Chambre Régionale
du Surendettement Social

BILAN DE L'EXPERIMENTATION

2009 – 2010

« CRESUS ENERGIE HABITAT »

Programme d'actions préventives des impayés d'énergie sur la DTPAS Roubaix Tourcoing

Au 30 avril 2010

SOMMAIRE

Historique et contexte de la démarche proposée par CRESUS

I - L'expérimentation menée avec le Conseil Général et EDF

Page 5

I – A] Conditions de mise en place adaptées aux besoins du terrain

I – A – 1) Plan de communication et journée « Portes Ouvertes » organisée par CRESUS
I – A – 2) Sensibilisation des partenaires

I – B] Sensibilisation du public et mise en place des permanences de proximité

Page 10

I – B – 1) Ateliers de sensibilisation aux économies d'énergie et compréhension des factures
I – B – 2) Mise en place des permanences de proximité

II – Résultats de l'action

Page 14

II – A] Typologie des situations rencontrées

II – A – 1) Orientations individuelles en évolution après les formations des partenaires
II – A – 2) Situations sociales et familiales
II – A – 3) Endettement énergétique et statut d'habitation

II – B] Analyse des actions réalisées auprès des 87 personnes accompagnées

Page 20

II – B – 1) Pré-diagnostic, étude des consommations et conseils sur la maîtrise de l'énergie
II – B – 2) La médiation dans le contexte spécifique actuel de l'ouverture du marché de l'énergie
II – B – 3) Précarité et liens avec les services compétents

Conclusion et mise en perspectives

Page 27

Historique et contexte de la démarche proposée par CRESUS

De la précarité sociale et écologique au surendettement, force a été de constater depuis le démarrage des actions de prévention du surendettement réalisées par notre association depuis plus de dix ans, qu'elles constituent les deux faces d'une même réalité.

En effet, les impayés d'énergie et de logement touchent de plus en plus les populations en situation précaire, par un double phénomène : l'augmentation conséquente du coût de l'énergie et du loyer, qui représente pour les personnes en situation de surendettement au moins 40% de leur budget, et le développement des revenus précaires voire insuffisants pour faire face aux charges de la vie quotidienne.

Le fonds solidarité énergie et le fonds solidarité logement initialement créés pour venir en aide de manière ponctuelle à des familles en difficultés sociales ne suffisent plus à répondre à l'ampleur des situations aggravées par la crise économique.

Nous avons pu constater, de même, que la difficile harmonisation entre la multiplicité des intervenants sociaux a pour conséquence de limiter l'intervention sociale à la gestion de l'urgence par la redistribution du fonds pour financer les impayés, induisant des comportements d'assistance des publics concernés.

L'esprit de la loi différencie l'aspect curatif (aide aux impayés) de l'action préventive (action de prévention des impayés). Le seul traitement curatif de l'impayé énergétique aboutit dans la majorité des cas, soit à des ruptures de fournitures d'énergie, soit à des solutions non durables.

Cette analyse nous a amenés à réaliser, en partenariat avec EDF-GDF, une expérimentation sur Valenciennes, du 15 septembre 2005 au 31 décembre 2006, visant à identifier les typologies de problèmes rencontrés par les personnes en situation d'impayés d'énergie dans la perspective de réaliser des économies durables.
Ceci se traduit par la mise en place de médiations possibles pour résoudre les problèmes, amener à une meilleure gestion du budget des bénéficiaires et contribuer à la politique générale de maîtrise de l'énergie par un accompagnement adapté aux besoins des habitants du territoire.
Au total ce sont 103 personnes informées, 21 réunions de présentation du projet aux usagers contactés et 9 animations collectives sur les économies d'énergie auprès des Centres sociaux, Maisons de Quartier, Épicerie Solidaire, qui ont permis de sensibiliser et toucher directement le public, et ont abouti à des visites à domicile auprès de personnes que nous n'aurions pas rencontrées autrement.

La nécessité d'associer les travailleurs sociaux à la démarche pour engager des orientations précoces et ne pas se limiter à gérer des situations d'urgence s'est révélée très vite indispensable pour réussir.
De même, au-delà des résultats techniques, l'expérimentation a permis de faire émerger, par le travail d'intermédiation effectué, l'indispensable mobilisation de tous les acteurs, permettant ainsi de mieux adapter les outils d'accompagnement et sensibiliser habitants et bailleurs sur la nécessité d'implication à la résolution des problèmes sociaux liés à la précarité énergétique.

L'étude du COPAS (Conseil en Pratiques et Analyses Sociales) pointait, dès l'année 2000, la rareté des actions de prévention dans la gestion du Fonds Solidarité Logement (FSL).

C'est donc après cette première expérience concrète que nous avons proposé dès 2006 au Conseil Général une approche globale de la problématique de la gestion de la précarité énergétique par le biais du dispositif FSL.
Cela a abouti en 2008 par la convention finalement signée en mars 2009 pour un accompagnement spécifique dans le but d'éviter les dettes importantes et la récurrence des demandes d'aide auprès du FSL.

La convention propose un accompagnement individuel et/ou collectif visant 300 à 500 ménages sur la durée de l'action, soit 12 mois.
Les ménages éligibles étant :

- En situation de surendettement,
- En impayé de factures d'énergie,
- Ayant déjà bénéficié d'une aide FSL et / ou ayant atteint le plafond d'aide du FSL,
- Pour lesquels un problème de surconsommation est suspecté à cause d'un défaut d'isolation, d'appareils défectueux…

Ce rapport se propose de décrire la mise en œuvre de l'expérimentation de mars 2009 à mai 2010, ses points forts et ses points faibles, pour évaluer les premiers résultats, au vu des indicateurs élaborés conjointement avec le Conseil Général, et faire émerger les pistes d'action.

I - L'expérimentation menée avec le Conseil Général et EDF

L'action a pour objectif d'éviter les dettes importantes et la récurrence des demandes d'aide du FSL par une meilleure information et un accompagnement spécifique.

Compte tenu de la complexité de l'action et de la multiplicité des acteurs locaux, l'année 2009 s'est particulièrement focalisée sur la faisabilité opérationnelle de la mission, afin de créer les conditions préalables à sa réussite.

Un comité de pilotage s'est mis en place. Il s'est réuni le 25 mai, le 7 juillet, le 8 septembre et le 1er décembre 2009, puis le 15 mars 2010 pour un point d'avancement de l'expérimentation. Il se compose des chargés de mission du département, de la responsable de l'Unité Logement de la DTPAS (Direction Territoriale de Prévention et d'Action Sociale) de Roubaix – Tourcoing, du correspondant solidarité d'EDF et s'est ouvert, sur la fin, au Service Habitat de la Communauté Urbaine de Lille (LMCU).

I – A] Conditions de mise en place adaptées aux besoins du terrain

Suite à la réunion opérationnelle entre CRESUS, EDF et le Département le 25 mai 2009, la mise en place de cette expérimentation s'est progressivement adaptée aux besoins du terrain et a évolué de l'objectif d'un accompagnement direct des ménages vers un accompagnement des travailleurs sociaux et opérateurs logement, pour une intervention plus approfondie et efficace, en cohérence et à la demande du réseau local existant.

Les objectifs ont ainsi été définis autour de la communication, la sensibilisation et l'évaluation à mettre en place pour cette expérimentation.

I – A – 1) Plan de communication et journée « Portes Ouvertes » organisée par CRESUS

Un plan de communication validé par le comité de pilotage du 9 juillet 2009 définit les objectifs suivants :

- **Réaliser un outil de communication** : le flyer (voir annexe) destiné aux usagers et finalisé fin juillet 2009 pour être distribué par CRESUS, l'Unité Logement et leurs partenaires.

- **Contacter les opérateurs logements** pour leur faire connaître les objectifs de la mission (voir les tableaux de contacts des partenaires de 2009 et 2010, en annexe)

L'existence de l'expérimentation a progressivement été présentée :

- en commissions FSL de Tourcoing puis Roubaix en juin 2009. Les commissions FSL regroupent des représentants des fournisseurs d'énergie, les opérateurs logements et les services sociaux

- aux acteurs sociaux et logement, partenaires du Centre de Ressources Départemental en juillet 2009

- par un article dans le magazine Le Nord en octobre 2009.

La journée « Portes Ouvertes »

Sur 230 personnes invitées, 60 personnes ont participé à la **journée Portes Ouvertes** de l'association CRESUS le 10 novembre 2009, 30 partenaires ayant répondu au questionnaire.

Ce sont en grande majorité des professionnels de l'action sociale.

- 2/3 des personnes ont répondu à l'invitation de CRESUS
- 1/3 à la demande d'un responsable ou collègue de travail
- La moitié n'a jamais bénéficié des services de CRESUS et vient s'informer
- La grande majorité ne connait pas notre site internet
- La moitié des personnes qui connaissent CRESUS ont fait appel à nos services et ont été satisfaites
- La présentation des ateliers de prévention réalisés par CRESUS répond aux attentes de tous les professionnels sans exception
- Seulement 1/3 des personnes enquêtées manifestent leur intérêt sur les actions proposées avec un plus pour les impayés d'énergie
- La majorité d'entre eux nous disent qu'ils feront appel à l'expertise de CRESUS
- 1/3 exprime leurs encouragements à poursuivre dans cette voie.

