



Compte-rendu de la 8<sup>ème</sup> rencontre d'experts du RAPPEL

*Comment favoriser le passage à l'action des ménages en précarité  
énergétique ?*

*Les apports des sciences humaines*

*12 avril 2017*

*Ont participé à la rencontre :*

<b>Claire Bally</b>	SOLIBRI
<b>Marion Biecher,</b>	SOLiHA Paris-Hauts-de-Seine-Val-d'Oise
<b>Franck Billeau</b>	Réseau Eco-Habitat
<b>Elvire Bornand</b>	Université de Nantes
<b>Daniel Cérézuelle</b>	PADES
<b>Julie Courbin</b>	Fondation Abbé Pierre
<b>Élise Défossez</b>	CLER
<b>Philippe Delaroa</b>	SOLiHA Paris-Hauts-de-Seine-Val-d'Oise
<b>Isolde Devalière</b>	Ademe
<b>Franck Dimitropoulos</b>	BCE
<b>Nicolas Fieulaine</b>	Université de Lyon/GREPS
<b>Eric Lagandré</b>	ANAH
<b>Maya Leclerc</b>	CLERSÉ, Université de Lille
<b>Sylvie M'Harrak</b>	ALPIL
<b>Marie Moisan</b>	CLER
<b>Julie Solenne</b>	LogisCité, Croix-Rouge Insertion

*Co-animatrices du RAPPEL, Marie Moisan et Claire Bally accueillent les participants et ouvrent cette huitième rencontre d'experts du RAPPEL.*

## **Introduction de la rencontre, déroulé et calage des objectifs**

---

**Marie MOISAN**, CLER-Réseau pour la transition énergétique : « Cette huitième rencontre d'experts annuelle du RAPPEL portera sur l'apport des sciences humaines à la question de la précarité énergétique. Le RAPPEL est un réseau informel comptant désormais quelque 1000 professionnels qui travaillent sur la précarité énergétique dans des structures diverses : collectivités locales, associations, services de l'État, individus impliqués et chercheurs.

Le RAPPEL fournit à ses membres un certain nombre d'outils d'information et de veille – newsletter, webinaires, etc. –, mais s'efforce aussi de produire de la connaissance en élargissant la réflexion sur la précarité énergétique au-delà des champs d'action qui lui sont propres (action sociale, énergie et habitat). C'est notamment l'objectif des rencontres d'experts : leur principe consiste à inviter des spécialistes d'une question connexe à la précarité énergétique, que le RAPPEL souhaite travailler en lien avec ses thématiques d'action et de réflexion. Sept rencontres de ce type ont déjà été organisées par exemple sur la question de la santé, de l'habitat indigne ou des emplois d'insertion.

Cette rencontre examinera quel peut être l'apport des sciences sociales aux travaux du RAPPEL sur la précarité énergétique. Deux experts présenteront donc leurs disciplines devant les personnes compétentes réunies ce jour, qui interviendront lors de la deuxième partie de la rencontre pour établir des liens avec la question de la précarité énergétique en fonction de leurs questionnements et de leur expérience. Les membres du RAPPEL ont aussi fait connaître leurs questions.

Les deux experts qui interviendront ont été interrogés sur la question de la prise de décision des personnes concernées par la précarité énergétique. De nombreux dispositifs existent désormais en France, mais l'on observe qu'il existe pour les ménages concernés – qui sont souvent déjà repérés ou repérables – des difficultés récurrentes pour s'en saisir. Il s'agit donc de se pencher sur les déterminants de la prise de décision chez les ménages en situation de fragilité économique et sociale.

Le compte-rendu détaillé de ces échanges sera établi et diffusé au sein du RAPPEL et au-delà, afin de partager la réflexion et de susciter éventuellement de futurs projets. »

**Claire BALLY**, SOLIBRI : « Avant les interventions des deux experts, un tour de table permettra aux participants de se présenter et de faire part de leurs questions et remarques, en fonction de leur expérience en termes de prise de décision des personnes en difficulté. Après l'intervention des experts, un large temps a été réservé aux débats, ce qui permettra de répondre aux questions des participants et à celles qui ont été posées par les membres du RAPPEL. L'objectif est de contribuer à l'émergence d'outils et de méthodes à privilégier, ceci à l'attention de l'ensemble des membres du réseau.

Les principales questions posées aux participants de cette rencontre portent sur les conditions de passage à l'action et sur les déterminants de la non-action. La question ne concerne pas uniquement les travaux, mais aussi les démarches qui peuvent conduire aux visites et plus généralement à la prise de conscience. Il a été fait appel à deux chercheurs qui travaillent dans des disciplines distinctes afin qu'ils nous présentent des approches différentes et complémentaires. »

## **Tour de table de présentation des participants**

---

**Élise DÉFOSSEZ**, CESF : « J'ai travaillé chez ARIANE Crésus, à Roubaix, de 2003 à 2008, puis chez Habitat & Développement Pas-de-Calais. Je remplacerai Marie Moisan dans les mois à venir pour co-animer le RAPPEL, et je participe à ce titre à cette rencontre. »

**Elvire BORNAND**, Université de Nantes : « Je suis sociologue, chercheuse associée à l'Université de Nantes et spécialisée sur la question de la marginalité. J'enseigne à la fois dans cette université et dans des formations destinées à des professionnels de l'action sociale, médicale et paramédicale. Dans le domaine médical et paramédical, la question du passage à l'action se pose depuis longtemps pour les personnes vulnérables malades. Je travaille aussi en tant que consultante pour mener des recherches-actions essentiellement pour le compte de collectivités territoriales, mais aussi pour des fournisseurs d'énergie. »

**Maya LECLERC**, CLERSÉ, Université Lille I : « Je suis sociologue et chercheuse associée au CLERSÉ, et aussi consultante depuis sept ans. Certains de mes travaux portent depuis quelques années sur la sociologie urbaine, l'habitat et la consommation énergétique, en particulier dans la région Nord-Pas-de-Calais, où j'ai mené une grande enquête sur des logements sociaux qui ont fait l'objet d'une rénovation thermique : j'ai travaillé à la fois sur le confort thermique et sur l'évolution des coûts. »

Ce travail a montré que la maîtrise de l'énergie dépend notamment de l'accessibilité du suivi de la consommation, car les nouvelles modalités de facturation le rendent en pratique illisible. Un certain nombre de logements ont été instrumentés, ce qui permettait de suivre en détail les consommations et de les rapprocher de l'enquête sociologique. Les modalités actuelles de facturation ne permettent pas aux ménages de constater les effets des changements de leurs pratiques, en particulier en raison de la mensualisation des factures. »

**Nicolas FIEULAINÉ**, Université de Lyon II/GREPS : « Je suis maître de conférences en psychologie sociale à l'université Lyon II et suis membre de plusieurs laboratoires, dont le laboratoire interdisciplinaire Intelligences des mondes urbains. »

J'accompagne les étudiants dans des projets de recherche-action qui mettent en œuvre l'application et l'expérimentation de méthodes en psychologie sociale, en particulier en matière d'économies d'énergie. Une partie de mon travail porte depuis de longues années sur la question de la précarité, d'abord sur la santé, puis sur l'environnement. En termes de recherche fondamentale, j'anime un réseau international de recherche sur la question du rapport au temps. Je participe aussi à des instances officielles consacrées à l'énergie et à des conseils d'administration d'associations telles que l'ALE de l'agglomération lyonnaise. J'anime également un collectif qui rassemble des chercheurs et des praticiens autour de l'expérimentation sociale. »

**Franck DIMITROPOULOS**, BCE : « Ancien animateur du RAPPEL, j'ai une expérience en tant que praticien de terrain depuis 1994, ayant notamment effectué de nombreuses visites à domicile. »

**Franck BILLEAU**, Réseau Eco-Habitat : « Je suis responsable du réseau Eco-Habitat, qui intervient sur le territoire picard en s'appuyant sur les bénévoles du Secours catholique. Comptant trois salariés, il a identifié et accompagné une centaine de familles, dont 60 % s'orientent vers l'amélioration thermique de leur habitat ou sont déjà passées à l'action. Les abandons au fil du parcours semblent résulter avant tout de l'insuffisante conviction des bénévoles et du fait que les familles concernées ne croient pas aux dispositifs publics et/ou n'ont pas suffisamment confiance en elles-mêmes pour mener des travaux. »

**Julie COURBIN**, Chargée de mission Toits d'abord, Fondation Abbé Pierre (FAP) : « Le programme Toits d'abord apporte un soutien à la construction de logements très sociaux économes en énergie. La FAP soutient aussi d'autres associations qui lui rapportent leurs difficultés pour aller vers les ménages en difficulté, en particulier dans les copropriétés. Ce

sont ces éléments qu'elle peut apporter au débat. »

**Julie SOLENNE**, LogisCité, Croix-Rouge Insertion : « Je suis directrice de LogisCité, qui est un organisme membre de Croix-Rouge Insertion. LogisCité intervient auprès de personnes en précarité énergétique en leur apportant des conseils sur les usages, en leur procurant des dispositifs économes et en les orientant vers les dispositifs existants. Nous nous interrogeons sur les pouvoirs d'agir de ces personnes et sur la meilleure façon de leur faire passer les bons messages sans les stigmatiser. J'ai aussi participé à la création de la formation des personnes chargées des visites à domicile qui est pilotée par le CLER. Elle cherche à transmettre les meilleures clés permettant de déclencher l'action chez les ménages accompagnés. »

**Marion BIECHER**, SOLiHA Paris-Hauts-de-Seine-Val-d'Oise : « Je suis Conseillère Info-Energie dans l'EIE porté par SoliHa dans le Val-d'Oise. Nous renseignons tous les publics sur les différents moyens de réaliser des économies d'énergie. En tant qu'opérateurs du programme Habiter Mieux, nous constatons qu'un reste-à-charge que les ménages ne peuvent pas financer demeure parfois un point bloquant, malgré leur volonté de porter des projets de rénovation lourde. Comment les aider dans ce cas ? »

