



Les organisations caritatives



Qui sont-ils ?

Il existe en France de nombreuses organisations caritatives qui accompagnent localement les ménages en grande précarité. Ces organisations, composées de salariés et de bénévoles, vont au contact des habitants en ouvrant des locaux dédiés et en tenant des permanences dans les lieux d'accueil du public. Bien connues de la population, ces associations répondent bien souvent à des situations lourdes et urgentes.

Un certain nombre d'entre elles octroie des aides extra-légales afin d'aider les familles à faire face à d'importantes factures ou à des impayés d'énergie, sous forme de subventions ou de prêts. Ces aides sont cumulables avec d'autres aides, notamment celles dites légales de types Chèque Énergie ou FSL. Elles établissent leurs propres critères en matière de recevabilité des demandes (il peut s'agir du niveau de ressources ou du reste à vivre), de montants et de modalités d'octroi. Les aides distribuées relèvent donc des délégations ou des unités locales et varient d'un territoire à l'autre.

Par souci de simplicité, nous parlerons dans cette fiche essentiellement des trois principaux réseaux d'organisations caritatives proposant des aides aux impayés d'énergie, très présents sur le territoire national : le Secours Catholique, la Croix Rouge Française et SOS Familles Emmaüs. Ces organisations, qu'elles appartiennent à un réseau ou non, sont généralement référencées sur les sites internet des communes.

Quels sont leurs publics cibles ?

Les organisations caritatives s'adressent aux ménages très précaires qui rencontrent des difficultés à subvenir à leurs besoins en matière de logement et d'alimentation le plus souvent, et de plus en plus d'énergie.

A titre d'exemple, 38,2% des aides versées par le Secours Catholique en 2021 concernaient des impayés d'énergie, juste après les loyers (42%)¹. Les ménages concernés peuvent être des propriétaires occupants comme des locataires, en maison individuelle ou en logement collectif.

Une partie des ménages est constituée de familles qui sont orientées vers les organisations caritatives par des travailleurs sociaux et qui bénéficient d'aides légales de type Chèque Énergie ou FSL. D'autres effectuent la démarche de recourir à ces organisations de manière spontanée, par méconnaissance des aides légales ou refus de se tourner vers le service public. Enfin, certains ménages ne peuvent bénéficier des aides légales car ils ne répondent pas aux critères d'éligibilité (revenus juste au-dessus des critères d'éligibilité, absence de titre d'occupation du logement ou de déclaration d'impôts...) mais se trouvent tout de même dans des situations inconfortables pour lesquelles les organisations caritatives peuvent intervenir.

¹ ONPE, « Tableau de bord de la précarité énergétique », édition janvier 2022

Quelles actions mènent-ils en matière de lutte contre la précarité énergétique ?

Aide au paiement des factures d'énergie

Les organisations caritatives peuvent octroyer aux ménages précaires des aides pour résoudre les situations d'urgence afin d'éviter les situations de surendettement et les coupures d'énergie, qu'il s'agisse d'électricité, de gaz ou de fioul.

Il s'agit la plupart du temps de subventions, versées directement au ménage ou au fournisseur d'énergie chez qui la dette existe. SOS Familles Emmaüs propose des prêts remboursables, sans frais ni intérêt, pour débloquer des situations de « malendettement » c'est-à-dire des situations instables bien souvent provoquées par des crédits inadaptés à la situation de l'emprunteur.

Ces aides sont octroyées généralement après étude des dossiers en commissions d'attributions locales auxquelles participent souvent les travailleurs sociaux qui ont orienté les ménages concernés.

Accompagnement budgétaire

Certaines organisations caritatives proposent aux familles en difficulté **un accompagnement budgétaire, en prévention des impayés** (notamment d'énergie) ou suite à l'octroi d'une aide au paiement de dette.

Elles accueillent, écoutent, informent et accompagnent les personnes en situation de surendettement ou de malendettement et recherchent les solutions les plus adaptées à leurs difficultés financières, sociales et juridiques.

Actions de médiation avec les fournisseurs d'énergie

Certaines unités ou délégations territoriales proposent aux ménages en situation de précarité énergétique de les **accompagner à négocier un plan d'apurement de leur dette auprès de leur fournisseur d'énergie**. Les bénévoles (parfois les salariés) mobilisent le Correspondant solidarité-précarité pour mettre en place un plan d'apurement, qui consiste à étaler le remboursement de la dette et à éviter la réduction de fourniture ou la coupure d'énergie.