La moitié des professionnels ne connaissaient pas CRESUS, si ce n'est par ouï-dire, et l'on peut considérer que cette journée Portes Ouvertes a rempli son objectif.

En complément, des contacts ont progressivement été pris avec les CCAS (Centres Communaux d'Action Sociale) de Roubaix, Tourcoing, Halluin, Comines, Linselles, Wervicq, Wasquehal, les UTPAS (Unité Territoriale de Prévention et d'Action Sociale, du Département) de Roubaix, Tourcoing, Halluin, la CAF, les associations locales dont les centres sociaux, les opérateurs logement, écoles de consommateurs…

I – A – 2) Sensibilisation des partenaires

Le comité de pilotage a aussi défini les objectifs de sensibilisation des partenaires :

- Sensibiliser et former les travailleurs sociaux au diagnostic précarité énergétique pour orienter les usagers nécessitant une expertise de Crésus ;

- Assurer des permanences de proximité : à la demande des travailleurs sociaux, elles ont été développées sur Roubaix, Tourcoing, Halluin et Comines.

Formation des travailleurs sociaux et opérateurs logement

Avec la préfiguration de l'action et la définition de ses objectifs détaillés, les contacts des partenaires de l'Unité Logement associés aux missions préventives du FSL ont été pris.

Les sessions de formation ont été progressivement développées sur la Vallée de la Lys puis à destination des opérateurs logement des secteurs Roubaix – Tourcoing.

Au total, ce sont 115 agents sociaux qui ont été informés.

FORMATIONS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE JUILLET 2009 A AVRIL 2010

Présentation spécifique projet CG59 / impayés d'énergie et formation des partenaires			
Dates	**Lieu**	**Nombre d'agents sociaux**	**Précisions éventuelles**
21 juillet 2009	PACT de Tourcoing service social	11	présentation de la convention CRESUS-CG59-EDF / impayés d'énergie en réunion d'équipe
8 sept 2009	PACT de Roubaix service social	11	mise en place du partenariat
15 et 29 sept 09	CCAS d'Halluin	7	formation à la compréhension des factures et partenariat
12 octobre 2009	ATINORD Roubaix	8	présentation CRESUS et prévention des impayés d'énergie
17 nov et 1 décembre 2009	UTPAS Halluin	19	formation à la compréhension des factures et partenariat
24 nov et 8 décembre 2009	UTPAS Halluin et CCAS Comines	14	formation à la compréhension des factures et partenariat
21 janvier 2010	CRESUS	6	atelier énergie pour "les Syphonés" de l'association Unis'Cité en prévision d'une intervention "Médiaterre" avec le GRAAL
8 mars et 3 mai 2010	DT Roubaix Tourcoing	21	formation et mise en place du partenariat avec les opérateurs logement
16 mars et 30 mars 2010	DT Roubaix Tourcoing	18	formation et mise en place du partenariat avec les opérateurs logement

Les premiers contacts aux structures avaient pour but d'informer sur l'existence de cette expérimentation et sensibiliser à la question de la maîtrise de l'énergie, de la nécessité de prévenir les impayés d'énergie et de cette proposition de moyens pour y parvenir.

Cette présentation a par exemple été proposée aux services sociaux du PACT Métropole Nord, antennes de Tourcoing et Roubaix dans le cadre de leurs réunions d'équipe.

Progressivement, le besoin s'est fait sentir d'une formation approfondie sur ces questions.

Le secteur de la **Vallée de la Lys** étant particulièrement moteur et dynamique, les premières formations en tant que telles ont commencé en septembre 2009, à l'attention des 7 agents sociaux et agents d'accueil du CCAS d'Halluin. L'ensemble des CCAS de la Vallée de la Lys se sont ensuite rencontrés sur l'impulsion de l'UTPAS d'Halluin le 5 octobre 2009 pour décider de deux sessions de formation de deux séances entre novembre et décembre 2009.

Sur les deux sessions, ce ne sont pas moins de 33 personnes qui ont été informées du fonctionnement de cette expérimentation et des conseils utiles pour travailler ensemble à la prévention des impayés d'énergie.

Le contenu des séances de formation est présenté dans le document en annexe. Il s'agit d'une formation qui va au-delà de la sensibilisation. Son objectif est de transmettre aux participants les moyens de faire face aux situations de précarité énergétique.
L'intervention de CRESUS apporte un complément sur des situations complexes, mais ne se substitue en aucun cas à l'intervention précieuse de l'ensemble des agents.

Le partenariat avec le Département, à l'échelle de l'Unité Logement de la DTPAS de Roubaix-Tourcoing se montre particulièrement bénéfique.
La DTPAS regroupe en effet 7 UTPAS : Roubaix-Centre, Roubaix-Croix-Wasquehal, Roubaix-Hem, Tourcoing-Mouvaux, Tourcoing-Neuville, Halluin, Wattrelos-Leers.
Elle anime aussi l'ensemble des **opérateurs de l'Accompagnement Logement** tel que prévu par le Règlement Intérieur du FSL.

Sur l'impulsion de l'Unité Logement, l'ensemble des opérateurs logement a donc été invité à deux sessions de deux séances de formation entre mars et mai 2010. Et la participation satisfaisante traduit l'importance que les factures d'énergie prennent dans le quotidien. Une quarantaine de personnes a en effet participé à ces sessions, réunissant les structures suivantes : l'Accueil Fraternel Roubaisien, BETHEL, CEFR, le GRAAL, la Maison Familiale et les services sociaux du PACT Métropole Nord de Roubaix et Tourcoing, le Relais Soleil Tourquennois, mais aussi la Mission Locale de Tourcoing, Visa et les chargés de mission de l'Unité Logement.

La première séance de chacune de ces sessions a été co-animée avec l'UTPAS d'Halluin afin de présenter concrètement les outils existants et l'expérience de la Vallée de la Lys dans le domaine des économies d'énergie, avec une volonté constante de permettre aux opérateurs logement présents de s'approprier ces outils, voire même de pouvoir les développer eux-mêmes selon ce que leurs missions prévoient et permettent.
Les échanges entre participants ont été vivement encouragés afin de renforcer le partenariat de proximité et répondre aux besoins réellement exprimés d'outils concrets sur la maîtrise de l'énergie.

A l'issue de la deuxième session, un **questionnaire d'évaluation** est distribué à chacun des participants (voir annexe). L'ensemble du contenu des formations, que ce soit les thèmes traités, l'intervenant ou les outils utilisés, a été considéré de façon largement positive.

Ce qui avait été déploré lors des premières sessions dans la Vallée de la Lys était le manque de temps et le souhait de travailler plus sur l'analyse des factures. Cette partie a donc été favorisée pour les groupes suivants, en réduisant par conséquent la partie plus théorique liée à la compréhension des systèmes de chauffage. Il est parfois nécessaire de réduire la quantité de contenu afin de viser le fait que ce qui est transmis soit bien acquis par le plus grand nombre ! Concernant l'usage qui pourra en être fait par la suite, des disparités varient selon les activités spécifiques de chacun mais l'intérêt se perçoit largement.

Des initiatives sociales porteuses

Cette formation a, par exemple, été un complément précieux pour le CCAS de Wervicq qui a organisé, en lien avec les CCAS de la Vallée de la Lys, l'UTPAS d'Halluin, les conseillers solidarité d'EDF, le bailleur Notre Logis, l'association de consommateurs CLCV, les écoles de consommateurs et CRESUS, une après-midi ludique très réussie sur les économies d'énergie au Pôle Jeune de Wervicq le 3 mars 2010, regroupant dans une ambiance très conviviale et participative 165 participants.

Utilisation de la fiche navette départementale « Repérage d'une problématique logement » pour une meilleure coordination des acteurs

Lors des séances de sensibilisation, formation et construction du partenariat, l'existence et l'intérêt d'utiliser la fiche navette a aussi été rappelé.

Il s'agit d'un outil commun déjà utilisé par le département, notamment pour favoriser le lien entre l'Unité Logement et les opérateurs logement. Il indique les coordonnées des structures partenaires et permet un retour sur les situations. Il permet aussi de présenter les problématiques logement repérées : dettes multiples (eau, électricité, gaz et loyer), logement insalubre, surendettement, conflits avec bailleur, fournisseur et voisinage, problème d'hygiène et d'entretien du logement, difficulté budgétaire, associés de commentaires complémentaires éventuels.

Selon les structures, cette fiche navette était soit déjà utilisée, soit semblait inconnue. Dans tous les cas, la mise en place de cet outil exige une certaine ténacité. Pourtant, il permet d'améliorer l'efficacité dans l'orientation des publics et vise un accompagnement global plus qualitatif.

Dans un contexte de pression de la demande sociale, notamment pour des aides liées aux impayés d'énergie, les compétences de chacune des structures ont intérêt à être utilisées au mieux.
En parallèle, c'est cette pression qui semble empêcher l'usage de cette fiche navette par les travailleurs sociaux confrontés à une urgence quasi permanente. A ce stade de notre intervention, les structures ayant principalement utilisé la fiche navette sont l'Unité Logement et le CCAS d'Halluin.
L'orientation par l'Unité Logement se fait quasiment systématiquement par l'usage de cette fiche navette. Ces orientations sont liées à l'étude de la situation par rapport à une demande de FSL ou suite à son refus, ce qui aura un impact particulier sur la réussite de l'accompagnent, comme nous le verrons par la suite.
La rigueur d'utilisation de cette fiche navette par les structures, ce qui est probablement le cas du CCAS d'Halluin, marque une volonté d'utiliser à bon escient les partenaires afin d'apporter la réponse la plus adaptée aux besoins multiples des usagers.