**Philippe DELAROA**, SOLiHA Paris-Hauts-de-Seine-Val-d'Oise : « Je suis le directeur de SOLiHA Paris-Hauts-de-Seine-Val-d'Oise. SOLiHA est présent dans tous les départements français, afin de contribuer à l'amélioration de l'habitat des populations les plus fragiles à travers une approche globale de la question de l'habitat. Nous avons pour but d'agir à la fois sur les causes matérielles des difficultés vécues, mais aussi sur les comportements des ménages, notamment à travers les EIE et en tant qu'opérateur des dispositifs d'amélioration de l'habitat portés par l'État et par les collectivités locales, y compris dans les copropriétés. En pratique, SoliHa doit à la fois répondre aux demandes et s'adresser aux ménages qui n'expriment aucune demande. La demande de travaux n'est en effet pas spontanée, notamment dans les copropriétés. »

**Isolde DEVALIÈRE**, chef de projet Précarité énergétique, Ademe : « Je suis sociologue de formation. Je travaille sur la précarité énergétique depuis de nombreuses années et ai participé à de nombreuses enquêtes auprès des ménages, notamment en ce qui concerne leurs pratiques. Cette question est abordée en particulier à travers les Journées internationales de la sociologie de l'Énergie organisées tous les deux ans par des chercheurs de l'université de Toulouse. Au sein de l'Ademe, je suis chargée entre autres du pilotage de l'ONPE, qui a pour objectif d'observer à la fois les phénomènes de précarité énergétique, et les dispositifs d'aide, donc la façon dont les leviers mobilisables ont ou non une incidence sur la lutte contre la précarité énergétique. Les questions de cette rencontre intéressent donc pleinement l'ONPE. »

**Sylvie M'HARRAK**, ALPIL : « L'association ALPIL se considère comme peu qualifiée et peu experte en termes de précarité énergétique et exerce son action surtout à travers la lutte contre l'habitat indigne. L'ALPIL anime des dispositifs auprès des collectivités pour les mobiliser sur cette question, et le cœur de son action consiste à accompagner les personnes en difficulté en se rendant à leur domicile et en faisant appliquer la réglementation sur l'habitat indigne. Cette action comprend aussi un travail incitatif auprès des propriétaires. ALPIL souhaite aussi faire en sorte que la performance énergétique soit intégrée aux dispositifs mis en place par les collectivités locales qui sont ses partenaires dans l'agglomération lyonnaise. L'action conduite auprès des personnes âgées montre en outre qu'elles n'interviennent souvent plus du tout sur leur habitat. »

**Eric LAGANDRÉ**, ANAH : « Je suis le spécialiste de l'énergie au sein de l'ANAH, et je pilote et anime le programme Habiter Mieux. L'ANAH rencontre des problèmes de communication à la fois avec les ménages appelés à bénéficier de ses aides, mais aussi avec les élus, les services des collectivités, les associations et les professionnels du bâtiment. L'expérience montre que chacun parle une langue qui lui est propre, ce qui est normal, mais

qu'il est néanmoins nécessaire que ces différents acteurs se comprennent. J'attends donc de cette rencontre quelques clés en ce sens. »

**Daniel CÉREZUELLE**, PADES<sup>1</sup> : « Je suis sociologue et impliqué depuis de très nombreuses années au PADES, qui a beaucoup travaillé en faveur de l'auto-réhabilitation accompagnée. Depuis une vingtaine d'années, nous accompagnons des chantiers de ce type sur le terrain. Nous nous efforçons de préciser leurs conditions d'efficacité au travers d'un appui méthodologique et de suivis d'expérimentations en partenariat avec des collectivités et des associations.

Le PADES est intervenu dans le cadre d'un groupe de travail réuni par le CGDD, qui a débouché sur la publication du rapport Berrier, qui porte sur la contribution de l'auto-réhabilitation à la rénovation énergétique des logements. Il s'est avéré que l'auto-réhabilitation est une pratique très courante, puisque l'analyse des chiffres d'affaires des grandes surfaces franciliennes montre que les achats de matériaux isolants par les particuliers sont presque équivalents à celui des entreprises du bâtiment.

Pour autant, de nombreux ménages ne se lancent pas dans la rénovation énergétique. Le PADES a donc travaillé sur l'auto-réhabilitation accompagnée très sociale, qui s'adresse aux ménages identifiés par les acteurs de l'action sociale, et sur l'auto-réhabilitation accompagnée à destination de tous les publics. Une étude a été réalisée pour le PREBAT à propos des chantiers hybrides qui associent professionnels et particuliers. Certains professionnels tendent même à se spécialiser dans ce type de chantiers, qui représentent un marché important : à la suite de la publication du rapport Berrier, ceux-ci ont d'ailleurs créé la Fédération des accompagnateurs à l'autoproduction et à l'entraide dans le bâtiment (FEDAC). Ces différents éléments montrent que l'une des conditions du passage à l'action est l'existence d'un accompagnement. »

### **Intervention d'Elvire Bornand, chercheuse en sociologie**

**Elvire BORNAND** : « La sociologie est apparue seulement dans des années 1960 à l'université et elle a mis du temps pour se déployer dans les différentes universités, mais aussi sur le terrain. La discipline a en effet vocation à apporter un soutien à un certain nombre de projets concrets.

La sociologie permet de déconstruire les problèmes qui lui sont soumis pour examiner quels en sont les déterminants réels. Je me suis ainsi penchée sur la précarité énergétique tout d'abord en termes de non-recours aux droits existants, ce qui est d'emblée une façon de déconstruire le discours ambiant qui pointe l'assistanat dont les pauvres bénéficieraient au détriment de la collectivité. Autour de 2010, l'apparition de la notion de non-recours a en effet permis de se pencher sur les personnes qui ne parviennent pas à exercer leurs droits ou qui le refusent.

J'ai travaillé à cette époque sur le non-recours aux droits sociaux à travers une mission financée par le Conseil régional des Pays-de-la-Loire et par les villes de Nantes et d'Angers, qui souhaitaient lutter contre la précarité énergétique. Ses services n'avaient pas de connaissance précise du phénomène et n'étaient pas persuadés qu'il revenait aux collectivités d'intervenir dans le cadre de la lutte contre ce phénomène ; mais ils y avaient été poussés par une des membres du conseil municipal, qui s'était intéressée personnellement à ce problème. Elle s'était rendue compte que le CCAS était destinataire de signalements d'impayés d'énergie de la part de fournisseurs, mais que rien n'était fait jusqu'alors pour y répondre.

Dans le cadre de cette mission, il a fallu définir ce que signifie lutter contre la précarité

---

<sup>1</sup> Programme autoproduction et développement social

énergétique. Le point de départ s'est avéré être le fait que les acteurs impliqués considèrent tous qu'il revient aux personnes concernées d'agir, de nombreux dispositifs étant désormais disponibles pour faciliter cette action : kits économes, actions en faveur de l'éducation, de la santé et de l'habitat, etc. Or, la demande adressée à ces services est insuffisante, et le premier enjeu consiste à favoriser le recours des potentiels bénéficiaires à ces dispositifs.

L'observation montre qu'en cas de non-recours, ce sont des ménages, et non des personnes individuelles, qui sont au cœur des enjeux. Les discussions avec le conjoint et les enfants sont déterminantes lorsque les ménages sont stables, mais il faut aussi tenir compte du fait que plusieurs personnes fréquentent souvent des logements en principe occupés par une seule personne dans les cas de précarité, ce qui a des incidences sur la consommation d'énergie. Le premier problème consiste donc à convaincre des collectifs et non des individus isolés.

L'autre point déterminant est que ces ménages sont vulnérables. Face à ce constat, une partie des acteurs impliqués considère que la précarité énergétique n'est qu'un aspect de la pauvreté : la question doit donc être laissée dans les mains des intervenants de l'action sociale. D'autres acteurs soulignent que des personnes dont les revenus sont modestes pourraient vivre de façon non fragilisée, mais qu'elles sont mises en difficulté du fait des caractéristiques de leurs logements et du poids des factures d'énergie : en pratique, les acteurs du développement durable portaient ce second discours dans le territoire étudié. Cette dualité des approches n'est pas aplanie, ce qui explique la complexité de la situation, chacun portant des types d'actions différents.

De plus, la notion d'adaptation de la communication part du principe que les partenaires de la situation de communication – les émetteurs et les récepteurs – s'entendent pour pouvoir mener l'action visée à bien. Mais dans la recherche d'une communication adaptée, qui doit s'adapter à l'autre ? Revient-il aux ménages en difficulté de savoir où se trouve le bon document qui pourra les aider ? Au contraire, revient-il aux personnes qui proposent des services en ce sens d'aller à la rencontre des personnes concernées ?

Dans le domaine de l'action sociale, ce deuxième principe est devenu dominant au cours des dernières années, mais pose un problème concret. Si les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique quittent leurs bureaux et leurs guichets et s'approchent le plus possible des personnes en difficulté, cela signifie qu'ils modifient leurs façons de travailler et leur langage technique. Adapter la communication remet en cause des postures de pouvoir et de confiance en soi, ainsi que les ressources disponibles, aussi bien pour les publics visés que pour les professionnels.

Face à ces enjeux complexes, personne ne dispose de la solution *a priori*, ce qui ne signifie pas qu'il faille renoncer à agir. Ainsi, un couple rencontré récemment et interrogé sur ce que signifiait pour lui la « précarité énergétique » a expliqué qu'il ressentait avant tout sa situation comme très difficile et contrainte. Ces personnes ressentent qu'elles sont perçues de l'extérieur comme vivant dans une situation inconfortable. Mais face aux discours qui leur promettent de vivre dans de meilleures conditions à condition de s'engager dans l'action, elles déclarent qu'elles ne sont pas certaines de l'effectivité de ces promesses et craignent de s'embarquer dans davantage de problèmes que de solutions, en particulier parce qu'elles doivent alors s'endetter. Que se passera-t-il en cas de déménagement ? Que répondre aux enfants mécontents des nouveaux équipements économes ?

Globalement, les personnes en difficulté expliquent que « *vous me dites que ce que vous me proposez est pour mon bien, mais comment le savez-vous puisque vous n'êtes pas dans ma situation ?* »

Face à cet état de fait, il faut reconnaître qu'il existe un climat de défiance généralisée et qu'il est très difficile d'aller au contact des personnes qui font les frais du fonctionnement d'ensemble de la société et à qui l'on renvoie souvent l'image de trajectoires difficiles et

d'échecs successifs. Dans ces conditions, elles objectent ainsi : « *pourquoi je vous croirais, vous, alors que jusqu'ici j'ai fait des choses, et ça ne s'est pas forcément bien passé ?* » Il est d'autant plus difficile de répondre à cette question que la plupart des projets proposés exigent du temps : or celui-ci ne s'est pas toujours révélé productif pour la plupart des ménages précaires, qui l'appréhendent plutôt comme porteur de la mauvaise surprise à venir. Alors que le quotidien est marqué par l'incertitude, promettre des économies à horizon de cinq ans ne correspond pas à leurs vécus.