Incitation aux économies d'énergie et à la rénovation des logements

Lorsque les bénévoles repèrent des situations de précarité énergétique (en discutant avec les ménages ou éventuellement en se rendant à leur domicile), ils peuvent **orienter les personnes vers des structures locales spécialisées pour mener des actions de long terme** (rénovation du bâti, écogestes).

Comment les mobiliser au sein du Slime ?

La prise de contact

Les organisations caritatives se font connaître auprès des municipalités, aussi peut-on aisément les contacter à partir des sites internet des communes ou intercommunalités. Celles qui appartiennent à des réseaux nationaux sont recensées sur leurs sites :

- **Secours Catholique** : créé en 1948, il compte 75 délégations territoriales, référencées sur : www.secours-catholique.org
- **Croix Rouge Française** : créé en 1864, elle regroupe 1000 unités territoriales listées sur www.croix-rouge.fr
- **SOS Familles Emmaüs** : le premier SOS Famille Emmaüs a été fondé en 1967. Le réseau compte aujourd'hui 60 associations. Coordonnées sur www.emmaus-france.org

Localement, qu'il s'agisse d'une délégation, d'une unité territoriale ou d'une association indépendante, toutes disposent d'un responsable (délégué.e, directeur.trice, gérant.e...) qui représente la bonne entrée pour présenter le dispositif Slime, faire le point sur les actions menées par l'organisme sur le thème de la lutte contre la précarité énergétique et envisager les modes de partenariat possibles.



La mobilisation des équipes

Chez les organisations caritatives, ce sont majoritairement des bénévoles qui sont au contact des ménages. Ils sont formés à l'accueil, à l'écoute et à l'accompagnement des particuliers qui viennent à leur rencontre. Certains d'entre eux sont spécifiquement formés à la question de la lutte contre la précarité énergétique (repérage des situations, analyse des situations d'impayés, médiation...) par les Correspondants Solidarité des fournisseurs d'énergie (le plus souvent EDF) et/ou des organismes d'action sociale locaux. Un certain nombre a également l'habitude d'être en contact avec les travailleurs sociaux du territoire qui peuvent orienter des ménages dans une situation particulièrement lourde ou urgente vers eux.

Une fois le périmètre et les modalités du partenariat avec l'association identifiés et définis, il est important de pouvoir rencontrer les équipes bénévoles au contact des familles en impayés d'énergie afin de leur présenter le dispositif Slime, les avantages qu'il peut représenter pour les familles et pour les bénévoles eux-mêmes, et la façon dont chacun pourra l'intégrer à ses actions au quotidien. Cela implique que les bénévoles puissent également expliquer la façon dont ils travaillent sur le sujet de la précarité énergétique auprès des ménages.

Dans l'idéal, cette réunion d'information peut être l'occasion d'identifier un ou plusieurs référents afin que la collectivité puisse avoir un ou plusieurs interlocuteur-s privilégié-s.

Enfin, en fonction de la gouvernance et de l'existence ou non d'une commission interne d'attribution des aides, les membres de cette commission – particulièrement les travailleurs sociaux – peuvent être associés à cette réunion d'information.

Quelles actions partenariales leur proposer ?



Intégrer le réseau local de donneur d'alerte

L'efficacité d'un dispositif Slime repose en premier lieu sur le repérage. Or, actuellement, les organisations caritatives locales contribuent très peu à l'envoi de ménages vers le dispositif Slime (7% des contacts en 2021, alors qu'ils interviennent auprès de nombreux ménages pour des problèmes liés à l'énergie, le plus souvent en

aide de secours et en complément aux aides légales qui s'avèrent insuffisantes pour solutionner leur situation. Le dispositif Slime, au travers du diagnostic sociotechnique et de l'accompagnement renforcé offre la possibilité d'inscrire ces ménages dans un parcours curatif plus pérenne.

Former les équipes bénévoles aux fondamentaux de la lutte contre la précarité énergétique

Les modes d'action des organisations caritatives auprès des ménages sont souvent limités à l'approche budgétaire : règlement d'impayés d'énergie, accompagnement budgétaire, médiation avec les fournisseurs d'énergie.