L'usage de cette fiche navette est donc encore loin d'être systématique pour l'ensemble des partenaires. Pourtant, à condition qu'elle soit correctement complétée (nous apprécions notamment la présence des coordonnées téléphoniques des usagers pour la réussite de la mise en place de l'accompagnement), elle permet un traitement administratif plus efficace dans le suivi du public. La présence des lignes téléphoniques directes simplifie aussi la suite des échanges nécessaires.

C'est donc toujours avec la volonté de construire un partenariat actif et durable que nous avons souhaité nous appuyer sur cet outil commun existant.

Cependant, la quantité de travail à la mise en place de cette action ne nous a pas toujours permis de renvoyer le coupon retour dans un délai correct. Ce coupon retour permet d'indiquer la présence ou l'absence de la personne au rendez-vous proposé et les mesures sollicitées pour la suite de l'accompagnement.

L'arrivée de l'assistante administrative de la conseillère fin 2009 a permis de rattraper le retard et de dégager du temps à la conseillère pour le suivi technique plus approfondi des situations. Nous pourrons constater que le temps passé au traitement administratif équivaut celui de la médiation et du partenariat, ce qui est non négligeable.

Ce temps passé est le revers inévitable d'un accompagnement global de qualité, ceci afin d'éviter de tomber dans le travers du règlement des situations d'urgence, en passant à côté de l'objectif de prévention qui nous intéresse.

I – B] Sensibilisation du public et mise en place des permanences de proximité

L'article 4 de la convention, discuté lors de la réunion du 25 mai 2009, reprend les objectifs attendus de l'action :

« - informer et sensibiliser les usagers aux économies d'énergie en vue d'une meilleure maîtrise budgétaire en prévention du surendettement ;
- intervenir dans le traitement de l'impayé d'énergie et autres dettes, en mettant en place les relais nécessaires pour prévenir la récidive.

Pour ce faire, l'association s'engage à développer les 4 axes suivants :

- Animer des ateliers collectifs de sensibilisation aux économies d'énergie.

- Réaliser un pré-diagnostic énergétique à domicile à la demande des travailleurs sociaux et référents généralistes de parcours (RGP) afin d'orienter au mieux leurs actions (…).

- Le cas échéant, assurer la médiation avec :
→ le fournisseur ou lorsqu'elles existent, faire le lien avec les structures de médiation du fournisseur,
→ le bailleur en cas de chauffage défectueux et/ou un défaut d'isolation…. tout en gardant un regard sur la situation globale de la personne afin de détecter et traiter un possible surendettement.

- Assurer le lien avec les services compétents (ANAH, ADEME, Région, Communes, EPCI…) si des travaux visant l'amélioration énergétique du bâti sont nécessaires.

- Le cas échéant, mobilisation du micro-crédit social. »

I – B – 1) Ateliers de sensibilisation aux économies d'énergie et compréhension des factures

A CRESUS, une fréquence régulière a été proposée :

- Ateliers sur la compréhension des factures d'énergie les 3èmes jeudis de chaque mois de 14h à 16h
- Ateliers d'aide au suivi du budget les 1ers jeudis de chaque mois de 9h30 à 11h30

Ces ateliers s'adressent au public accueilli par CRESUS en vue de la prévention du surendettement et dans le cadre d'un accompagnement global pour la résolution des difficultés.

Les ateliers collectifs sont à la fois l'occasion de sensibiliser les nouvelles personnes orientées mais aussi de mettre en place un suivi des consommations d'énergie. L'aspect collectif cherche à dédramatiser les situations par la recherche d'une certaine convivialité et permet d'encourager l'implication personnelle ainsi que des échanges enrichissants.

Les personnes concernées par l'expérimentation de prévention des impayés d'énergie ont donc bien entendu été encouragées à y participer.

Bilan de la participation aux ateliers (voir tableau en annexe) :

Sur les 15 ateliers « éco-citoyenneté » proposés par CRESUS et
ayant regroupé 90 participants
dont 37 personnes ont participé à plusieurs ateliers différents,
53 personnes étaient concernées par la prévention des impayés d'énergie,
dont 15 personnes feront partie de l'accompagnement individuel.

Ces 15 ateliers ont donc sensibilisé 38 nouvelles personnes en situation de précarité.

Il est très difficile de réussir à réunir le public en ateliers collectifs. En effet, c'est généralement lorsque la situation semble la plus urgente que la personne s'adresse à CRESUS. Elle cherche donc ensuite une réponse personnelle et rapide à ses difficultés et ne s'intéresse pas à une réunion collective. Ce n'est que lorsque la résolution des problèmes les plus lourds prend forme qu'il est possible d'encourager la participation aux ateliers pour réellement trouver une solution durable, particulièrement dans le cas des consommations d'énergie et du suivi du budget.

En complément de l'accueil proposé par CRESUS dans son contexte d'intervention spécifique, nos ateliers sont proposés aux groupes déjà constitués par les partenaires et nous répondons favorablement autant que possible aux demandes sur le territoire et pour le public concerné.

Interventions extérieures sur le format des ateliers de sensibilisation (public précaire principalement)			
Dates	Lieu	Thématique	Nombre de participants (précision si agents sociaux)
17 janvier 2009	comité de quartier Fresnoy-Mackellerie	Maîtriser sa consommation d'énergie	15
19 février 2009	centre social de l'Hommelet	Création d'un groupe "les rendez-vous des éco-consommateurs"	5
29 mai 2009	Auto-école SJT	Présentation de CRESUS	8
09 et 30 juillet 2009	Escale	Factures d'énergie	11
10 juillet 2009	PACT de Roubaix	Atelier Recherche Logement sur la maîtrise des charges et les factures d'énergie	1 habitant + 2 agents sociaux
16 octobre 2009	PACT de Roubaix	Gestion des conso d'énergie après réhabilitation des logements	6 habitants + 2 agents sociaux

Soit un total de 6 interventions pour 50 personnes concernées dont 4 agents sociaux

C'est probablement l'intervention dans ces groupes qui permet le plus d'atteindre l'objectif de prévention. Elle permet de nous faire connaître au cas où une difficulté arrivait, afin de pouvoir réagir le plus vite, ce qui permettra une meilleure résolution du problème. Mais elle permet aussi de donner les conseils en amont, que ce soit à propos des consommations d'énergie ou des différents fournisseurs d'énergie par exemple.

L'ensemble de ces 21 interventions a donc permis de sensibiliser 88 personnes, dont 4 agents sociaux, et a permis d'accueillir 15 personnes en complément de leur accompagnement individuel.

Les modes d'accompagnement collectif et individuel sont ainsi complémentaires ; les rendez-vous individuels étant souvent inévitables afin de résoudre les situations complexes.

I – B – 2) Mise en place des permanences de proximité

Après la construction du partenariat avec les structures existantes locales, l'orientation des ménages augmente en conséquence. Pour répondre à la demande d'étude individuelle de situations pour lesquelles l'expertise de CRESUS sera demandée, il a progressivement été convenu la mise en place de permanences de proximité.

A l'issue de l'expérimentation, l'organisation se présente ainsi :

- A Roubaix : 1er après-midi et 3ème jeudi matin du mois dans les locaux de CRESUS
- A Tourcoing : 2ème et 4ème vendredi matin du mois au CCAS
- A Halluin : 3ème vendredi du mois au CCAS
- A Comines : 4ème vendredi après-midi du mois à partir de janvier 2010

Voici le résultat de la fréquentation de ces permanences, pour 2009 puis 2010, les 1ères ayant eu lieu le 11 septembre à Tourcoing, le 21 septembre à Roubaix, le 16 octobre à Halluin.

Permanences effectuées du 11 septembre au 30 décembre 2009

LIEU	NOMBRE DE PERMANENCES	Nombre de rendez-vous prévus	Nombre de personnes reçues réellement
ROUBAIX	3	6	4
TOURCOING	5	13	6
HALLUIN	2	2	2

Permanences effectuées du 7 janvier au 30 avril 2010

LIEU	NOMBRE DE PERMANENCES	Nombre de rendez-vous prévus	Nombre de personnes reçues réellement
ROUBAIX	9	18	13
TOURCOING	7	21	12
HALLUIN	3	14	9
COMINES	2	4	2

Soit un nombre total de 31 permanences pour 48 personnes reçues une ou plusieurs fois.

Peu à peu, le nombre d'orientations augmente effectivement. Le cas d'Halluin est particulièrement significatif, par le nombre d'orientations mais aussi pour leurs pertinences, avec de plus en plus de situations complexes liées à des incompréhensions de facturation ou de consommations excessives. C'est notamment la raison pour laquelle les usagers sont invités à revenir plusieurs fois en rendez-vous lors de ces permanences.

La permanence de proximité est au plus près des usagers. Sur rendez-vous, elle permet tout de même une relative souplesse quant à l'orientation du public par les partenaires et un contact avec eux plus facile, par exemple pour préciser régulièrement le mode de fonctionnement ou encore pour gagner du temps en apportant un conseil ponctuel, plus rapide qu'une prise de rendez-vous. Malgré tout, l'importance de la demande nous oblige à garder le fonctionnement par rendez-vous afin de conserver le temps indispensable à l'étude et à la résolution des problèmes des personnes orientées.

