Innover Autrement

Rexel fondation
POUR LE PROGRÈS ÉNERGÉTIQUE

Rexel fondation
POUR LE PROGRÈS ÉNERGÉTIQUE
sous l'égide de la Fondation de France

Sommaire

Pour sortir de la précarité énergétique à Roubaix 5
L'intention 7

JUIN 2018

Le commencement d'une démarche collective 10

SEPTEMBRE 2018

Les retrouvailles et le déclic :
comprendre la précarité énergétique 14
Ce que disent les participants 16
Les retrouvailles et le déclic :
comprendre la précarité énergétique 18

OCTOBRE 2018

Des projections positives 22
Ce que souhaitent les participants 24
Les acteurs et représentants à Roubaix 26
Vers une vision commune 28

NOVEMBRE 2018

Tous ensemble pour élaborer des pistes de solution 32

DÉCEMBRE 2018

Prototyper des solutions à tester 40

Les enseignements 44
La suite ! 46
Remerciements 47

Pour sortir de la précarité énergétique à Roubaix

Création d'une communauté d'acteurs

Ce document raconte comment la Fondation Rexel a permis l'émergence d'une communauté d'acteurs à Roubaix autour de la précarité énergétique.

Soucieuse d'intégrer les habitants dans la démarche, la Fondation avait pour but de comprendre la réalité de la précarité énergétique, vue par les personnes en situation de précarité tout autant que par les organisations chargées de la combattre. Le croisement de ces points de vue permettra de dessiner une solution. Malgré une multitude de moyens humains et financiers, le problème de la précarité énergétique grandit et le non-recours (c'est-à-dire le fait, pour les personnes en situation précaire, de ne pas recourir aux aides disponibles, par méconnaissance de l'existence même de ces aides ou en raison de démarches trop complexes) est important, à tel point que certains fonds ne sont pas utilisés.

En juin 2018, la Fondation Rexel a réuni 80 personnes - ses partenaires, des habitants Roubaisiens, des associations et des institutions locales - pour travailler ensemble à l'élaboration de solutions pour sortir de la précarité énergétique.
A partir du mois de septembre 2018, une série de quatre ateliers d'intelligence collective a vu le jour.

Chaque atelier posait les bases de l'atelier suivant avec un constat : la précarité énergétique n'est pas un problème isolé, il est souvent associé à une multitude d'autres difficultés pour des millions de citoyens. Quelle réponse collective pouvons-nous y apporter ?

Photo Hubert Van Maele

L'intention

« Nous, Fondation Rexel, nous positionnons comme facilitateur de l'existant à Roubaix. Nous ne cherchons pas à réinventer ou à créer de nouvelles choses. Nous sommes là pour favoriser la mise en relation des organisations locales avec les habitants, pour les accompagner à sortir de la précarité énergétique. Il s'agit aussi d'aider les habitants à prendre contact les uns avec les autres.

Pour cela, nous nous donnons quatre mois pour imaginer une solution, qui pourra prendre une forme numérique, physique, les deux ou tout autre chose. Durant ces quatre mois, le principe est d'écouter chacune des parties prenantes pour comprendre la situation, les problèmes, les dispositifs en place etc. A partir de cela, le but est d'imaginer ensemble la solution qui répondra le mieux aux attentes et aux besoins de tous. Toute cette phase d'écoute et cette méthodologie seront documentées pour pouvoir être reproduites ailleurs. »

Concrètement, il s'agit :