Une connaissance plus exhaustive des modes de repérage des ménages en précarité énergétique, des dispositifs et de l'écosystème d'acteurs intervenant dans le champ de la lutte contre la précarité énergétique peut les aider à avoir une action d'accompagnement des ménages plus globale. L'occasion de leur fournir des outils pratiques simples d'utilisation

« Avant on ne travaillait pas avec les opérateurs Anah, on travaillait sur des difficultés autres avec les familles. (...) On échange avec d'autres personnes dont c'est vraiment le domaine de compétences, on a des informations qu'on n'avait pas avant, on affine les orientations et les prise en charge ».

Donneur d'alerte

Grille de détection simple

- ☐ Les charges d'énergie du ménage sont élevées par rapport au ratio moyen de consommation d'énergie par occupant et par m² (cf. tableaux estimatifs en pp. 14 et 15)
- ☐ Le ménage est ou a été au cours de l'année en situation d'impayé de ses factures d'énergie
- ☐ Le ménage déclare restreindre son utilisation du chauffage, voire s'en priver totalement
- ☐ Le ménage déclare avoir froid dans son logement en hiver
- ☐ Le ménage déclare avoir trop chaud dans son logement en été
- ☐ Des modes de chauffage d'appoint (poêle à pétrole, bain d'huile, soufflants) sont utilisés
- comme chauffage principal dans le salon et/ou les chambres (hors salle de bain)
- ☐ Vous constatez la présence de traces d'humidité et/ou de moisissure sur les murs, le plafond et/ou au niveau du plancher dans le logement
- ☐ Vous constatez de la condensation sur les vitres
- ☐ Vous constatez des infiltrations d'air par les menuiseries (portes ou fenêtres)
- ☐ Le logement est globalement dégradé
- ☐ Les occupants du logement souffrent d'asthme, de maladies chroniques, de maux de tête fréquents, d'allergies

Exemple d'outil pratique à destination des professionnels de l'action sociale :

Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », Réseau RAPPEL, 2020

« C'est intéressant pour moi de travailler avec toute la chaîne des acteurs, de mutualiser les actions partenariales, de connaître ce qui se fait sur le territoire, de permettre une synergie ».

Donneur d'alerte

Participer aux événements d'information/sensibilisation des habitants

Dans le cadre de l'animation territoriale, le Slime peut faire l'objet de divers types d'événements d'information/sensibilisation des populations de proximité autour de l'énergie : **animations de quartier, points d'information en mairies, appartements pédagogiques** (cf. Fiche pratique « Appartements pédagogiques ») ...

Une présence dans ces lieux d'échanges avec les habitants peut être ouverte aux organisations caritatives, permettant ainsi de rendre les modes d'intervention de chacun et les complémentarités plus lisibles et appropriables par le public.

Quels intérêts réciproques autour du Slime (argumentaire) ?

Les apports du Slime à l'organisation caritative

- Faire bénéficier les ménages qu'elles suivent d'un diagnostic sociotechnique pour qualifier les situations de précarité énergétique identifiées au travers des impayés et des demandes de secours
- Permettre aux familles en précarité énergétique de bénéficier d'un accompagnement dédié, voire renforcé selon les situations
- Faire bénéficier à certains ménages de la pose de petits équipements d'économie d'énergie et d'eau
- Créer/renforcer le lien avec d'autres professionnels de l'action sociale du territoire : échanges réguliers au sein du réseau de donneurs d'alerte, animations locales, projets collectifs...

> Faciliter/compléter le travail des équipes bénévoles

> Résoudre les situations de précarité de manière pérenne, prévenir les récidives d'impayés d'énergie

> Participer aux dynamiques collaboratives impulsées dans les territoires

« Chacun a un peu le nez dans le guidon et sur un même territoire, les acteurs locaux connaissent l'existence des autres mais ne se connaissent pas, ne savent pas bien ce qu'ils font.

Le Slime a permis de les mettre en éclairage et créer du lien entre eux, voire des partenariats, et pas uniquement dans le cadre de la précarité énergétique ».