II – Résultats de l'action

Les objectifs **d'évaluation** de cette expérimentation avaient été construits conjointement, lors des comités de pilotage, autour de critères permettant d'analyser notre accompagnement et d'envisager des perspectives à venir :

- Elaborer les indicateurs d'évaluation de l'action en partenariat avec les membres du comité de pilotage : ces indicateurs sont repris dans le questionnaire d'accompagnement des usagers (voir annexe) pour permettre une intervention efficace suivie d'une possibilité de traitement statistique.

- Accompagner les familles orientées par les services sociaux pour déterminer la nature des problèmes rencontrés et mettre en perspective des solutions adaptées à moyen et long terme : il s'agit de la mission première des conseillers de l'association.

II – A] Typologie des situations rencontrées

Sur l'ensemble de l'expérimentation, de 2009 à fin avril 2010, nous avons identifié **194 personnes orientées** vers nos services en lien avec la prévention des impayés d'énergie.

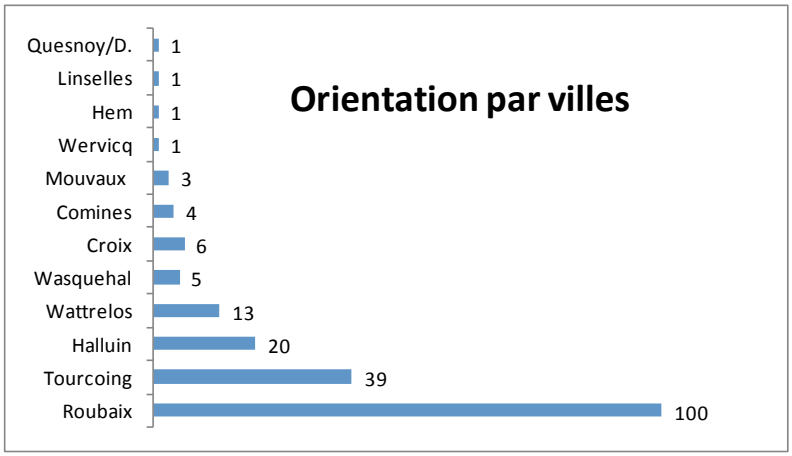
Nous avons finalement réparti l'ensemble des 194 personnes orientées en deux niveaux d'intervention : 107 « contactées » et 87 « accompagnées ».

Les personnes accompagnées représentent donc 45% des personnes orientées, cette part ayant eu tendance à augmenter au fur et à mesure de la mise en place de cette action et de l'approfondissement du partenariat.

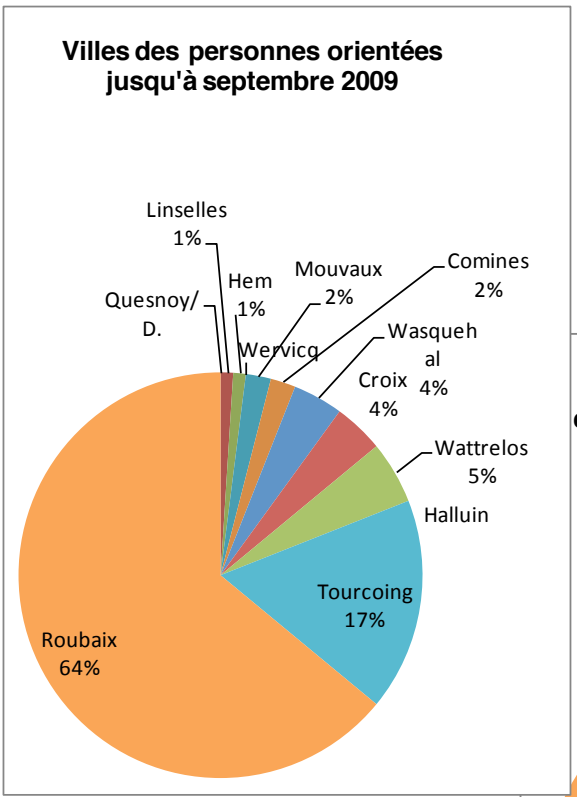
Les 107 personnes « contactées » sont celles qui n'ont jamais donné suite à nos propositions d'accompagnement, par courriers ou contacts téléphoniques. Il faut constater que le temps qui leur a été consacré se situe tout de même entre 5 minutes et 2 heures, avec une moyenne de 38 minutes. Les contacts se font grâce aux coordonnées transmises par les partenaires au moyen des fiches navettes. Si les personnes s'adressent à nous directement, il est possible, en effet, qu'elles aient répondu à un diagnostic premier accueil, souvent par téléphone, lors de leur premier contact, sans pour autant venir aux rendez-vous ou ateliers proposés par la suite.

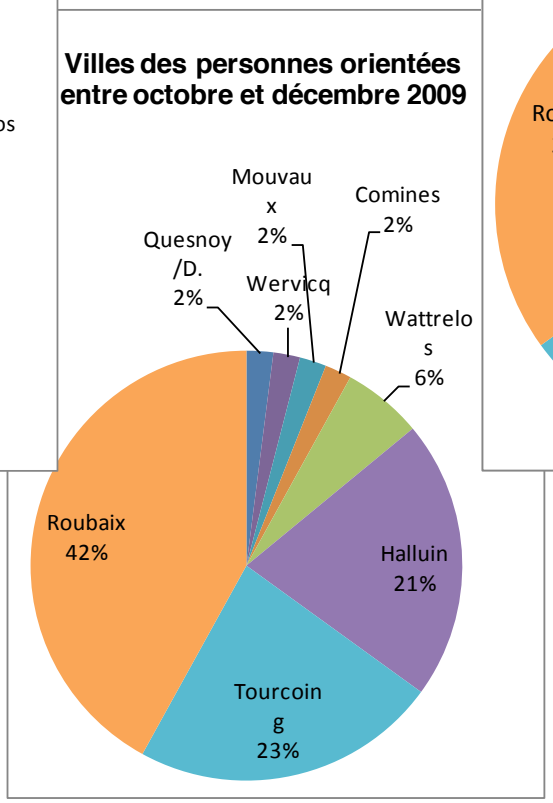
Parmi ces 107 personnes contactées, se trouvent 2 personnes renseignées précisément pour leurs factures d'énergie, par téléphone, mais ne nécessitant pas ou ne souhaitant pas un accompagnement plus précis.

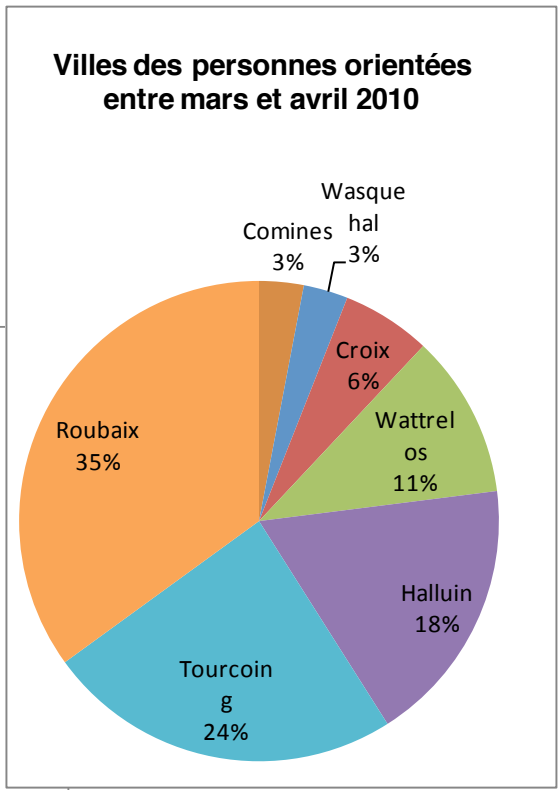
II – A – 1) Orientations individuelles en évolution après les formations des partenaires

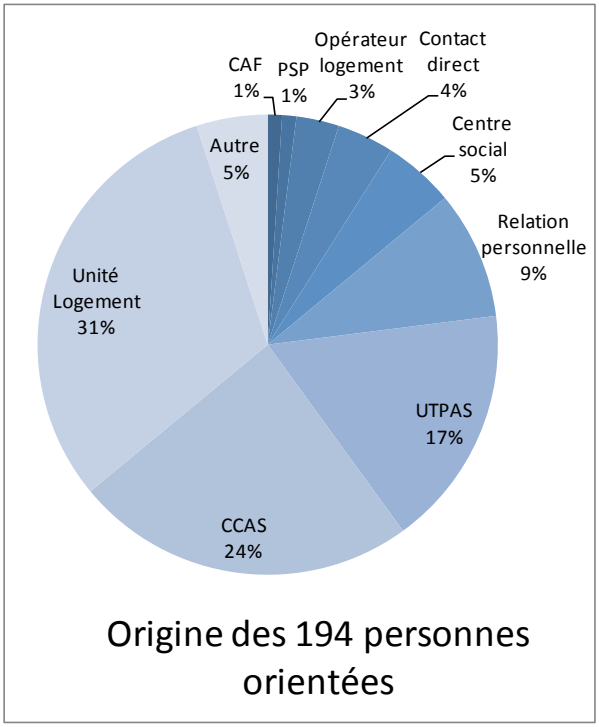


Sur ces 194 personnes orientées, il est intéressant de constater l'évolution au fur et à mesure du temps, notamment suite aux formations et sensibilisations réalisées. Pour rappel, en septembre 2009 à Halluin, novembre et décembre dans l'ensemble de la Vallée de la Lys puis les opérateurs logement de Roubaix, Tourcoing, Wattrelos, etc. en février et mars 2010.