La question des inégalités renforce beaucoup cette défiance généralisée. L'énergie est de plus en plus coûteuse et le logement de qualité est cher, ce qui est vécu comme injuste. Il est donc essentiel de reconnaître dès le départ que les personnes auxquelles l'on s'adresse subissent ces inégalités. Les enquêtes montrent qu'elles jugent que ne pas dire cet état de fait revient à nier leur situation : les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique doivent admettre qu'ils cherchent à répondre à une situation qui n'a rien de naturel et qui reflète l'état de la société.

Par ailleurs, tous les dispositifs proposés obligent ces personnes à parler de leur argent, de leurs modes de consommation et de leurs éventuelles erreurs de gestion. Or, il est très difficile d'avoir à se dévoiler sur ces points de façon unilatérale, ce d'autant plus que l'on parle d'un argent qui n'existe pas et qu'il est très ardu de financer les travaux et de payer son énergie au quotidien. Il faut donc saluer tout résultat positif, même s'il est faible, parce la situation de départ est loin d'être simple.

Dans ce contexte de grandes difficultés, il faut insister sur le processus de soutien qui permettra à la personne de recourir aux aides. Des diagrammes de choix éthiques utilisés dans le cadre de situations de choix de soins compliquées peuvent alors apporter des clés de lecture. Ils comportent les éléments suivants :

- Principe d'autonomie (et non de liberté, car tous les choix possibles ne sont pas ouverts pour les personnes en précarité). Malgré toutes les difficultés vécues, il faut s'intéresser au degré d'autonomie que présente des situations très contraignantes : *qui est au cœur de l'action ? Répondre sur ce point permet par exemple de faire intervenir à la fois le locataire et le bailleur, ce dernier détenant souvent la clé de la solution. Il faut s'interroger, dans tous les cas, sur les modalités qui permettent à l'habitant de rester au cœur de l'action ;*
- Principe « *Comment faire pour bien faire ou, du moins, pour ne pas mal faire ?* ». Bien souvent, une personne à qui l'on explique que son logement est inadapté souhaite déménager. Du point de vue collectif, les acteurs publics n'y ont aucun intérêt, car un nouvel occupant viendrait la remplacer. Ils portent pour cet habitant un projet d'amélioration, ce qui n'est pas forcément conforme à ses intérêts de court terme. Ce n'est pas mal faire compte tenu de ses intérêts futurs, mais mieux faire reviendrait plutôt à l'aider à déménager. Il faut tenir compte de cette complexité ;
- Principe de transparence. En général, chaque acteur intervient dans son coin, et personne n'a conscience de tous les interlocuteurs qu'il a fallu mobiliser pour traiter un dossier. Il est aussi fréquent que l'on ne montre au bénéficiaire que ce qui réussit, et non tout ce qui a été mis en œuvre pour franchir les étapes les unes après les autres, et qui ne fonctionne pas toujours : courriers auxquels le bailleur ne répond pas, appels téléphoniques passés en vain, etc. Le fait de signaler à une association de médiation que ces éléments pouvaient être partagés avec les locataires a permis d'augmenter le nombre de personnes qui maintenaient leurs démarches. Il est donc essentiel de rendre le travail visible, même quand il ne réussit pas.

Trois points permettent d'illustrer ces diverses difficultés et d'aller plus loin.

Il faut reconnaître vis-à-vis des personnes en difficulté que l'énergie continuera à être



coûteuse pour elle, quoi que l'on fasse. Dans une logique d'*empowerment*, un travail a été mené avec des familles qui souhaitent comprendre leurs factures : dans l'un des cas, la consommation était nulle, mais l'abonnement coûtait à lui seul près de 93 euros par an. Ce point renvoie directement aux inégalités de revenus et permet de comprendre les difficultés rencontrées lorsque l'on prononce le mot d'*écogestes* : la personne qui a économisé 5 euros sur sa facture réalise souvent en même temps combien lui coûte son abonnement. Ceci interroge la façon de communiquer sur les économies réalisées sur ce qui est, en somme, un produit de première nécessité de luxe;

Par ailleurs, les images utilisées sur les documents de communication ne ressemblent jamais à ce que l'une des personnes rencontrées a appelé « *les travaux de la vraie vie* », c'est-à-dire ceux que l'on effectue chez les personnes en difficulté. Les travaux présentés sont toujours beaux : à qui s'adresse alors réellement la communication qui traduit l'efficacité par le beau ? Ainsi, chez un ménage de deux personnes (l'une percevant le SMIC et l'autre l'Allocation Adulte Handicapé), des travaux ont été réalisés dans la salle de bain pour créer une aération, mais les traces d'humidité sont restées sur place après la pose de la bouche. Il leur a été possible de financer ces travaux et de résoudre l'ancien problème, qui est néanmoins resté visible ;

Troisièmement, dans le cas d'une salle de bains dont la fenêtre ne s'ouvre pas, tout le plafond et le bas de la fenêtre sont couverts de moisissures. Plusieurs visites ont eu lieu dans cet appartement, et son occupant considérait que tout allait globalement bien, hormis le fait que les factures d'électricité étaient très importantes. Cette personne souhaitait donc en savoir plus sur ce point, sans rien noter de particulier dans la salle de bains, à propos de laquelle la médiatrice lui a signalé qu'il faudrait intervenir sans proposer de solution concrète. L'habitante lui a alors exprimé qu'elle craignait qu'on l'accuse de la situation, qui dure depuis des années. Il est donc apparu que prendre contact avec le bailleur social et envisager une visite, voire une intervention technique de celui-ci, était déjà un énorme défi.

Il faut donc être prudents, adopter une vision large du réalisme des travaux et garder à l'esprit la logique du pas-à-pas, à la fois pour soi et dans la logique de la personne. En effet, la chambre du fils de cette habitante a fait l'objet d'une visite dans un second temps : il s'est alors avéré que les factures d'électricité étaient très importantes en raison de la présence dans cette pièce d'un vivarium où vit un serpent. Sa mère n'a jamais pu entendre que la dépense liée aux lampes chauffantes pouvait être compressible, le serpent étant arrivé dans l'appartement après la mort de son mari, père de son fils. Cet animal était donc très important et justifiait les sacrifices consentis. Finalement, il a été possible de négocier les travaux de la salle de bains au nom du maintien du reptile dans les lieux, qui était indispensable. Cet exemple montre qu'il faut rester en posture d'écoute très attentive pour comprendre les choix budgétaires des personnes concernées, qui correspondent parfois à des modes de vie différents de la norme du bien-vivre énergétique conçue *a priori*.

Enfin, il faudrait sans doute se pencher sur la notion d'effort pour les personnes en difficulté. Dans le champ médical, il existe de nombreux outils pour comprendre quelles sont les ressources que peut mobiliser un patient : son vécu de la douleur, par exemple. Il faut encore se donner les moyens de mesurer l'effort consenti par les personnes en précarité énergétique pour faire évoluer leurs situations de leurs points de vue et non du point de vue des acteurs qui s'efforcent de l'accompagner.

Au vu de la compréhension de ces efforts et de la prise en compte de ceux-ci à partir des propres représentations des personnes concernées, il faut parfois accepter une communication qui relève de l'*à peu près*. Nous avons travaillé dans le cadre d'un projet sur la maîtrise de l'énergie – les personnes en difficulté ayant repoussé le terme de « précarité énergétique » –, et celles-ci souhaitent que leurs factures leur soient expliquées afin qu'elles puissent comprendre leurs dépenses. Les techniciens des collectivités et des bailleurs jugeaient

l'exercice impensable pour l'avoir tenté à de multiples reprises et les fournisseurs ont refusé de le faire en expliquant que les factures étaient trop différentes selon les entreprises. Tous ont expliqué qu'une grille de lecture unique serait forcément fautive dans certains cas. Les habitants concernés ont au contraire considéré que comprendre *à peu près* leurs factures serait déjà très intéressant et qu'une information approximative serait déjà un grand progrès. Des documents génériques (sans logo) ont donc été proposés pour apporter cette information sur le mode de l'*à peu près*, et les personnes concernées ont ainsi pu la partager avec d'autres. Il semble donc que l'approximation est parfois une bonne façon de traiter des questions de la précarité énergétique. »

### **Intervention de Nicolas Fieulaine, chercheur en psychologie sociale**

---

**Nicolas FIEULAINÉ** : « Comme la sociologie, la psychologie sociale est une science d'apparition récente. Cette branche de la psychologie s'intéresse aux contenus et aux mécanismes de pensée des individus en lien avec les situations collectives dans lesquelles ils se trouvent. Il s'agit de se pencher sur la façon de faire face aux enjeux du quotidien en lien avec les autres et avec les situations, afin de prendre en compte ces contextes en relation avec les vécus. La psychologie sociale aborde donc les situations dans lesquelles une personne aborde un objet (tel que l'énergie, sous ses différentes formes) en lien avec son rapport au groupe, ce qui pose la question des normes sociales, de l'environnement spatial et temporel, des représentations partagées, etc. Les phénomènes cognitifs sont appréhendés en lien avec des significations partagées dans des contextes qui donnent du sens aux situations.

L'approche développée au sein de l'université de Lyon associe un volet portant sur les mécanismes cognitifs (qui assimile les individus à des ordinateurs qui traitent des informations) à un autre volet qui s'interroge sur la façon dont l'agencement social influence cette cognition au travers de normes collectives, c'est-à-dire en fonction de ce que certains chercheurs nomment des biais perceptifs et de raisonnement liés à tel ou tel groupe. Au-delà de l'information, un autre volet est centré sur les contenus, c'est-à-dire sur l'expérience et le sens, ce qui fait appel aux récits et à la mémoire. En d'autres termes, nous nous demandons :

- Quels sont les contenus qui structurent l'expérience collective : que signifie l'énergie ? Qu'est-ce qu'un logement ? Qu'appelle-t-on une économie, etc. ? Ces questions sont posées en s'interrogeant sur ce qui fait commun entre les différents individus, qui structurent leur propre expérience à partir de ces éléments ;
- Comment les contextes sociaux – structures, organisations et hiérarchies sociales – et les modes de communication, ainsi que les contextes concrets, influent-ils les manières de percevoir les objets en cause à partir de leurs représentations ? ;
- Ce qui nous distingue les uns des autres, et qui provient des expériences qui ont produit la socialisation et qui provoquent des réactions spontanées propres à chacun : ces facteurs psychosociaux sont d'ordre psychologique, mais trouvent leurs origines dans des expériences sociales récurrentes.