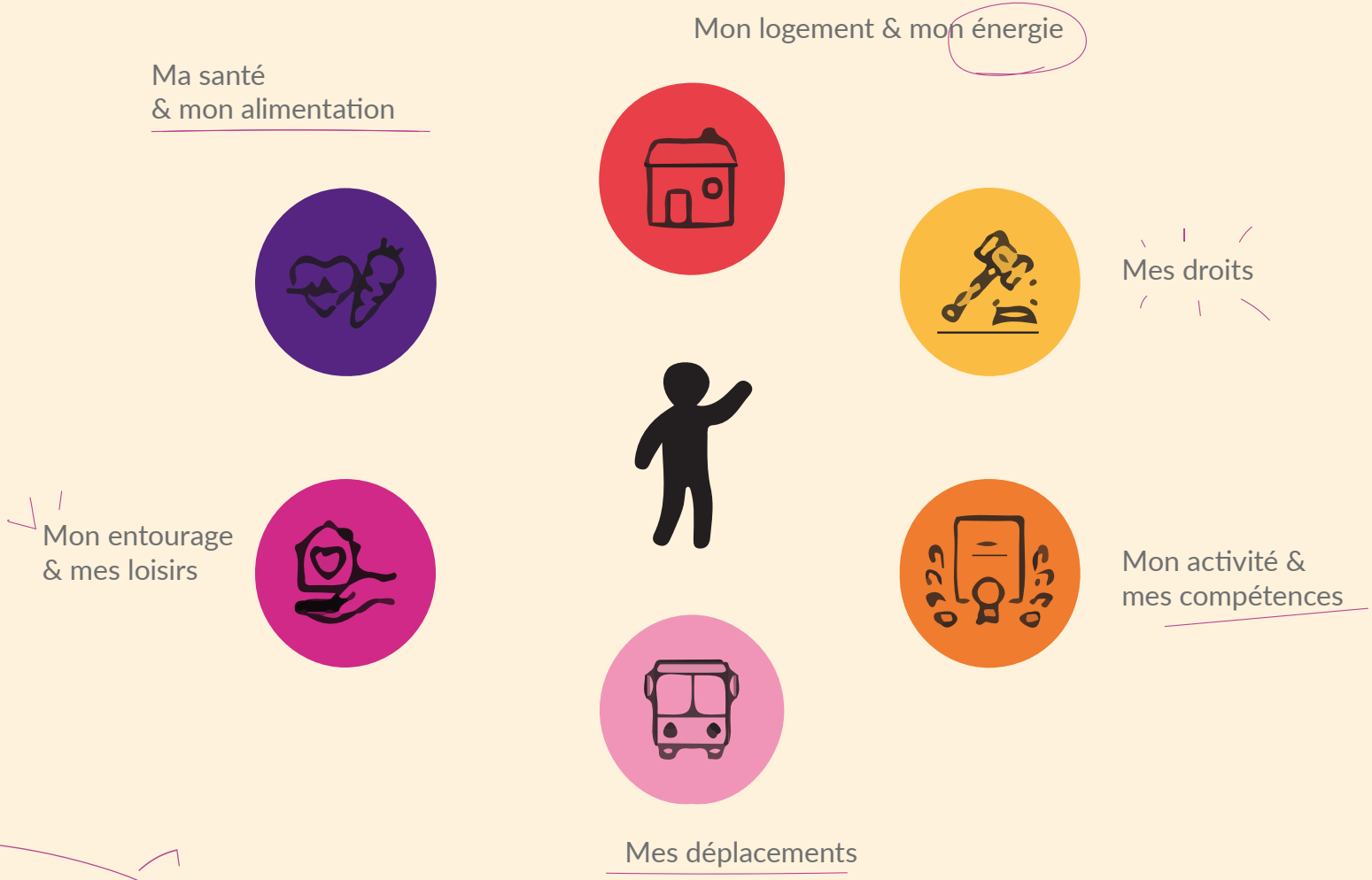
- d'identifier des pistes pour sortir de la précarité énergétique à Roubaix ;
- d'activer un réseau qui serait capable d'expérimenter ces idées.

Pour cela, il est important de :

- comprendre le problème de la précarité énergétique, du point de vue institutionnel et du point de vue des habitants ;
- connaître les programmes existants et les raisons de non-recours ;
- organiser des ateliers permettant de :
  - dresser un état des lieux faisant ressortir toutes ces informations ;
  - fédérer les parties prenantes pour s'engager autour de ces problématiques.

Juin

2018



Le commencement d'une démarche collective

Comment engager des habitants en difficulté et des organisations locales pour élaborer ensemble des solutions ?

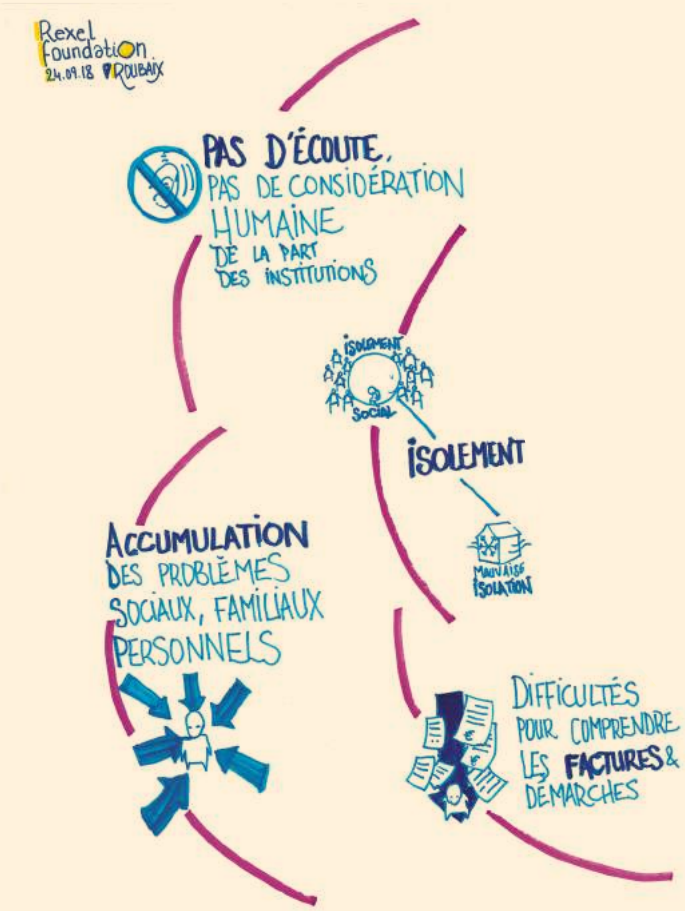
Il s'agissait tout d'abord d'organiser des rencontres avec les habitants pour faire connaître le projet de la Fondation Rexel : rassembler les parties prenantes et les inviter à participer à une journée d'échanges.