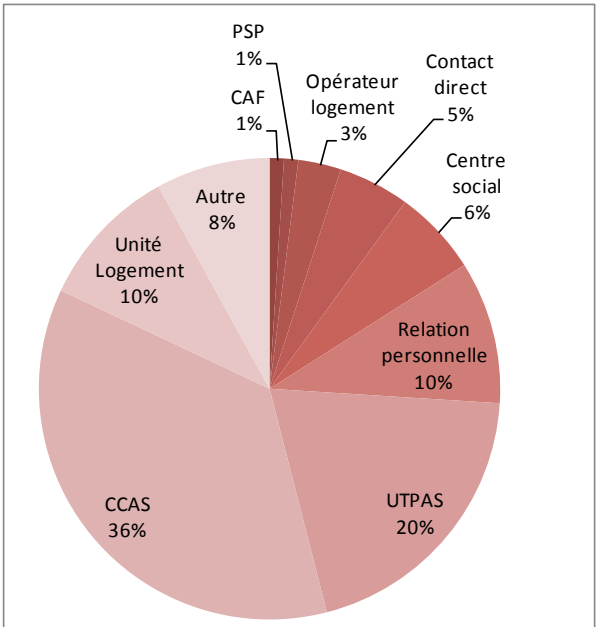








Origine des 194 personnes orientées



Origine des 87 personnes accompagnées

Le compte-rendu de la rencontre EDF-Département-CRESUS du 25 mai 2009 précisait, concernant les orientations par le secrétariat de l'Unité Logement :

« Pour ce dernier, l'orientation se fait par l'envoi d'un document d'information sur les services proposés par l'espace ressource. Ce document est envoyé aux ménages avec les notifications de refus d'aide aux impayés d'énergie du FSL, ou lorsque le ménage a atteint le plafond d'aide du FSL. »

En raison de son association à cette expérimentation, l'Unité Logement a rapidement orienté le public. Les partenaires et secteurs informés de notre intervention pour la prévention des impayés d'énergie ont progressivement pris le relais, pour une orientation plus pertinente, mais surtout dans un objectif de prévention toujours plus en amont.

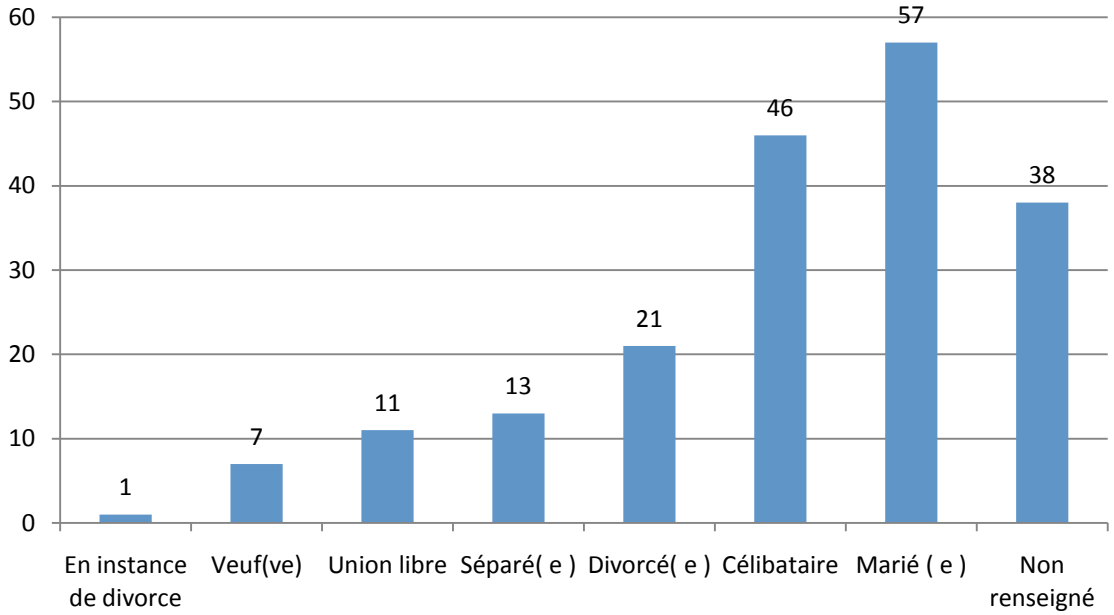
Concernant l'augmentation d'orientations par les CCAS, deux hypothèses se complètent. D'abord, l'implication du CCAS d'Halluin suite à la formation en septembre 2009. Mais aussi, concernant plus spécifiquement le secteur de Roubaix, un héritage d'une sensibilisation par CRESUS des partenaires sociaux concernant une précédente expérimentation du microcrédit social. En effet, cet outil apparaîtrait encore comme une ultime solution en cas de dette d'énergie importante, lorsqu'aucune aide financière n'est plus possible et qu'une menace de coupure de la fourniture d'énergie menace.

Cette différence d'origine des personnes orientées avec celles qui seront finalement accompagnées montre que l'engagement des familles dans la prévention des impayés d'énergie, ou dans leur récidives, sera encouragé par un accompagnement social déjà existant, complémentaire de cette action et donc bénéfique.

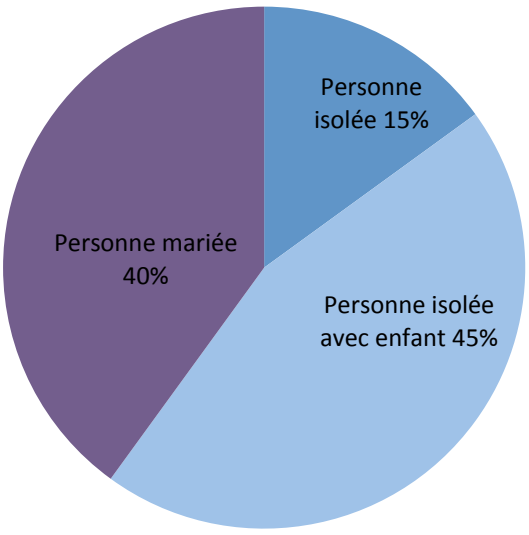
II – A – 2) Situations sociales et familiales

Sur l'ensemble des personnes orientées lors de l'expérimentation, le type d'**accompagnement social** est équitablement réparti, à savoir : 51% des personnes sont orientées pour une intervention ponctuelle, alors que 49% sont déjà accompagnées régulièrement par les services sociaux et se tournent donc vers CRESUS en complément.

Situation familiale des personnes orientées :



Composition familiale des personnes orientées :

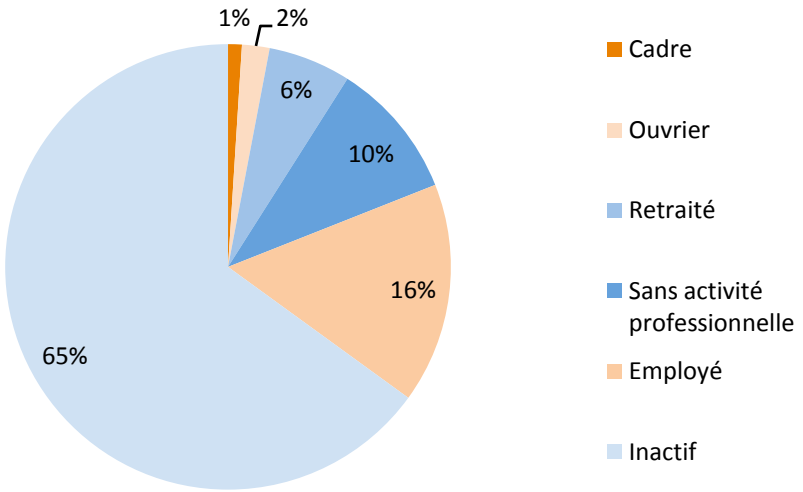


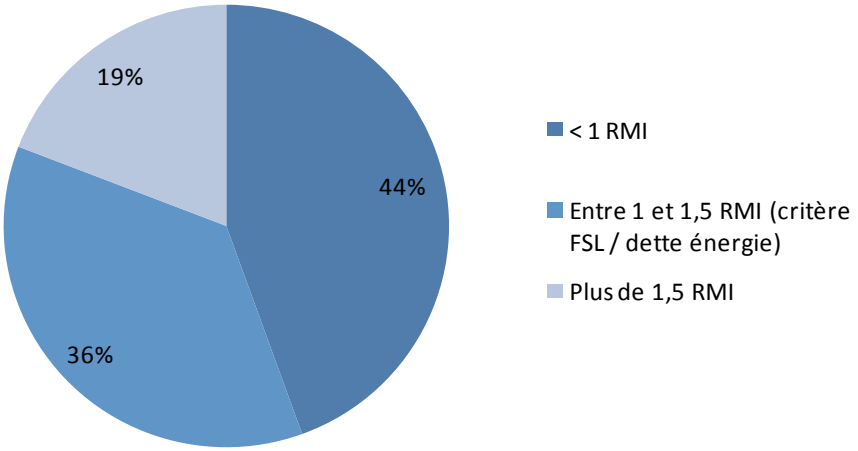
60% sont des personnes isolées

Ces situations trahissent la précarité des situations des personnes concernées par notre expérimentation. Au-delà du constat statistique, cela peut amener à une réflexion sur la présence au domicile, avec la nécessité de chauffer le logement et l'usage des appareils domestiques.