À partir de ces trois aspects, nous conduisons des recherches sous la forme d'études classiques qui partent de l'interrogation des personnes, mais aussi des travaux plus expérimentaux en laboratoire : après avoir repéré au sein de collectifs les éléments qui impliquent telle ou telle réaction, nous créons des situations de groupe et faisons varier des paramètres précis : éléments d'un message, situations présentes, situation qui a précédé la réunion du groupe, etc. Les éléments issus du terrain et du laboratoire sont ensuite rapprochés dans le cadre de recherches-actions : il s'agit alors d'introduire des changements et d'observer le plus précisément possible ce qu'ils suscitent en pratique.

La psychologie sociale est de plus en plus connue, notamment après les premiers travaux de

Robert-Vincent Joule et de Jean-Léon Beauvois, qui ont publié en 1987 le *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens* : cette mode qui tournait autour des travaux sur l'engagement a suscité des espoirs, puis des déceptions, les impacts des procédures présentées étant de très court terme. Un deuxième élan est constaté actuellement au travers des *nudges* et des approches comportementales, qui affirment que les êtres humains sont manipulables, ce que le corpus de recherches constitué montre comme étant exact : nous sommes en effet très sensibles à notre environnement. Cet état de fait est à la fois prometteur et porteur de risques, la psychologie sociale présentant l'avantage de poser ces points sur la table dès le départ et d'en débattre clairement.

Le contexte qui entoure la précarité énergétique, et plus généralement les transitions énergétiques, écologiques et sociétales, est compliqué. Le contexte urbain est marqué par des rénovations très visibles qui posent dans l'espace de la ville de fortes différenciations sociales : les BBC et les bâtiments rénovés sont associés à des éléments très visuels qui introduisent des frontières très nettes. Ces éléments démultiplient les différenciations sociales antérieures déjà visibles qui résultent de relations sociales entre bailleurs et locataires et/ou entre copropriétaires.

Au fil de l'accompagnement apporté à l'ALE de l'agglomération lyonnaise depuis cinq ans, il est apparu qu'il serait parfois préférable de ne rien faire que d'intervenir comme cela est fait en certains endroits. En effet, il arrive que certaines actions négligent qu'il est impératif de partir des habitants et de produire un effort de communication à leur attention. Ces actions produisent des différences sociales très fortes, donc des tensions : l'attention à l'énergie étant prise dans la catégorie de l'écologie, elle se transforme en marqueur social propre à une certaine conscience de classe. Celui-ci est porteur de conflits plus forts, par exemple, que l'usage des nouvelles technologies. Cet effet est comparable à celui de certaines campagnes de santé, qui produisent des inégalités. Certaines actions de lutte contre la précarité énergétique mettent les ménages face à la question de leur pouvoir de faire. Une importante enquête menée à Lyon sur la question de l'énergie, notamment en termes de gestion et de capacité à réaliser des économies, a montré que l'univers de parole déployé à cette occasion s'organise autour de trois éléments clés : le faire, la définition de ce qu'est l'énergie, et le pouvoir : « *essayer* », « *ne pas y arriver* », « *se décourager* », « *faire un effort* », etc.

La question est alors de savoir si les situations proposées par les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique renforcent ce pouvoir ou l'empêchent. Les DPE, les systèmes de régulation du chauffage, etc., rencontrent des représentations sociales des enjeux de l'énergie qui mettent en jeu de fortes composantes émotionnelles (registre de la réussite et de l'échec). Des enjeux très globaux sont aussi mobilisés : des scénarios sont ainsi proposés pour que chacun devienne à terme conscient (et se sente responsable) de la courbe de charge énergétique du Grand Lyon, alors que l'impact des comportements individuels est en fait négligeable sur la demande globale à l'échelle de l'agglomération.

De la même façon, la Cité du design de Saint-Étienne a proposé une étude très précise qui montre que l'utilisation d'un logement constitue un système très riche : la modification d'un de ses éléments remet donc en cause le fonctionnement du quotidien, alors qu'il est demandé que cette utilisation s'articule à des ensembles sociaux plus larges (municipalités, voire métropoles), ce qui est très complexe. À la question du rapport au temps s'ajoute donc celle de l'espace, depuis l'espace intime jusqu'à l'espace public, dans lequel la question du pouvoir, du « *concernement* » et de la capacité d'action n'est pas la même que dans le logement.

Pour aborder ces questions, notre équipe est partie de situations analogues.

Dans le cas de la création d'un moyen de transport en commun dans un lieu dont les habitants utilisent jusqu'alors la voiture, on considère parfois qu'il suffit de les informer de l'existence

de cette infrastructure pour qu'ils s'en saisissent. Cela n'est pas si simple, et il faut en pratique mener un travail de sensibilisation pour que les personnes se tournent vers le nouveau transport en commun. Beaucoup s'affirment alors convaincues de l'intérêt de cette solution, mais aussi qu'elles continueront pour leur part à utiliser leur véhicule individuel. Il faut alors en venir à la logique de l'incitation et de l'encouragement bienveillant à ce nouveau comportement pour amener le passage à l'acte.

Après cette étape, bien souvent, il ne se passe plus rien. Personne ne s'adresse à ceux qui ont modifié leur comportement pour les informer du fait que quelqu'un s'en est rendu compte et que cela a des conséquences. Cette absence de retour est préjudiciable, car elle peut ruiner les messages sur l'importance du geste acquis en l'absence d'accompagnement adéquat. Ces premières étapes ayant été mises en œuvre, les porteurs de l'action se rendent compte qu'elle n'a modifié les habitudes que d'une partie du public visé, et qu'il faudrait ajuster le protocole pour prendre en compte sa complexité à partir de stéréotypes (adhérents, réfractaires, etc.) ; mais lorsque l'on se trouve face aux individus, l'on perçoit que ces catégories ne sont pas très utiles pour comprendre la personne concrète qui se trouve là.

Au-delà de la question complémentaire qui consiste à s'interroger sur la place des citoyens dans ces processus, il y a beaucoup à apprendre des démarches propres à la santé – mise à disposition de préservatifs pour lutter contre le SIDA, par exemple – pour comprendre, à partir de la rencontre des acteurs de l'action sociale et de la santé, que le changement des comportements est un phénomène très subtil qui affecte des dimensions multiples. Globalement, le passage d'un comportement à un autre nécessite plusieurs étapes, alors que les débats ne portent souvent que sur l'un des moments des dynamiques de changement à mettre en œuvre.

Pourtant, il importe bien souvent de s'interroger sur le problème existant en l'état actuel de la situation, ceci en analysant les dangers de la perpétuation de la situation actuelle, mais aussi les opportunités liées au changement. Mais dans tous les cas, il s'agit de mettre fin au quotidien. Tous les comportements qui étaient considérés comme acquis vont alors poser question, en faisant apparaître un avant, un maintenant et un après à propos de gestes aussi simples que le fait d'allumer une ampoule. Cela remet en question la zone de confort et de sécurité psychologique de chacun : celle-ci ne se construit et se maintient que grâce à la répétition du même, qui permet de ne plus y penser.

Remettre en cause ce qui allait de soi et le placer dans le champ de l'attention (qui est par ailleurs très sollicitée) rompt le quotidien, alors que les habitants s'étaient par exemple parfaitement habitués à la présence de moisissures. Il faut alors proposer des solutions, puisque des problèmes ont été créés : or, les personnes dont les capacités cognitives disponibles sont faibles peuvent se trouver démunies face à cette situation. Elles peuvent alors juger le problème dangereux pour leur intégrité et le repousser : dans ce cas, l'effort à produire pour permettre le changement augmente beaucoup. Il en résulte une responsabilité écrasante pour les lanceurs de l'alerte, qui interviennent dans le cadre intime sur une question qui va devenir un sujet de discussion avec les autres occupants des lieux.

Il faut ensuite traiter avec la même attention l'étape du concernement, qui consiste à expliquer de quelle façon les personnes sont concernées par le problème : or, dès lors que l'on informe les habitants qu'ils détiennent une partie de la solution, ils jugent qu'ils font partie du problème. En termes de communication, il faut donc travailler pour mettre en valeur la solution sans faire porter le problème sur les comportements passés. Cela amène à opérer des décalages par rapport aux normes de pensée courantes, qui sont parfois impensables par les porteurs de l'action : c'est ce qu'ont par exemple affirmé des professionnels travaillant dans des EIE, qui jugeaient que le discours proposé lors d'une intervention à laquelle nous avons participé n'était pas « crédible ». Or, le fait de ne pas réussir à penser le message adéquat révèle souvent qu'il n'est pas possible de cerner véritablement la place où se situe l'autre.

Il faut ensuite penser quelles sont les solutions souhaitables et adaptées au contexte, et discerner quelles sont les motivations de l'interlocuteur qui vont permettre de favoriser ces solutions et celles qui s'y opposent, en prenant en compte le fait que même les motivations positives ne sont pas forcément alignées entre elles. Pour faciliter le passage à l'acte, il faut aussi veiller à simplifier les procédures et faire en sorte qu'elles correspondent à leurs destinataires. Il est aussi essentiel de s'interroger sur l'attitude à adopter une fois que les personnes ont modifié leur comportement. Comment accompagner ce nouvel état de fait par rapport à soi et aux autres, et non pas disparaître, comme c'est le cas en général ? Il faut enfin s'intéresser au partage social du changement – ce qui se dit et ce qui ne se dit pas, ce qui est jugé ridicule, ce qui est bien vu, etc. Cette question rencontre l'état des idéologies du moment, qui accordent ou non de la valeur à l'environnement, à la bonne gestion des finances, etc.

