

Accompagnement technique des travailleurs sociaux sur le thème de l'énergie et de la précarité énergétique

Résumé : Le CEDER a créé des formations sur les consommations d'énergie, à destination des travailleurs sociaux de plus en plus confrontés à cette thématique. Après une première phase expérimentale, ces formations se sont pérennisées à travers des échanges durables entre le CEDER et les travailleurs sociaux.

AUTEUR(S)

Laëtitia Pellerey

Responsable de projet
Précarité Énergétique et
Maîtrise de l'énergie (en
poste jusque fin mai 2014)

ceder @ceder-provence.org

Fiche rédigée par :
Emeline Brun

PROGRAMME

Démarrage : 2009

Lieu de réalisation : Haut Vaucluse

Budget : N/C

Origine et spécificités du financement :
Financé dans le cadre du programme EIE
PACA : ADEME, Région PACA, Conseil
Général du Vaucluse

ORGANISME(S)

CEDER Centre pour
l'Environnement et le
Développement des Énergies
Renouvelables

15, avenue Paul Laurens

26110 Nyons

<http://www.ceder-provence.fr/>

Salariés : 10

Bénévoles : 48

Adhérents : 81



COMITÉ DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : dimanche 15 juin 2014

Solution(s) : *Précarité énergétique*

Opérateur(s) : Association, ONG

Bénéficiaires : Universel, Bottom Of the Pyramid (BOP)

Domaine(s) : Énergie

Pays : France, Provence-Alpes-Côte d'Azur

Envergure du programme : Locale

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

*Pour citer un texte publié par RESOLIS : Pellerey, « Accompagnement technique des travailleurs sociaux sur le thème de l'énergie et de la précarité énergétique », **Journal RESOLIS** (2014)*

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Face à l'augmentation du coût de l'énergie, les travailleurs sociaux sont de plus en plus sollicités pour des problèmes liés aux factures d'énergie. Comme il s'agit d'un domaine pour lequel ceux-ci ne sont pas forcément qualifiés, il a semblé essentiel au CEDER de leur fournir une formation et des outils pour accompagner efficacement les ménages en difficulté énergétique.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Fournir aux travailleurs sociaux les informations nécessaires pour savoir traiter les questions énergétique : lecture des factures , connaissance des acteurs vers qui rediriger le public selon le problème rencontré, etc...

ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Définition des besoins en formation et en permanence par les travailleurs sociaux des centres médico-sociaux, puis mise en place de sessions d'accompagnement. Organisation de sessions d'informations et de sensibilisation portant sur la lecture des factures, la mesure des consommations, etc... Formation générale sur 1 journée : 1 demi-journée avec les pôles solidarités EDF & GDF Suez Provence, 1 demi-journée animée par CEDER Provence.
- Mise en place de permanences sur l'énergie durant lesquelles les travailleurs sociaux sont appuyés par un professionnel de l'énergie
- Création et animation de stands de permanence dans les Centres Médico-Sociaux pour toucher un public qui n'aurait pas fait de lui-même la démarche de demander des informations sur l'énergie. Face à l'aspect chronophage de l'intégration de la thématique de l'énergie dans la charge de travail déjà lourde des travailleurs sociaux, les conseillers énergie ont fait la démarche de se déplacer dans les centres médico-sociaux pour se mettre à disposition des travailleurs sociaux lors de permanences et intervenir auprès du public.



RÉSULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Création d'une « culture énergie » chez les travailleurs sociaux : compréhension des factures énergétiques, meilleure appréhension des mesures de la consommation (kWh, ratios, etc...). Le CEDER a ainsi constaté que de moins en moins de ménages leur sont envoyés pour des problèmes de sur-consommation, car les travailleurs sociaux ont acquis les connaissances pour traiter cette question : ils savent désormais qu'un montant élevé de facture énergétique n'est pas forcément lié à une haute consommation mais peut être dû à un problème de bâti ou de coût de l'énergie .
- Une évaluation qualitative a été menée en décembre 2011 (voir annexe 1) pour mesurer la satisfaction des travailleurs sociaux ayant suivi la formation. Sur les 78 travailleurs sociaux formés et consultés, 35% ont répondu à l'évaluation.
- * 96% estiment que les informations transmises lors de la formation leur ont été utiles
- * Mais les outils distribués, comme le CDrom (qui compilait des annexes, des documents techniques, des plaquettes), se sont révélés peu utilisés, non par manque d'intérêt, mais de temps.

ORIGINALITÉ DU PROGRAMME

Le traitement de la précarité énergétique est complexe, car il s'agit d'une problématique transversale qui concerne les professionnels de plusieurs domaines. Ceux-ci ne sont pas habitués à travailler ensemble et, individuellement, ne possèdent pas toutes les compétences permettant d'apporter une réponse globale au problème. Les travailleurs sociaux sont souvent les premiers à être en contact avec les ménages en difficulté. Leur permettre de se former sur les questions énergétiques représente un préalable indispensable à la constitution d'une réponse commune.

PARTENARIAT(S) DÉVELOPPÉ(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

- Financeurs : Unité Territoriale du Haut Vaucluse (UTHV), Service Solidarité Logement du CG84, ADEME, Conseil Régional PACA et la Fédération Caisse d'Epargne PACA Corse.
- Les quatre Centres Médico-Sociaux du territoire

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- Lourde charge de travail des travailleurs sociaux qui rend difficile l'insertion d'une nouvelle problématique dans les dossiers qu'ils ont déjà à traiter
- Mobilisation du public ciblé difficile : parmi les personnes rencontrées par les travailleurs sociaux lors des permanences, 22 personnes se sont effectivement présentées sur les 39 RDV pris (bilan de la 1ère année)

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Recontacter les particuliers quelques jours avant le rendez-vous pour les mobiliser d'avantage : assez efficace, mais lourde charge de travail.

Améliorations futures possibles :

- Elargir les formations à d'autres énergies : lors de l'évaluation (voir annexe 1), un grand nombre de travailleurs sociaux ont exprimé le souhait d'être formé également sur la thématique des consommations d'eau
- Rendre plus facile d'accès les supports d'informations sur les gestes d'économie en les traduisant en plusieurs langues ou en privilégiant le support de l'image pour les personnes ne maîtrisant pas bien le français ou l'écrit : pose le problème du choix de la langue, du choix du message, des images, etc...
- Piste de développement : donner aux EIE un accès aux informations des plateformes solidarité des fournisseurs historiques : aujourd'hui, les règles liées à la confidentialité des données n'autorisent pas les fournisseurs d'énergie à transmettre des informations sur leurs clients, sauf à des travailleurs sociaux ou à des médiateurs sociaux .

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Définition du contenu de la formation par les travailleurs sociaux eux-mêmes, selon leurs besoins, qui permet une meilleure participation et une meilleure appropriation de l'information délivrée
- Intervention des pôles solidarités EDF & GDF Suez : il s'agit des personnes avec qui les travailleurs sociaux ont l'habitude de travailler par téléphone : pouvoir les rencontrer, mettre un visage sur le nom et humaniser le collaborateur a permis d'adoucir certaines tensions et de faciliter la suite de la collaboration.
- Pérennisation : Evolution de la formation : au fil des années, elle s'est pérennisée sous la forme de petits modules délivrés sur le lieu de travail des travailleurs sociaux, pendant des réunions, afin de réduire l'aspect chronophage pour eux de ces formations.

POUR EN SAVOIR PLUS

Annexe 1 :

http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/27_20140506_evaluation_qualitative_action_d_accompagnement_des_travailleurs_sociaux.pdf

Annexe 2 : http://www.resolis.org/upload/fiche/annexe/28_20140506_programme_de_formation_pour_les_travailleurs_sociaux_ceder.pdf