Catégorie Socio-Professionnelle, barème RMI et taux d'effort

Ces trois critères d'évaluation reflètent malheureusement très clairement les situations de précarité sociale qui se cumulent aux difficultés liées aux impayés d'énergie.





Taux d'effort *(selon les calculs et données du Département)*	
Minimum	- 5%
Maximun	100%
Moyenne	21 %

Le taux d'effort est un critère utilisé par les services du Département. Il est calculé ainsi :
[(loyer + charges internalisées – APL ou AL) / Ressources (sauf APL et AL)] x 100
Les charges internalisées sont les charges réclamées par le bailleur et qui figurent sur le contrat de location.
Nous ne sommes pas parvenus à réaliser des statistiques à partir d'un « taux d'effort » tenant compte des mensualités liées aux charges de chauffage, eau, électricité, les situations des personnes rencontrées étant malheureusement majoritairement trop catastrophiques pour définir de façon intéressante une mensualité cohérente avec la réalité.
En effet, malgré notre volonté incessante de rechercher la prévention des impayés d'énergie, c'est généralement lorsqu'une dette existe déjà que le public finit par arriver à CRESUS.

II – A – 3) Endettement énergétique et statut d'habitation

Prévention des impayés d'énergie du 1er janvier au 30 avril 2010

Etat des dettes d'énergie à l'ouverture du dossier

		personnes orientées	personnes contactées	personnes accompagnées
Retard sur la facture d'électricité	mini	30 €	51 €	30 €
	maxi	7 100 €	7 100 €	3 697 €
	moy	1 036 €	1 270 €	849 €
Retard sur la facture de gaz	mini	28 €	28 €	66 €
	maxi	6 777 €	6 777 €	4 616 €
	moy	1 532 €	1 554 €	1 514 €
Retard sur la facture d'eau	mini	100 €	100 €	138 €
	maxi	3 433 €	1 962 €	3 433 €
	moy	703 €	590 €	738 €
Dette à un ancien fournisseur d'énergie ou d'un ancien logement	mini	60 €	359 €	60 €
	maxi	4 666 €	895 €	4 666 €
	moy	832 €	661 €	878 €
Part de l'énergie dans la dette totale du ménage	mini	1%	5%	1%
	maxi	100%	100%	100%
	moy	61%	54%	64%

Demandes FSL

Etant donné l'objectif de prévention des impayés d'énergie en lien avec le FSL, la situation des personnes vis-à-vis du FSL est à observer.

Lien avec d'éventuelles demandes FSL (sur 87 personnes accompagnées)

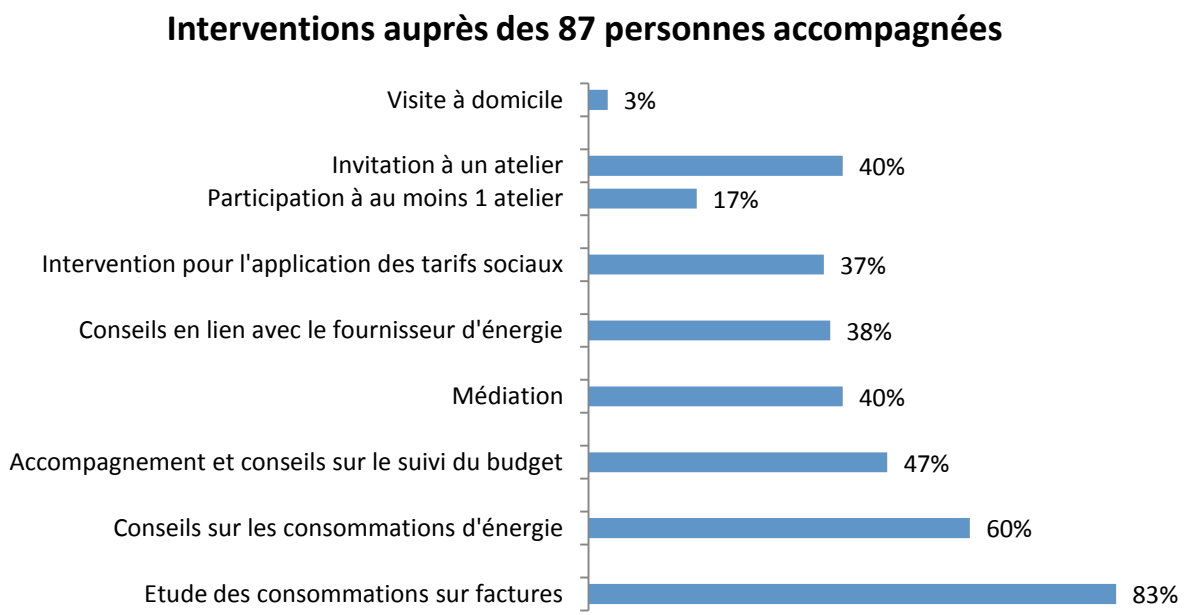
La personne est dans les critères pour bénéficier du FSL	demande occasionnelle	26	46%	70%
	demande récurrente / type de charges	14	25%	
	multiplicité dans la demande	16	28%	
	pas de demande connue	1	1%	
La personne n'a pas droit au FSL		26	30%	
non renseigné		4		

Statut lié à l'habitat :

Locataires	63%	
	dont	38% dans le parc privé
		62% en logement social
Propriétaires occupants	20%	
En accession à la propriété	12%	
Hébergés	4%	

Etant donnée la part importante des locataires du parc social, le partenariat est indispensable car il s'agit d'une intervention complémentaire à celle des bailleurs et partenaires sociaux déjà existant, avec leurs devoirs et compétences.

II – B] Analyse des actions réalisées auprès des 87 personnes accompagnées



Il est normal que la majorité des dossiers fasse l'objet d'une étude des consommations sur facture. Les conseils sont ensuite apportés selon les besoins de chaque situation.

Dans quasiment la moitié des cas, la question de l'équilibre budgétaire du ménage a nécessité d'être abordée. Cela rappelle encore la précarité sociale dans laquelle nous intervenons.

II – B – 1) Pré-diagnostic, étude des consommations et conseils sur la maîtrise de l'énergie

Il faut noter que suite à l'étude quasiment systématique des consommations sur factures (83% des cas, les autres étant ceux qui ne nous ont jamais apporté leurs factures), la visite à domicile n'a, elle, été réalisée que dans 3% des cas seulement.

En effet, nous avons fait le choix d'organiser ces visites à domicile en présence de l'accompagnant social s'il existe, cela afin d'approfondir encore le partenariat, diffuser les conseils techniques et rester complémentaire au rôle du travailleur social. Par ailleurs, cette visite n'a pas été systématiquement proposée car l'enquête et la discussion avec les personnes accompagnées ne le nécessitait pas toujours, en raison de la consommation constatée, des conseils donnés en lien avec l'usage des appareils mais aussi en raison du contexte lié aux difficultés des personnes accompagnées avec leurs factures directement.

Nous souhaitons continuer le suivi des consommations des personnes que nous accompagnons, et cela est d'autant plus intéressant au fur et à mesure du temps qui passe, car les conditions climatiques, familiales, sociales entrent en considération. Il est donc encore tout à fait possible de mettre en place une visite à domicile plus tard dans l'accompagnement, en fonction de l'évolution de l'analyse de la situation et de la mise en confiance de la personne, progressivement encouragée à participer activement à la résolution durable de ses difficultés.

La plus-value de notre intervention est de pouvoir différencier les origines des difficultés liées aux impayés d'énergie, notamment de détecter des problèmes de surconsommation d'énergie, gaz ou électricité. Nous avons donc, autant que possible, recherché à connaître les consommations réelles, sur factures et relevés des compteurs dans un premier temps.

	Pour l'électricité	Pour le gaz
Consommation minimum repérée	1053 kWh/an	233 kWh/an
Consommation maximale repérée	38667 kWh/an	38667 kWh/an
Moyenne des consommations	8165 kWh/an	20227 kWh/an

Ces données sont, bien entendu, à confronter à la surface du logement, à son état, son occupation, etc. Elles dépendent aussi de la source d'énergie pour le chauffage et l'eau chaude : les différences de consommation en électricité pour deux ménages en « tout électrique » ou avec une chaudière au gaz seront par exemple à relativiser. Elles donnent néanmoins une base de comparaison.

Cette consommation sur facture est par exemple une donnée à rechercher en priorité afin d'organiser ou non une visite à domicile, selon le besoin réel de conseils en économies d'énergie du ménage.

Elle permet en outre d'appréhender la situation et comprendre si un impayé a comme origine la facture ou au contraire les difficultés de paiement liées à la précarité, afin d'ensuite l'expliquer plus objectivement et trouver les solutions les plus adaptées, durablement.

Nous avons ensuite fait le choix d'additionner les consommations, même s'il s'agissait de kWh d'électricité et de kWh de gaz. Cette décision a toujours ce même objectif de pouvoir comparer et traiter en priorité les problèmes de surconsommation, mais aussi d'approcher les notions du Diagnostic de Performance Energétique (DPE).