Pour réussir toutes ces étapes, le processus doit aller au-delà de la communication et mettre en œuvre la dimension de la relation.

Il faut aussi tenir compte des distances psychologiques : en effet, la façon de se représenter tel ou tel objet – facture, dépense, travaux, etc. – comme proche ou éloigné varie beaucoup selon les individus, que ce soit en termes de temps ou d'espace. De plus, cette distance évolue au fil du déroulement de l'action : ainsi, par exemple, la rédaction d'un rapport n'est pas du tout perçue de la même façon avant (« *j'ai le temps, je vais faire quelque chose de très poussé* »), pendant (« *je dois m'adapter à la réalité du temps qu'il me reste pour écrire ce rapport* ») et après l'acte d'écriture lui-même (« *j'aurais pu faire mieux ou différemment* »). Il en va de même pour le règlement d'une facture, qui sera abordée de façon tout à fait différente selon que l'on se projette dans le long terme ou dans le court terme. La représentation de ce que signifient des projets de travaux dans une copropriété peut être grossière si on l'envisage à l'avance et être dans un premier temps motivée par la prise en compte de leur importance. Mais lorsque le dossier arrive en assemblée générale et que le planning des travaux est présenté, l'objet se rapproche soudainement du point de vue psychologique, ce qui modifie totalement les leviers de la décision : des personnes qui semblaient motivées changent alors d'avis, leur engagement disparaît et des votes négatifs apparaissent.

En pratique, le changement se manifeste par une variation incessante de la distance psychologique à l'objet. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un nouvel élu se saisit de ses fonctions : la durée de son mandat lui apparaît alors très courte. Or, les motivations sont différentes selon cette distance. La décision finale se joue alors à très peu de choses : la place d'un point dans un ordre du jour pourra par exemple jouer un rôle important en faisant varier la distance temporelle vécue lors de son examen, en induisant l'idée d'un temps long ou d'un temps court. Puisque nos sociétés suggèrent en permanence l'urgence, l'option par défaut est celle du temps court, et l'enjeu concret consiste donc en pratique à faire en sorte de ralentir le temps afin d'induire l'idée que la durée disponible (quelle qu'elle soit objectivement) représente un temps long, ou en tout cas suffisamment long pour mettre en œuvre le changement.

Il existe pour organiser le passage de l'abstrait au concret de réels leviers en termes de communication : il faut par exemple réfléchir à présenter les économies d'énergie réalisables et réalisées sur des périodes adaptées (jour, mois ou année), car l'information brute produit un sens différent selon la façon par laquelle elle est présentée et le contexte. Globalement, un certain nombre de ressources qui favorisent les transitions énergétiques et écologiques sont ainsi disponibles :

- La projection dans un futur lointain ;
- Le fait de présenter les efforts actuels comme rééquilibrés par des enjeux futurs ;
- Le fait de donner un sens psychologique à la somme de petits efforts à réaliser aujourd'hui, ce qui constitue un moteur motivationnel et modifie le rapport

coûts/bénéfices, donc les arbitrages.

Le rapport à l'espace joue de la même façon. Il existe actuellement une véritable dispute en sciences sociales pour savoir si ce sont les enjeux proches situés sur un territoire donné ou les enjeux globaux qui apportent les principaux leviers en faveur du changement. Certains travaux donnent à penser que l'attachement à un espace de concernement plus restreint constitue un atout en ce sens, tandis que d'autres soulignent que la prise de responsabilité à vaste échelle – la planète, le pays – joue prioritairement. Il semble finalement que le changement incessant d'échelle, au travers de la flexibilité cognitive, soit possible et efficace.

La mise en jeu de l'estime de soi, par exemple au travers de la concertation qui permet aux usagers de construire les nouveaux usages, joue aussi un rôle positif, alors que l'imposition de mesures pensées du dehors est plutôt repoussante. Il en va de même de l'étendue de la surface sociale dans laquelle les personnes se projettent et du sentiment qu'elles peuvent contrôler un certain nombre d'éléments dans leur quotidien. Toutes les enquêtes disponibles montrent que ces leviers sont efficaces à la fois pour la réussite personnelle et pour le changement collectif.

La précarité énergétique renvoie de façon plus large à ce qu'est l'existence précaire. En latin, le terme *precarius* signifie « *ce qui s'obtient par la prière, ce qui est susceptible d'être retiré à tout moment* » : elle réfère aux idées de dépendance et d'instabilité. Ces situations enjoignent les personnes concernées à être dans la demande de façon permanente : c'est la raison centrale du non-recours aux aides disponibles de la part des personnes précaires. De nombreuses études montrent les effets déstabilisants de la conditionnalité des aides de la CAF et de Pôle Emploi, qui sont souvent recalculées de façon incompréhensible, tout comme les factures d'électricité, etc., alors que les CDD sont eux-mêmes instables : cette situation de déstabilisation permanente des droits produit une insécurité psychologique en ce qui concerne le rapport au lendemain. Les personnes précaires évitent donc de penser à l'avenir et se rabattent sur le présent. L'avenir devient menaçant et est désinvesti.

Qui plus est, le coût de la mobilité et la stigmatisation de certains lieux urbains tend à fermer l'espace de vie : les cheminements urbains se resserrent lorsque le niveau de précarité augmente, et tout détour représente un effort. L'estime de soi est mise à mal par la nécessité d'avoir à demander sans cesse aux autres et à se justifier, bien souvent, du fait de ne pas travailler. Les personnes précaires expérimentent au quotidien le fait qu'elles ne contrôlent pas leur vie hormis au sein de la zone de leur vie quotidienne.

Dans ces conditions, préparer des changements entre en contradiction avec la psychologie et l'expérience des personnes précaires, qui sont marquées par la fermeture des horizons. Il existe bien entendu des mouvements collectifs qui font de la précarité un moteur d'action au nom de la reconnaissance de l'injustice sociale vécue, mais ils sont en fait assez rares. Les ressources sollicitées par la transition écologique ne sont pas disponibles, car elles font référence à des horizons temporels, spatiaux et cognitifs qui sont très éloignés de la zone de concernement des personnes précaires.

Face à cette situation, l'analyse de la nature du travail de sensibilisation aux questions énergétiques et des conditions de la communication qui est mise en œuvre dans l'ALE de l'agglomération lyonnaise montre que les horizons proposés sont larges : ils correspondent à ceux des personnes qui travaillent dans l'agence et sont disposés à l'inverse de ceux des personnes précaires. Cette spécificité a d'abord été rencontrée dans les travaux sur les politiques de santé publique, qui ont souvent eu recours à des messages du type « *Arrêter de fumer, c'est difficile sur le moment, mais vous évitez un cancer dans quinze ans.* » Or, les personnes qui ne peuvent plus se projeter dans l'avenir entendent uniquement le fait qu'arrêter de fumer est difficile aujourd'hui. Cette communication a été construite par défaut par des personnes pour qui le futur est une zone de motivation, ce qui va à l'inverse des dispositions de certains publics. De la même façon, l'on sait depuis longtemps que le système

scolaire et universitaire produit de la sélection en s'appuyant sur ce même principe. Tous ces systèmes, y compris le système électoral qui projette une collectivité dans l'avenir, condamnent à l'échec les personnes qui s'attachent au présent. À l'inverse, dans certains pays, l'appel au vote fonctionne très bien en mettant en jeu un moment de communion immédiat (« *aller voter sera l'occasion de se réunir, de partager un moment convivial, de prendre l'apéro* ») et non un appel à un projet collectif de la nation.

Malgré ces constats répétés, il reste difficile de relier la participation immédiate des personnes en précarité à une participation au collectif, articulée sur le long terme et qui suppose une action de ces personnes. Ainsi, les personnes en difficulté repèrent par exemple immédiatement à la disposition d'une salle de réunion qu'une participation va leur être demandée, ce qui est adressé selon elles à des « bobos » qui se sentent suffisamment à l'aise pour intervenir, voire pour agir, en toutes circonstances. Ces dispositifs envoient des signaux très nets aux autres publics, qui perçoivent très clairement qu'ils en sont exclus d'emblée. C'est pourquoi une expérience a été menée avec l'ALE de l'agglomération lyonnaise : il s'agissait de concevoir une réunion exactement à l'inverse des habitudes prises, en organisant le lieu d'accueil de façon à apporter une information organisée de façon descendante (estrade surélevée pour l'intervenant, chaises disposées en rang pour l'auditoire, etc.), en parallèle d'une réunion organisée de façon habituelle, c'est-à-dire participative (chaises disposées en cercle). En analysant les publics qui se sont tournés vers l'une et l'autre formule, nous nous sommes aperçus que le résultat était sans appel : les publics en difficulté ou non s'étaient discriminés spontanément.

Il importe donc de mettre en place un véritable travail de transition afin de partir des dispositions des personnes précaires, qui se présentent parfois à l'inverse des objectifs poursuivis, pour obtenir finalement une situation plus proche de ce qui est recherché. Il faut se mettre en capacité de permettre aux publics précaires d'avancer petit à petit vers les dimensions de la durée, du contrôle et de l'estime de soi. Cette démarche a été entreprise dans le cadre du travail social en construisant des parcours adaptés. Il s'avère qu'elle apporte des effets non seulement pour les bénéficiaires mais aussi pour ceux qui les accompagnent, qui apprennent à penser contre eux-mêmes et à aller au-delà de leurs perceptions immédiates des situations, puisque celles-ci produisent à défaut des décalages qui amplifient les tensions sociales.

Cette démarche ne s'applique pas qu'à la parole, mais aussi aux objets et aux situations, dont les connotations sont immédiatement saisies par les personnes visées par l'action. Ce point concerne tout particulièrement les architectes et les urbanistes, qui doivent se soucier de la place des autres dans les espaces construits : faut-il vraiment construire des logements absolument silencieux ? Faut-il abandonner l'escalier de secours au bénéfice d'ascenseurs programmés pour que les habitants ne se rencontrent pas ? Faut-il vraiment réduire les espaces communs à presque rien et supprimer les espaces de transition entre espaces privés et publics ? Il est ainsi contradictoire de concevoir des espaces qui ramènent chacun à soi tout en demandant aux habitants de régler leurs radiateurs en songeant à l'avenir de la planète et à la consommation des métropoles. »

### **Échanges et débats avec le groupe des participants**

---

**Claire BALLY** : « Plusieurs participants, ainsi que des membres du RAPPEL, s'interrogent sur les façons de favoriser le passage à l'acte, et certains ont témoigné par écrit de leur expérience en la matière. Certaines des approches proposées tournent autour de la notion d'engagement. D'autres sont plutôt descendantes, alors qu'il existe une tendance à la logique de l'*empowerment*, essentiellement ascendante, qui fait en sorte de rendre acteurs les publics en difficulté. Un certain nombre de questions portent sur les meilleures manières de s'assurer que les postures adoptées permettent la facilitation du passage à l'acte, sans pour autant imposer les objectifs de la structure d'accompagnement.