Collectivité

L'intérêt du partenariat pour la collectivité

- Faciliter et amplifier le repérage des ménages en situation d'impayé d'énergie, de réduction voire de coupure de fourniture énergétique
- Faciliter l'accès des ménages aux dispositifs d'aide existants (FSL, chèque énergie...), et ainsi lutter contre le non-recours aux aides,
- Passer de l'action curative, voire d'urgence, à l'action préventive
- Pour les ménages déjà inscrits dans un parcours de recours aux aides légales, proposer un soutien renforcé et résoudre les situations dans la durée
- Faciliter d'éventuelles médiations/gestion de contentieux dans le cadre de l'accompagnement renforcé

> Créer un écosystème complet et inclusif sur la thématique de la précarité énergétique dans le logement (pas de « trous dans la raquette »)

> Inscrire les ménages dans un parcours pérenne et ainsi éviter les recours d'urgence multiples

Présenter le Slime comme facilitateur

L'intégration du Slime dans l'accompagnement des familles proposé par les organisations caritatives ne doit pas être vécue comme une mission supplémentaire par les équipes mais au contraire comme un outil au service de leurs missions vis-à-vis des ménages en impayés d'énergie et plus largement au service de leur orientation vers des solutions pérennes (relogement, visite d'une conseiller·ère médial·e en environnement intérieur, etc.).

Lors des prises de contacts et des échanges avec les salariés et les bénévoles, il est donc important de mettre en exergue les complémentarités entre les métiers concernés et les outils existants (éventuellement pour en créer des communs). L'intérêt des ménages doit être au cœur des échanges et des partenariats.

Rassurer l'association quant à l'intervention de la collectivité

Les retours d'expérience de terrain montrent que les organisations caritatives ont souvent des réticences à orienter les ménages qu'ils accompagnent vers les collectivités ou encore les travailleurs sociaux. Cela tient à plusieurs facteurs, notamment une culture du secret professionnel et de la protection des informations personnelles très ancrée, et des ménages parfois en rupture avec le système et donc hostiles à être contactés par d'autres acteurs.

Il est important de se mettre d'accord avec l'organisation caritative sur les ménages susceptibles de rentrer dans le dispositif Slime (rappelons que le Slime se veut inclusif et peut donc concerner tout type de ménage), sur les modalités de prise de contact par la collectivité ou son partenaire opérationnel (avec l'accord préalable du ménage par exemple) et sur le fait qu'elle sera informée des suites données si elle le souhaite. Il s'agit d'établir un climat de confiance réciproque.



Entretenir le partenariat

Compte-tenu du nombre souvent important de bénévoles au sein des équipes et du turn over assez présent, il est important de prévoir des « piqures de rappel » sur les tenants et aboutissants du Slime.

Proposer une réunion annuelle pour faire le bilan des partenariats collectivité/caritatifs du territoire peut permettre à la collectivité de remobiliser les équipes et de toucher les nouveaux bénévoles.

Il est également important d'informer les bénévoles ayant orienté des ménages vers le Slime des suites qui ont été données : réalisation de la visite à domicile, pose d'équipements, mise en place d'un soutien renforcé... Si un référent a été désigné au sein de l'association, lui rendre compte régulièrement des avancées permet d'entretenir le lien et pour lui, de compléter les dossiers des ménages le cas échéant.

« Les opérateurs qui réalisent les visites à domicile animent des réseaux territorialisés pour faire le lien avec les partenaires ».

Collectivité

Optimiser les liens préexistants

Bien souvent les organisations caritatives sont en lien étroit avec les travailleurs sociaux du territoire considéré (Conseil départemental, CCAS, Correspondants solidarité des fournisseurs d'énergie...). La participation au dispositif Slime ne doit pas venir complexifier leurs relations avec les autres acteurs, par exemple en multipliant les relations bi-latérales ou en imposant la collectivité comme « chef d'orchestre ».

Elle doit au contraire favoriser la formalisation d'un écosystème opérationnel de lutte contre la précarité énergétique et s'appuyer au maximum sur les relations et process partenariaux déjà existants. Cela passe par exemple par la participation de la collectivité aux instances d'échange et de travail déjà en place, plutôt que sur la création de nouvelles.

Pour aller plus loin



01. BIBLIOGRAPHIE

- ONPE, « Tableau de bord de la précarité énergétique », édition septembre 2022 »
- ONPE, Fiche « Aides financières à l'énergie distribuées par les associations caritatives », édition septembre 2022
- Réseau RAPPEL, Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », 2020

02. RESSOURCES

- Croix Rouge Française : www.croix-rouge.fr
- Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) : www.onpe.org
- Médiateur National de l'Énergie (MNE) : www.energie-mediateur.fr
- Secours Catholique : www.secours-catholique.org
- SOS Familles Emmaüs : www.emmaus-france.org

Crédits photos : Istock, Le Clerc