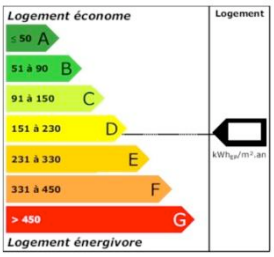
Le DPE, lui, compare des consommations théoriques liées au bâtiment et s'attache à la consommation pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire, qui, de plus, est exprimée en énergie primaire.

Un des objectifs du DPE est de sensibiliser le public à la lutte contre le réchauffement climatique par l'évaluation de la quantité de gaz à effet de serre émise par le bien immobilier, ce qui est repris dans son « étiquette climat ».
Pour son « étiquette énergie », les consommations sont donc indiquées en énergie primaire, c'est-à-dire que l'énergie grise de la production et du transport de l'électricité sont prises en compte, par l'intermédiaire d'un coefficient multiplicateur aujourd'hui défini à 2,58.

Avec toutes les réserves nécessaires, nous nous permettons tout de même de comparer nos résultats avec une hypothétique étiquette énergie.

Voici nos résultats pour la consommation totale en kWh/an/m² :
Pour cela, il fallait aussi connaître la surface du logement, ce qui n'est pas toujours évident, étant donné que les visites à domicile ne pouvaient pas être systématiques.

Consommation minimum	18 kWh/an/m²
Consommation maximum	573 kWh/an/m²
Moyenne des résultats connus	216 kWh/an/m²



Il s'agit bien ici de consommations en énergie finale.

Mais 18 kWh/an/m² serait l'équivalent d'une étiquette A.
573 kWh/an/m² serait l'équivalent d'une étiquette G
216 kWh/an/m² serait l'équivalent d'une étiquette D

Le suivi des consommations réelles est un élément intéressant de comparaison avec le DPE théorique des logements qui ont, en réalité, peu de chance d'être classé A, étant donné qu'il s'agit principalement de maisons « type 1930 ». Cela pose bien entendu la question du confort de notre public, ce qui est bien entendu abordé avec eux, notamment dans les conseils donnés.

L'utilité des visites à domicile effectuées s'est vérifiée par leurs résultats.

Dans deux situations, des conseils ont été donnés et adaptés aux spécificités des logements. Les bailleurs étaient déjà intervenus, les contacts ont encore été pris par la suite. Il s'agissait de situations complexes où d'autres intervenants avaient déjà pu participer, tel que des experts d'assurance. Dans ces cas, notre rôle, d'où l'intérêt de la présence du travailleur social, est de traduire les langages techniques et expliquer, de manière plus pédagogue, ce qui peut avoir déjà été dit. En effet, il s'agit de bien comprendre le lien entre le bâti, l'usage des appareils, particulièrement de chauffage, et le résultat réel sur la consommation finale constatée sur facture. En effet, les incompréhensions par manque de connaissances techniques amènent à des situations de tension et ne permettent pas une résolution réelle des problèmes. Notre intervention doit donc, à terme, débloquer ces situations.

Dans les autres cas, notre intervention a permis de détecter des problèmes techniques et d'y apporter une réponse rapide : problèmes de réglages de cumulus électrique, d'incohérence dans les systèmes de chauffage de l'eau, de méconnaissance du fonctionnement du thermostat, programmable ou non, qui n'était en outre pas réglé en fonction de l'occupation réelle des logements.

Sachant que la part consacrée au chauffage et à l'eau chaude est la plus importante sur la consommation d'énergie globale dans le logement, l'impact sur les factures était inévitable. Nous attendons encore un peu de temps pour pouvoir estimer les économies réalisées réellement suite à notre intervention, sur la consommation d'énergie dans les mois et années à venir. Même si nous n'en doutons pas dans l'immédiat.

II – B – 2) La médiation dans le contexte spécifique actuel de l'ouverture du marché de l'énergie

40% des situations ont nécessité une intervention de **médiation**. L'existence des services solidarité d'EDF et Gaz de France simplifie le dénouement de situations lourdes. En effet, la réduction constatée des compétences techniques des services clientèles de l'ensemble des fournisseurs d'énergie n'aide pas à la compréhension des factures, ni à trouver une issue positive à la situation. Le recours à des sociétés de recouvrement ou des huissiers ne simplifie absolument pas la compréhension de la situation par notre public. **La menace de la coupure de fourniture d'énergie est un sujet très délicat, touchant aux droits des individus.**

Une bonne partie de la médiation consiste à rassurer le client en lui expliquant ce qui se trouve sur sa facture, en reprenant objectivement la liste des factures reçues et des montants déjà payés, en rappelant la différence entre les factures estimées et relevées, en l'accompagnant pour trouver le mode de paiement adapté, etc. Il n'est pas rare de constater que des situations sont bloquées car, tant qu'un accord n'est pas validé, le client en situation de précarité ne parvient pas à trouver le moyen de règlement d'une partie de sa facture. En effet :

- les prélèvements automatiques associés à des situations bancaires compromises amènent souvent à des frais bancaires qui ne simplifient pas la gestion du budget et sont de plus en plus assortis de frais de rejets sur les factures d'énergie ;
- notre public précaire a rarement à sa disposition les moyens de paiement tels que chéquier et carte bleue ;
- le paiement en espèces en agence n'est plus possible depuis quelques années ;
- les virements semblent difficiles à mettre en place auprès des banques
- les mandats comptes pour EDF et Gaz de France sont, jusqu'à présent, gratuits et sont, en général, la méthode à expliquer à nos publics comme seule solution pour payer une partie de la dette, en attendant éventuellement un arrangement plus durable, et ceci afin d'éviter l'aggravation de la situation. Avec la confirmation de l'ouverture du marché de l'énergie, le maintien de ce mode de paiement semble peu crédible malheureusement.
- Les autres fournisseurs n'ayant pas de convention avec la Banque Postale, le seul mandat accessible reste le mandant cash qui coutera près de 6 euros de plus.

Ces blocages matériels n'encouragent absolument pas le client précaire à une reprise des paiements. De plus, les agences n'étant plus accessibles pour le règlement des factures, le contact téléphonique ou par courrier devient inévitable. L'intervention d'un intermédiaire semble alors indispensable, ne serait-ce qu'en raison des temps d'attente facturés : en effet, il n'est malheureusement pas si anecdotique qu'un forfait téléphonique s'épuise avant l'obtention d'un accord. **Le client devient donc dépendant des services sociaux, qui, eux, se retrouvent saturés.** La situation actuelle de l'ouverture du marché de l'énergie n'est pas simple pour le public précaire.

Dans 38% des cas, des conseils ont été apportés en lien avec le fournisseur d'énergie. En effet, cette expérimentation s'est trouvée involontairement en plein cœur de **l'ouverture du marché de l'énergie.**

Suite à une directive européenne de 1996 transposée en droit français par la loi de modernisation et de développement du service public de l'énergie en février 2000, l'ouverture du marché de l'énergie a finalement été votée en juillet 2007 pour les clients particuliers.

Le consommateur a deux possibilités :

- Conserver ses contrats en cours aux tarifs réglementés par les pouvoirs publics et uniquement délivrés par EDF et Gaz de France. Aucune démarche à faire.

- Quitter les tarifs réglementés et choisir une offre au prix de marché (tarifs « dérégulés ») des concurrents (Powéo, Direct Énergie, Electrabel, Altergaz, Alterna, Enercoop, GEG, Proxelia…)
Attention, EDF et Gaz de France font aussi des offres au prix de marché, dont les prix pourront évoluer librement.

En raison d'augmentations violentes des prix dans d'autres pays européens et pour les clients professionnels, dont le marché de l'énergie a été ouvert à la concurrence en 2004, les associations de consommateurs ont réagi et l'Assemblée Nationale a finalement voté en décembre 2007 la réversibilité totale du choix du fournisseur d'électricité. Cette décision a été validée par le Sénat début 2008. En effet, la loi sur l'énergie prévoyait qu'en cas de changement de fournisseur d'énergie, le consommateur abandonne définitivement les tarifs réglementés d'EDF et Gaz de France. Il ne pouvait donc plus revenir à ces tarifs le protégeant d'augmentations violentes des prix.

Désormais, n'importe quel client peut bénéficier à nouveau des tarifs réglementés, pour l'électricité uniquement, après avoir souscrit pendant au moins 6 mois aux offres du marché. Avec l'attestation de droit au Tarif Première Nécessité, le retour au tarif réglementé semble également possible dans la pratique, avant le délai de 6 mois.

Mais, au delà du 1er juillet 2010, la réversibilité ne serait plus possible.
Ces questions font encore l'objet de discussions et projets de loi.
Ceci nous amène à rappeler **l'enjeu de la précarité énergétique rencontrée à travers cette expérimentation à un moment critique dans ces décisions législatives qui concernent le quotidien de chacun.**

La période de l'expérimentation, 2009, a donc vu l'évolution des méthodes de facturation de chacun des fournisseurs, des moyens de communication et de paiements, leurs méthodes de recouvrement, etc.

Les conseils consistaient donc à rappeler les droits des usagers en cas de démarchage à domicile, à expliquer le contenu des factures pour pouvoir réellement comparer les différentes offres des fournisseurs en connaissance de cause, à rappeler l'intérêt de l'existence du tarif réglementé, à prévenir des effets d'un changement de fournisseur et finalement à expliquer la situation de l'ouverture du marché de l'énergie qui échappe encore largement aux citoyens français et peut-être européens.