Plusieurs participants soulignent la nécessité d'aller vers les personnes. Mais que signifie concrètement le fait d'entrer en relation avec elles ? La question des statuts des différents intervenants et de ce qui se joue entre les différentes places – et notamment dans le cadre de la relation entre bailleurs et locataires – a aussi été posée. Comment faire pour amener les locataires à surmonter leurs peurs, dès lors qu'ouvrir une médiation peut détériorer une relation déjà difficile ? Des questions portent aussi sur ce qui se joue entre les personnes chargées des visites à domicile et les ménages. Le chargé des visites est-il légitime ? Est-il convaincu du sens de son travail ? Comment les ménages perçoivent-ils la crédibilité de ce qui leur est affirmé, puisque l'expérience montre qu'ils la remettent souvent en cause ? Comment amener des ménages enfermés dans le présent à se projeter dans l'avenir ?

Ces questions font largement échos aux deux interventions ci-dessus et sont proposées à la discussion. »

**Isolde DEVALIÈRE** : « Dans le cadre d'un appel à projets, j'ai réalisé une enquête auprès de ménages en précarité énergétique, pour essayer d'identifier ce qui fait sens commun et ce qui les distingue. Cela m'a permis de repérer trois profils types, bien qu'il faille rester prudent dans leur maniement :

- les « personnes âgées fragiles » qui expriment un besoin de confort à domicile, mais dont le niveau de chauffage est constant. En parallèle du vieillissement s'exprime alors une demande d'adaptation des logements ;
- les « bricoleurs économes », c'est-à-dire des locataires ou des propriétaires plus jeunes en recherche de confort au moindre coût, qui modulent de façon constante leur température et qui recourent notamment au calfeutrage et aux chauffages d'appoint. Le besoin d'accompagnement concerne plutôt les usages adaptés, les aides financières disponibles, voire pour certains cas l'auto-réhabilitation accompagnée. Ces personnes sont disposées au passage à l'acte, qui peut se traduire par des travaux ;
- les « vulnérables résignés », qui sont essentiellement des locataires subissant leur inconfort et qui s'en accommodent en raison de leur manque d'autonomie et de contrôle. Il s'agit le plus souvent de personnes qui dépendent d'un chauffage collectif contrôlé pour l'essentiel par des bailleurs sociaux. Ces personnes cherchent surtout à quitter leur logement très inconfortable coûte que coûte, et ne souhaitent pas passer à l'acte.

Les profils des personnes en précarité énergétique sont donc très différents. Toutes se sentent mal chez elles et ont du mal à faire face aux factures d'énergie, mais les logiques et les leviers du passage à l'acte sont multiples et concernent des actions différentes allant de l'amélioration des logements aux travaux d'importance, en passant par l'aide au déménagement et la médiation locative. Les logiques et les leviers sont donc très différenciés ».

**Marie MOISAN** : « Il semble d'après les interventions qu'un des éléments décisifs pour le passage à l'acte soit la personne qui apporte le message elle-même et la teneur de ce message. Franck Billeau ici présent travaille sur un projet dans lequel ce sont des bénévoles qui accompagnent les ménages, et le CLER a travaillé sur un projet dans lequel des personnes en insertion effectuaient des visites à domicile : dans ce cas, une relation-miroir se mettait en place et semblait faciliter la communication. Depuis, ce sont surtout des techniciens, des travailleurs sociaux et des volontaires du service civique qui se rendent dans les logements, mais ils sont plus éloignés des ménages. Il semble qu'établir une relation d'égal à égal puisse être plus favorable. »

**Elvire BORNAND** : « Il me semble que le point important est le fait que l'accompagnateur puisse être reconnu comme un interlocuteur significatif. Selon le type de personnes



concernées, l'interlocuteur doit faire sens : il peut s'agir d'un technicien comme d'un bénévole ou d'un pair qui a partagé le même genre d'expériences. Pour certaines personnes, avoir affaire à un jeune en service civique fera sens, mais d'autres jugeront qu'il s'agit d'un effet de mode, car elles rencontrent ce genre d'interlocuteur partout, ce qui laisse entendre que l'on n'a pas d'argent à leur consacrer. En tout état de cause, les projets mis en œuvre omettent souvent de tester différents types d'interlocuteurs. »

**Daniel CÉREZUELLE** : « Les exposés ci-dessus ont été très riches, mais donnent aussi à penser qu'il faudrait peut-être renverser la perspective. Au lieu de s'interroger sur la façon d'adapter les discours et les processus aux bénéficiaires afin de les pousser à agir, l'on pourrait se questionner sur les opérateurs. Certains, en fait, n'ont pas forcément intérêt à ce passage à l'acte et exploitent un gisement de ménages desquels ils sont assez familiers.

Dans le cas des chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée très sociale, plusieurs opérateurs utilisent un discours très marqué par l'animation socioculturelle, ce qui implique que 75 % des personnes qui s'engagent dans l'action sont des femmes en raison d'une rhétorique favorable à l'action collective, qui fait fuir les hommes. Un homme locataire d'un logement dégradé n'a que rarement envie que son voisin y entre pour y mener un chantier, alors que les femmes sont souvent très partantes pour effectuer des travaux avec des voisines. Le PADES retrouve exactement ce type de difficultés dans le cadre de l'animation de jardins dits partagés : ils ne conviennent visiblement pas aux hommes en raison des modes d'accompagnement proposés dans une logique de style « bobo ».

Le problème réside dans le fait que c'est l'opérateur qui projette sa culture et ses habitudes sur l'action portée : la question est alors de savoir comment le faire évoluer si l'on souhaite toucher ceux qui en ont le plus besoin. »

**Nicolas FIEULAINÉ** : « En psychologie sociale, nous nous demandons quelles sont les dimensions communes qui départagent les profils en vertu d'une logique de gradients. Bien souvent, cela permet de se repositionner : les « personnes âgées fragiles », les « bricoleurs économes » et les « vulnérables résignés » se regrouperont en effet différemment en ce qui concerne le rapport au contrôle, le rapport au temps ou l'estime de soi.

Cette approche par le commun est la première intervention apportée auprès des opérateurs de terrain : en considérant les différences comme des variantes d'agencement de dimensions communes, on transforme d'emblée ses modes d'action. Elle a été proposée aux travailleurs sociaux, dont les publics se sont beaucoup hétérogénéisés. Les travailleurs sociaux doivent s'adapter à tous les profils d'une minute à l'autre alors que l'encadrement les oriente vers le recours à l'empathie, ce qui est en pratique insupportable.

Pour pouvoir résister à la singularité, il faut être capable de s'appuyer sur les éléments communs, même s'ils sont appréhendés de façons différentes par les individus. Cela permet de ne pas s'enfermer dans des catégories *a priori*, car le risque est alors d'anticiper la rencontre avec les personnes en fonction de celles-ci : le répondant a tendance à surestimer les ressemblances au sein d'une catégorie et de les sous-évaluer entre différentes catégories. L'usage des typologies favorise des modes de représentation qui peuvent s'opposer à des modes plus souples de compréhension et de réajustement de l'action.

Il en va de même pour les modes d'animation. Nous avons travaillé avec une association qui propose de gérer les espaces verts de copropriétés de façon écologique et participative sur la façon de convaincre les assemblées générales de copropriété. Sa méthode consistait au départ à proposer aux habitants un rendez-vous en pied d'immeuble pour les inviter à porter un autre regard sur leur jardin, en les mettant en place d'acteurs. Nous leur avons proposé de faire l'inverse, en laissant les habitants dans une place passive, pour leur proposer d'éviter le pire et non de faire le mieux, de n'avoir rien à contrôler et non de se mettre en position de contrôle, etc. Cette démarche a beaucoup enrichi le type d'animations à proposer selon les types de

copropriétés. Il est très intéressant pour les opérateurs de déplier de la sorte l'espace des possibles de façon organisée. »

**Franck DIMITROPOULOS** : « Les deux approches, sociologique et psychologique, semblent complémentaires, mais elles supposent une mise à niveau des intervenants de terrain : faut-il engager un *profiler* dans chaque structure, afin de dresser le profil psychologique des familles à rencontrer ? Au vu de l'hétérogénéité des parcours des intervenants, aborder les questions psychologiques est-il accessible à tous ? Faut-il consacrer des formations à l'acquisition des réflexes de base à adopter ? Le volume de l'effort de formation à consentir est-il important ? »

**Julie SOLENNE** : « LogisCité emploie des salariés en insertion, ce qui fonctionne très bien au moins en phase de mobilisation, probablement en raison de la proximité sociale entre les intervenants et les ménages. De fait, les salariés en insertion sont plus efficaces que les salariés permanents de l'association lors des permanences en bas d'immeubles. Il faut néanmoins que les deux types de salariés puissent s'outiller pour faire passer au mieux les messages en appliquant au mieux les savoirs issus de la recherche. »

**Elvire BORNAND** : « Ce qui fonctionne avec les salariés en insertion, c'est l'expertise d'usage et non l'expertise de métier. La question est alors de les accompagner vers une meilleure expertise de métier, sachant qu'ils perdront au fur et à mesure leur expertise d'usage. Il faut s'interroger sur la meilleure façon de combiner ces deux expertises et avancer vers la transmission des expériences par les anciens bénéficiaires eux-mêmes. Il faut néanmoins ne pas trop en demander, car ces personnes peuvent s'interroger sur les raisons pour lesquelles elles ne sont pas payées. À mon sens, les formations doivent avant tout porter sur les méthodes d'accompagnement et sur la combinaison des différentes expertises, et non sur les savoirs.

