique et fournir gratuitement aux ménages des conseils (choix des équipements ménagers, éco-gestes, gestion du confort, utilisation du logement) et des petits équipements d'économies d'eau et d'énergie. Les opérateurs SLIME peuvent également orienter les ménages vers les dispositifs d'amélioration de l'habitat, mais aussi mobiliser et impliquer les acteurs du territoire pour qu'ils deviennent donneurs d'alerte. Les SLIME peuvent être mis en œuvre au niveau communal, comme à Lille, ou aux niveaux départemental ou régional, comme à la Réunion.

Avec **la médiation bailleur**, un opérateur réalise une évaluation des consommations d'énergie et d'eau des ménages ainsi qu'une étude technique du logement. Il propose aussi l'installation de petits équipements pour économiser l'énergie et l'eau et il apporte des conseils aux ménages pour mieux maîtriser les consommations. Il cherche également à conseiller et inciter les bailleurs à réaliser des travaux pour améliorer la performance énergétique du logement : des travaux sont préconisés et un lien est établi avec le propriétaire bailleur pour l'inciter à les réaliser. Une expertise technique et une prime aux travaux de performance énergétique peuvent faciliter le passage à l'acte pour améliorer durablement les logements.



Cette synthèse est issue du rapport final en ligne.

Elle a été réalisée par le groupement piloté par Energie Demain dans le cadre d'un groupe de travail composé de partenaires de l'ONPE, sous la direction technique d'Isolde Devalière.