II – B – 3) Précarité et liens avec les services compétents

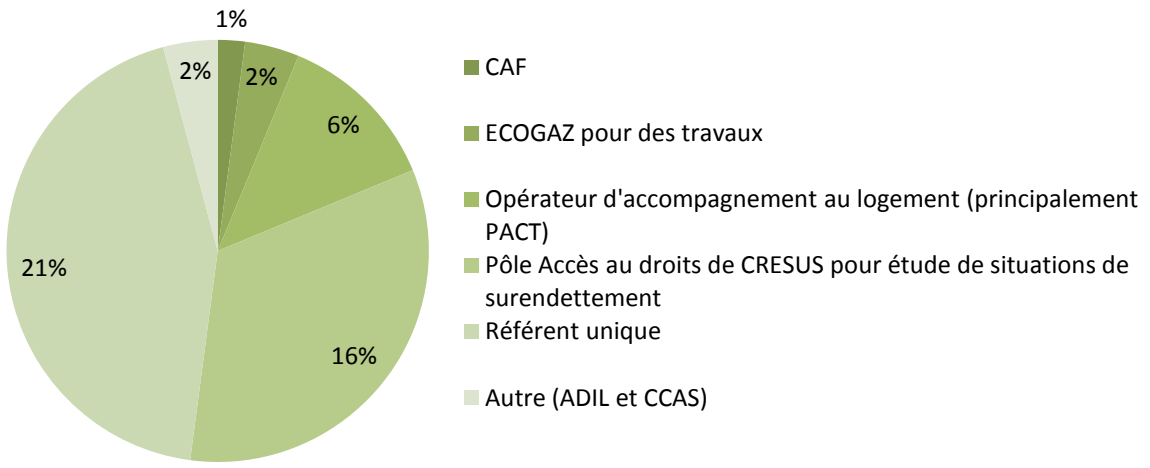
Dans 37% des cas, il a été utile d'intervenir pour **l'application des tarifs sociaux**, à savoir le Tarif Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et le Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz.

Ils se sont mis progressivement en place depuis quelques années. Ils constituent un droit, techniquement associé à celui de la Couverture Maladie Universelle, c'est-à-dire sur ses critères de ressources.

Même si c'est un droit, il est effrayant de constater la difficulté de son application, entre les services spécifiques, les fournisseurs d'énergie et la Sécurité Sociale. Il ne s'agit en général que de blocages administratifs qui dépassent complètement notre public.

Au-delà de la réduction accordée sur les factures, les tarifs sociaux apportent une certaine forme de protection pour le client, ce qui fait deux bonnes raisons d'insister pour obtenir leur application, ce qui augmente donc aussi le temps à consacrer à chacune des personnes reçues.

Par ailleurs, 42 personnes, soit près de la moitié des 87 personnes accompagnées ont été en parallèle orientées vers les partenaires pour compléter notre intervention. Des échanges réguliers seront donc la plus-value d'un accompagnement social et technique réussi.



Seulement 2% des 42 personnes orientées l'ont été vers **ECOGAZ**, le service de CRESUS pour l'accompagnement aux travaux d'amélioration de l'habitat. Cela peut s'expliquer par la faible part de propriétaires occupants à ce niveau de notre intervention.

16%, ce qui représente un nombre significatif, ont été orientés vers le **Pôle d'Accès aux Droits de CRESUS pour le dépôt d'un dossier de surendettement**, nécessitant ainsi l'intervention de l'équipe juridique du pôle.
Cela traduit la précarité sociale dans laquelle les personnes s'adressant à nous se trouvent. Cela est peut-être le fruit de la présence de ce service à Roubaix depuis de nombreuses années, connu par les partenaires sociaux nous orientant régulièrement du public. La pluridisciplinarité de l'équipe CRESUS apporte de telle sorte une véritable plus-value à cette action.

Cela dénonce aussi les situations d'impasse dans lesquelles les personnes finissent par se trouver lorsque l'accès à une aide FSL ou autre aide facultative n'est plus possible et lorsque le montant de la dette a atteint un niveau qui ne permet plus un étalement de celle-ci sur moins d'un an. La menace de coupure pèse alors sérieusement. Et une des réponses peut être la recevabilité d'un dossier de surendettement comme seule médiation possible en attendant une éventuelle amélioration des ressources, ou parce qu'aucun autre langage ne semble plus possible avec les fournisseurs d'énergie ou leurs sociétés de recouvrement.

21% ont été orientés vers leur **référent unique**, confirmant ainsi notre volonté de travailler en concordance avec les travailleurs sociaux déjà présents. Il s'agit d'orientations pour un accompagnement budgétaire ou si le dépôt d'un dossier FSL se justifie à ce moment de l'intervention.

Conclusion et mise en perspectives

Concernant la diminution globale des dettes, nous n'avons pas encore de retours suffisants, notamment sur l'aboutissement de dossiers de surendettement éventuels.

Pour la diminution de la consommation, l'hiver 2009-2010 ayant été particulièrement difficile, les retours positifs sont rares. Cependant, un suivi dans le temps sur plusieurs années est toujours l'idéal. Par ailleurs, en raison des souhaits de développement des audits énergétiques des logements, cette évolution pourrait aussi être favorable, notamment si des solutions de travaux financièrement accessibles sont trouvées.

Le contexte actuel de l'ouverture du marché de l'énergie laisse peu de temps à l'approfondissement des recherches d'améliorations techniques à apporter au logement, notamment pour les propriétaires occupants ou par la prise de contact des bailleurs. Même si les décisions à venir peuvent être inquiétantes pour nos publics précaires, nous pouvons au moins espérer que la stabilisation de la situation et la diffusion progressive de cette information permettront à l'évolution de notre intervention de se perfectionner à travers les conseils de maîtrise de l'énergie plus spécifiquement.

Cette expérimentation démontre l'indispensable partenariat pour mener à bien une action et le rôle essentiel de l'intermédiation assuré par CRESUS pour obtenir des résultats satisfaisants.

Temps passé auprès des personnes accompagnées :

Minimum	55 minutes
Maximum	17 heures
Moyenne	4 heures

Part du temps passé par dossier	
Accompagnement	57%
Médiation	11%
Partenariat	11%
Traitement administratif	11%
Analyse technique de la situation	10%

Le temps passé pour assurer l'intermédiation entre les acteurs représente 10% de l'activité par dossier, de même pour le traitement administratif nécessaire à une gestion complexe et rigoureuse, soit 20% de l'accompagnement global.

Cette expérimentation démontre la pertinence de la prévention de la précarité énergétique dans l'action sociale et son importance dans la réalité de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux.

Synthèse en chiffres de l'expérimentation de janvier 2009 à avril 2010 :

60 participants à la journée Portes Ouvertes de CRESUS
115 agents sociaux sensibilisés ou formés
88 personnes sensibilisées dans les ateliers à CRESUS ou dans les structures partenaires (dont 4 agents sociaux)
87 personnes accompagnées individuellement (dont 15 ont participé aux ateliers collectifs)

Au total, ce sont 350 personnes qui ont été sensibilisées ou accompagnées lors de cette expérimentation.

Bien que la convention prévoie l'accompagnement de 300 à 500 ménages, l'évolution des besoins de terrain nous a amenés à répondre aux besoins d'informations des partenaires. Les objectifs quantitatifs ont été atteints malgré un démarrage progressif inévitable, compte-tenu de la complexité organisationnelle à réaliser. En effet, le nombre d'usagers et acteurs sociaux confondus atteint finalement les 350 personnes sensibilisées.

Les besoins exprimés par les travailleurs sociaux de « bénéficier d'un dispositif ressource », tel proposé par CRESUS, ont été confirmés à toutes nos réunions de coordination. Et les relations de partenariat instaurées dans le cadre de cette expérimentation pour optimiser et diversifier les réponses par une expertise complémentaire en confirment la nécessité.

Les formations auprès des travailleurs sociaux des UTPAS et CCAS de Roubaix et Tourcoing restent encore à effectuer.

Il est à observer que la maîtrise des consommations et des factures d'énergie dans un contexte d'ouverture du marché de l'énergie conjugué à une crise économique particulièrement dure pour les publics démunis, nécessite plus que jamais des moyens adaptés pour atteindre des objectifs significatifs.

Cette première année, phase de mise en œuvre expérimentale, s'avère ainsi très positive et suppose d'en développer les actions pour pouvoir répondre aux attentes des besoins du terrain, tant du point de vue des usagers que de celui des professionnels.

L'association CRESUS sollicite en ce sens une convention pluri-annuelle d'objectifs sur une période de trois ans afin de pouvoir poursuivre sa mission.

Élise DÉFOSSEZ, Conseillère
Astrid SCHARLY, Déléguée Générale

ANNEXES

Annexe 1 : Flyer de communication

Annexes 2 : Tableaux des contacts établis au 31/12/2009 et de janvier à avril 2010

Annexe 3 : Contenu des séances de formation
« Prévention des impayés d'énergie »

Annexe 4 : Questionnaire d'évaluation des deux rencontres de formation

Annexe 5 : Bilan de la participation aux ateliers « éco-citoyenneté » à CRESUS

Annexe 6 : Questionnaire d'accompagnement des usagers