Par ailleurs, le fait que des hommes rejoignent un projet signifie que les intervenants ont réussi à le déstigmatiser, car les hommes, contrairement aux femmes, ne sont pas habitués à être dominés et éduqués. Les femmes sont aussi plus intéressées spontanément lorsque les projets sont présentés sous l'angle de l'environnement. De plus, la sphère domestique est traditionnellement celle des femmes, sauf en ce qui concerne le paiement des factures, qui est effectué par les hommes : ce dernier point peut d'ailleurs poser problème si les membres du couple ne se parlent pas à ce sujet, notamment lorsqu'il n'est pas possible de payer.

En outre, la place des opérateurs est complexe, car ils se trouvent en concurrence. Le marché de la pauvreté rapporte beaucoup d'argent : les pauvres paient plus cher leurs frais bancaires et leurs logements, leurs équipements sont plus énergivores, etc. La précarité énergétique coûte à certains et rapporte à d'autres. Mais il est délicat de poser ce genre de questions. »

**Philippe DELAROA** : « Je crois beaucoup au statut de l'opérateur. SOLiHA revendique son rôle de délégataire de missions de service social d'intérêt général, qui est aujourd'hui ouvert à des opérateurs commerciaux, ce qui pose question en termes d'équité du service apporté : dans le cas du programme Habiter Mieux, le traitement sous la forme de marchés met ainsi en concurrence associations agréées et entreprises commerciales.

En raison de la diversité des publics et des territoires, l'approche pluridisciplinaire est essentielle, car les approches techniques ne suffisent pas. Une expérience faisant appel aux postiers a été menée dans plusieurs départements pour effectuer des diagnostics dans les domiciles, mais l'échec est total, puisqu'aucun engagement d'action ultérieure n'a été signalé à la suite ces visites. Il semble que les postiers ne soient pas identifiés par les ménages comme possédant la capacité de porter des diagnostics, bien qu'ils les rencontrent tous les jours : la nature des opérateurs est donc importante pour pouvoir mener à bien les missions. Par ailleurs, une autre expérience a été menée dans le cadre des ateliers « Bien chez soi » de la CNAV : des informations sur l'anticipation de l'amélioration des logements des retraités sont

apportées, ce qui débouche sur des retours très positifs, puisque de nombreuses personnes demandent par la suite une amélioration de leurs logements.

Enfin, nous avons dû cesser de faire appel à des bénévoles pour certaines missions, car il fallait revenir sur leur travail, ce qui provoquait l'incompréhension des bénéficiaires. »

**Eric LAGANDRÉ** : « Les retours des opérations menées avec La Poste sont très contrastés selon les lieux, et aucun bilan définitif n'a encore été tiré.

La question de savoir que faire après être intervenu semble très importante. Dans les schémas d'action de l'ANAH et de ses opérateurs dans le cadre du programme Habiter Mieux, il n'existe absolument aucune relation après la livraison des travaux, ce qui est très regrettable.

De ce point de vue, il est dommage que l'association les Locaux-Moteurs n'ait pas pu participer à cette rencontre, car elle regroupe des personnes qui ont bénéficié du programme et qui en ont été assez satisfaits pour accepter d'en parler à d'autres ménages. Ces actions fonctionnent apparemment bien, car ceux qui ont bénéficié de travaux parlent aisément avec ceux qui auraient envie d'en réaliser. Il semble que les clubs de copropriétés jouent un rôle très positif également, par exemple au travers des opérations initiées par les agglomérations de Versailles et de Toulouse : des copropriétaires qui ont réussi des travaux de rénovation témoignent ainsi au sein de clubs qui réunissent des syndic et des conseils syndicaux de leurs expériences.

Ces deux exemples montrent qu'il faut s'intéresser de près à ce qui se passe après réalisation des actions visées. Ceci inclut les difficultés rencontrées par exemple dans l'usage des régulateurs de chauffage ou des systèmes de ventilation, qui pourraient faire l'objet de partages directs entre utilisateurs.

Enfin, la précarité énergétique représente un marché très bien identifié par les artisans, et les enseignes de la grande distribution ont depuis longtemps créé un marketing spécialement adressé aux pauvres, qui sont très nombreux. Les artisans font partie des bénéficiaires du programme Habiter Mieux, mais l'ANAH n'a pas pris suffisamment l'habitude de travailler avec eux après les travaux : ils sont probablement de très bons ambassadeurs de la lutte contre la précarité énergétique. »

**Isolde DEVALIÈRE** : « Il est exact qu'il existe un marché de la pauvreté, dont font partie les CEE Précarité énergétique. »

**Claire BALLY** : « La représentante des Locaux-moteurs n'a pas pu se joindre à cette réunion, mais cette association rapporte qu'il existe en droit français le CDD d'usage, qu'elle utilise au bénéfice de certains de leurs salariés. L'association a pour objectif de lutter contre le non-recours en général en s'appuyant sur des habitants qui mobilisent leurs pairs pour les encourager à faire appel aux dispositifs existants. L'association s'interroge justement sur un salariat durable des intervenants : le fait qu'ils fassent partie intégrante de l'équipe de l'association pourrait transformer leur relation aux autres habitants : car ils ne seraient alors plus des pairs.

La mission des Locaux-moteurs s'arrête lorsqu'un rendez-vous est pris avec un opérateur ANAH qui prend le relais dans la relation avec le ménage et son accompagnement. Une des difficultés du passage à l'acte réside alors dans la multiplicité des acteurs impliqués, car la décision d'agir dépend aussi de l'interlocuteur des personnes en difficulté et de la relation de confiance qui a été instaurée. »

**Franck BILLEAU** : « Le Réseau Eco-Habitat s'appuie sur un réseau de bénévoles qui identifient les propriétaires occupants en difficulté, et nous sommes d'abord interrogés sur le besoin de former ces bénévoles. Plus le temps avance, moins il me semble nécessaire de le faire, afin de laisser les bénévoles dans l'à peu près dans le cadre de leur relation avec les

potentiels bénéficiaires. Le temps est un problème pour les personnes fragiles, mais il le devient aussi pour les bénévoles au-delà de neuf mois ou d'un an, lorsque les travaux se font attendre. Les bénévoles apportent de la confiance et ont pour rôle d'entretenir l'espérance et la dimension de la projection dans l'avenir, mais ils s'usent aussi à la tâche.

Nous ne faisons sans doute pas assez part des difficultés rencontrées avec nos interlocuteurs, notamment avec l'ANAH, et cette absence de transparence concourt aux difficultés ressenties par les familles. Les questions d'autonomie et de transparence peuvent être travaillées avec les bénévoles, mais l'articulation entre le présent et le futur, ou entre le concret et l'abstrait, semble plus difficile à aborder : si les bénévoles étaient formés sur ces dimensions psychologiques, ceux-ci risqueraient de perdre le sens de l'*à peu près*, qui est très important. Dans le même temps, il est vrai qu'un bénévole qui se désespère d'avancer peut être désespérant pour la famille concernée, et il semble nécessaire d'outiller les bénévoles sur ces aspects.

Enfin, en ce qui concerne la question du beau, je suis assez malheureux, parce que les aides ne prennent pas en compte les aspects esthétiques des travaux – ce d'autant plus que le reste-à-charge est important. C'est un élément très regrettable, y compris pour le bénévole. »

**Nicolas FIEULAINÉ** : « Les questions psychologiques sont compliquées, mais sont assez aisées à assimiler une fois mises en pratique. Nous formons 2500 étudiants par an en première année et la plupart d'entre eux exerceront finalement d'autres professions. Mais ils deviennent tous attentifs à la façon d'adopter les bonnes postures selon les situations à aborder. Acquérir quelques réflexes de base permet de se repositionner plus aisément en pratique.

Qui plus est, les salariés des associations sont eux-mêmes souvent précarisés, ce qui empêche en pratique un certain nombre d'opérateurs d'inviter leurs publics à se projeter dans le futur, et complique beaucoup leur tâche. Il faut aussi faire en sorte que les responsables de ces structures soient prêts à accepter que leurs salariés apprennent de l'expérience, ce qui est demandé aux publics-cibles. En pratique, de multiples outils proposés par la psychologie sociale permettent aux porteurs de projets de veiller à penser toutes leurs étapes, à mettre en œuvre de façon méthodique, afin d'ouvrir au mieux l'espace des possibles sans pour autant faire de chacun un psychologue professionnel.

La question du profil des intervenants et du passage du savoir d'usage au savoir professionnel se pose aujourd'hui aux responsables politiques, à qui l'on demande à la fois de la proximité et de la hauteur. Il faut à terme apprendre à maîtriser les allers-retours entre une distance psychologique faible et une distance plus forte. C'est la définition de l'*empowerment*, qui permet de s'ajuster aux situations en fonction des projets et de la capacité que nous avons tous à porter des savoirs d'experts et des savoirs d'usage, qui nous sont indispensables dans le quotidien : bien que chercheur universitaire, je peux parler de mon chauffage en des termes simples. »

**Marie MOISAN** : « Du point de vue professionnel, il est vrai que l'on a tendance à oublier ce dernier point : est ce que j'applique ou pourrait appliquer chez moi ce que je suis en train de conseiller à cette famille ? »

**Franck DIMITROPOULOS** : « Nous nous servons de ce savoir d'usage dans le cadre de formations portant sur la maîtrise des flux, qui sont destinées à des salariés d'opérateurs : nous soulignons que le principal problème réside dans le fait que les stagiaires sachent se servir de leurs appareils électroménagers pour pouvoir l'expliquer aux ménages. Ce principe n'est pas toujours appliqué en pratique. »

**Marie MOISAN** : « D'une certaine façon, ces échanges donnent l'impression qu'il faudrait faire systématiquement appel à des non-experts pour déconstruire les actions portées par les structures. Le projet du réseau éco-habitat est remarquable, puisqu'il associe des personnes

qui maîtrisent des dispositifs administratifs et financiers, et des artisans et des non-experts. Ces derniers se chargent de la relation entre les professionnels et les ménages et peuvent jouer le rôle d'intermédiaires. »

**Franck BILLEAU** : « La difficulté réside dans le fait de réussir à créer de la cohésion entre des personnes qui ne parlent pas la même langue. La langue administrative n'est pas celle de l'entreprise, et celle du bénévole n'est pas celle du professionnel. Dans ce contexte, le bénéficiaire prend tous les coups : on peut lui demander d'envoyer un mail pour adresser un justificatif à l'ANAH alors qu'il ne possède pas d'adresse mail, par exemple. Le devis du professionnel n'est pas toujours clair, ce qui introduit du doute sur sa loyauté, etc. Je répète souvent à mes interlocuteurs qu'il faut qu'ils aient confiance en l'autre, mais la confiance est une notion assez abstraite et il faudrait disposer de quelques signaux clairs pour être certain que l'on peut avoir confiance en l'entreprise, dans les bénévoles, etc. »

**Franck DIMITROPOULOS** : « L'univers médiatique et publicitaire nous pousse à nous méfier de la confiance. Tous les acteurs du monde commercial et politique nous vendent de la confiance, ce qui implique qu'il faut s'en méfier. »

**Philippe DELAROA** : « On note une perte de confiance lorsque des personnes ont intégré les messages lancés et viennent à la rencontre d'opérateurs de l'habitat. Au bout d'une durée assez longue de recherche de partenaires et de financements, il s'avère souvent que le projet ne peut pas aboutir en raison du changement des règles applicables ou parce que le reste-à-charge est trop important.

Dans le cas de projets collectifs dans des copropriétés, SOLiHA engage son capital de confiance auprès des copropriétaires, à qui il faut ensuite expliquer que l'opération ne pourra pas aboutir parce que les règles ont évolué ou que les crédits du programme Habiter Mieux sont épuisés ou inaccessibles. Cela oblige à adopter un discours prudent en termes de faisabilité, mais ce discours peut démobiliser les bénéficiaires modestes ou très modestes, pour qui les questions d'argent sont sensibles. Dans le même temps, la pression politique est forte alors même qu'il est difficile en pratique de faire aboutir les projets, notamment en raison de la difficulté à obtenir des préfinancements. »

**Franck DIMITROPOULOS** : « Entre le facteur technique et administratif d'une part, et le facteur humain d'autre part, qui est celui qui cause le plus souvent les situations d'échec ? Si c'est le premier qui empêche de mener à bien un grand nombre d'actions de lutte contre la précarité énergétique, qu'il s'agisse ou non d'effectuer des travaux, quelle est la part du facteur humain dans l'incapacité à intervenir au bénéfice des familles fragiles et très fragiles ? »

**Philippe DELAROA** : « Les deux aspects sont importants. Il est impossible de s'en tenir à des visions purement techniques, économiques ou sociales. L'action doit toujours être pluridisciplinaire. En pratique, les projets doivent partir de la personne concernée et être cohérents en fonction des situations concrètes, dans leur complexité : ceci va à l'encontre de l'action des vendeurs de fenêtres, par exemple. »

**Franck DIMITROPOULOS** : « Évalue-t-on le nombre de démarches qui n'aboutissent pas, et les raisons de ces échecs ? Connaît-on le ratio entre les opérations réalisées et le nombre de personnes qui ont été en lien avec les opérateurs à moment donné ? »

**Eric LAGANDRÉ** : « L'ANAH connaît la part des dossiers qui ont fait l'objet de l'attribution d'une subvention et qui n'aboutissent finalement pas, soit environ 10 % du total. Les raisons en sont essentiellement économiques. En revanche, la part des contacts pris et qui n'ont pas abouti au dépôt de dossiers est inconnue. »

**Nicolas FIEULAINÉ** : « Dans les expériences que nous mettons en place sur le terrain, nous essayons de construire des dispositifs qui ne fonctionnent pas, ce qui est beaucoup plus

instructif que de savoir ce qui fonctionne. Disposer de ce type de savoir est en pratique essentiel et est souvent négligé. »

**Julie COURBIN** : « Il serait intéressant de capitaliser les outils existants afin que nous puissions déconstruire et réinterroger certaines actions (y compris de communication) que nous soutenons ou dans lesquelles nous sommes directement impliqués, Pour autant, changer de positionnement ne va pas de soi, et suppose d'utiliser les bons outils. »

**Marie MOISAN** : « Il est vrai que l'on a toujours tendance à capitaliser les bonnes pratiques, alors qu'il serait aussi très intéressant d'analyser pourquoi tel ou tel projet a été un fiasco total. Cela permettrait aussi aux opérateurs et aux accompagnateurs de s'autoriser à l'*à peu près*. Cela bénéficierait à la fois aux ménages et à ceux qui les accompagnent. »

**Franck DIMITROPOULOS** : « Dans le cas des opérations de détections menées par La Poste, l'outil est intéressant, car il vise un repérage massif. Un courrier est d'abord adressé par la collectivité locale. Par la suite, l'entretien d'environ un quart d'heure avec le facteur peut déboucher sur un diagnostic mené par un opérateur, qui peut éventuellement déclencher des travaux.

En gros, dix entretiens débouchent sur un diagnostic. Neuf entretiens sur dix menés avec des familles qui ont déjà fait l'objet d'un ciblage en amont débouchent sur l'échec ou en tout cas sur des refus, et il faudrait en connaître les causes : ce taux de refus de l'ordre de 90 % est-il dû à la non-éligibilité des ménages, au fait qu'ils ont eux-mêmes réalisé les travaux, du fait des délais d'attente, en raison de l'insuffisance de conviction du facteur, etc. ? Il serait très intéressant de le savoir, ce d'autant plus que le public ciblé est probablement celui qui est le plus en détresse : il est très proche de celui des « invisibles » qui se caractérisent par le non-recours. En principe, environ 2,5 millions de personnes devraient faire la queue devant les guichets de l'ANAH, ce qui est loin d'être le cas. Cette situation nous arrange, finalement. »

**Elvire BORNAND** : « Il est très difficile de qualifier ce que sont l'échec et la réussite. Lors d'une expérimentation menée auprès d'une municipalité, le nombre de demandes à un service proposé par la commune est passé très rapidement à 20 % du public éligible après l'envoi d'un courrier. Il en a résulté la grogne, puis la menace de retrait des agents face à l'afflux des demandes de rendez-vous, donc à l'allongement des délais d'attente. Il aurait fallu renforcer le service, ce qui mettait les managers en tension. La municipalité concernée juge qu'il s'agit en définitive d'un échec cuisant, puisque l'image du service s'est énormément dégradée. Il est très difficile de s'avouer honnêtement quel est le public attendu réellement par rapport au public éligible, et quel est l'investissement réalisable en pratique pour en recevoir davantage. »

**Eric LAGANDRÉ** : « En 2013 et 2014, le nombre de demandes adressées au titre du programme Habiter Mieux s'est emballé, ce qui a suscité un mécontentement de la part des collectivités, des services départementaux de l'ANAH et des opérateurs. »

**Julie COURBIN** : « La question ne concerne pas uniquement la capacité de l'ANAH, mais aussi celle des opérateurs, puisque le budget de l'ANAH varie d'une année à l'autre. Cela n'aide pas à sécuriser les ménages qui s'orientent vers ces dispositifs. »

**Marie MOISAN** « Je ne sais pas si le fait que la moitié des ménages en précarité énergétique fassent la queue devant les guichets de l'ANAH serait une bonne nouvelle. Cela signifierait une standardisation terrible des solutions proposées aux ménages. Il ne faut pas perdre de vue l'existence de travaux réalisés en auto-réhabilitation accompagnée et les chantiers réalisés au noir, y compris après des refus de subvention de l'ANAH, qui peuvent déboucher sur de belles réalisations. Il faut donner à voir toutes les façons d'intervenir (y compris le système D) qui produisent de l'action et des améliorations. Le fait de ne pas bénéficier des aides publiques n'est pas synonyme d'échec. Ce qui compte est de trouver la bonne solution pour le

ménage dès lors que l'on a créé un problème nouveau lié au logement : c'est particulièrement le cas chez les locataires, chez qui l'on révèle des problèmes sans disposer en pratique de solutions. »

**Daniel CÉREZUELLE** : « L'étude que le PADES a menée pour le PREBAT<sup>2</sup> montre que l'auto-réhabilitation accompagnée concerne essentiellement des ménages qualifiés de « débrouillards », qui disposent d'un certain capital social et culturel. En revanche, les personnes plus timorées qui ont été échaudées par le contact avec une entreprise – puisque la FFB reconnaît que la moitié des chantiers sont de mauvaise qualité – et de nombreuses autres personnes modestes pourraient passer à l'acte, mais ne le font pas. Pour tous ces cas, l'existence d'un accompagnement peut jouer un rôle déterminant. C'est pourquoi la FEEBat<sup>3</sup> s'efforce de mettre en place des formations avec l'APES<sup>4</sup> et avec l'Université de Valenciennes – en particulier une formation d'assistant à maîtrise d'ouvrage privée.

Sur le terrain, la question de la confiance est décisive. De très nombreuses femmes ont été très refroidies par le fait d'avoir été maltraitées par des entreprises et se détournent de l'action. Les personnes modestes qui passent à l'acte témoignent qu'il leur a fallu du temps pour se décider à rechercher et à trouver un professionnel en qui avoir confiance. »

**Sylvie M'HARRAK** : « Le temps de la mise en confiance est très important. Quelquefois, on s'aperçoit qu'elle est passée par le fait de répondre d'abord à de premières priorités au domicile des ménages. De ce point de vue, la spécialisation des opérateurs pose problème, car elle empêche de prendre le temps de gagner la confiance des personnes modestes : cela suppose de pouvoir revenir chez elles à plusieurs reprises pour échanger avec elles afin d'établir une relation. Il faut aussi éviter de faire intervenir des acteurs multiples (travailleur social, technicien, etc.) au moins dans un premier temps, car cela peut donner une impression d'envahissement. »

**Claire BALLY** : « Nous avons bien noté les demandes exprimées notamment afin de pouvoir disposer des outils mentionnés par Nicolas Fieulaine, et pour faire en sorte qu'il soit possible d'analyser ce qui ne fonctionne pas dans les dispositifs. Le RAPPEL reviendra vers ses membres sur ces deux points en particulier. »

*La séance est levée par Marie Moisan et Claire Bally, qui remercient les participants de leurs contributions.*

---

<sup>2</sup> Programme de Recherche et d'Expérimentation sur l'Energie dans le Bâtiment

<sup>3</sup> Formation aux économies d'énergie dans le bâtiment.

<sup>4</sup> Association Pour les Equipements Sociaux