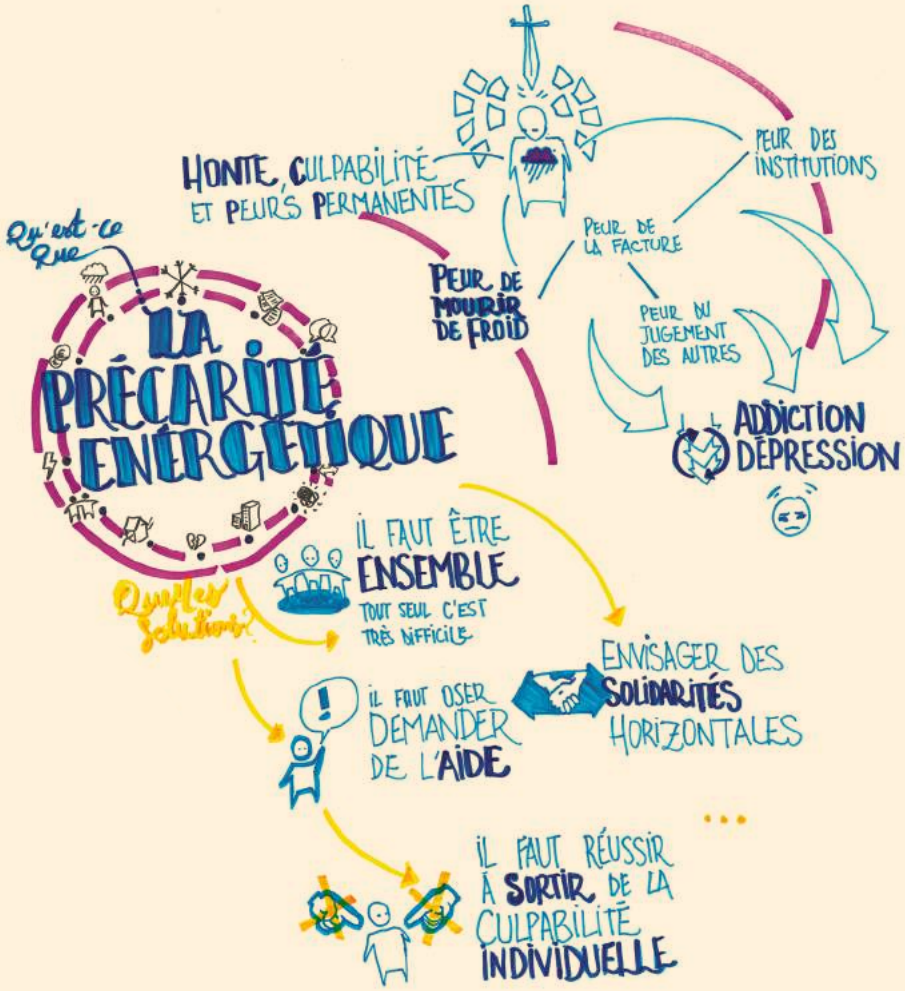
En juin 2018, les partenaires de la Fondation, des habitants, des organisations locales et nationales, se sont donc réunis à La Condition Publique, à Roubaix. Cette journée a permis d'échanger sur les problèmes liés à la précarité énergétique, la mobilité, la santé, l'accès aux droits etc.

Près de 80 personnes d'horizons très différents ont ainsi eu l'occasion de s'écouter et de réfléchir ensemble à des moyens pour lutter contre la précarité énergétique. Une énergie très positive s'est dégagée et, grâce à elle, l'envie de continuer à chercher ensemble des solutions a émergé.

Septembre

2018





Les retrouvailles et le déclic : comprendre la précarité énergétique

Lors de cette première journée d'ateliers, les habitants de Roubaix et les représentants d'organisations du territoire racontent séparément ce qu'ils mettent derrière la notion de « précarité énergétique ». Au cours de chacun des ateliers, un ou plusieurs dessins sont réalisés pour retranscrire en temps réel les échanges. Ils serviront à documenter la démarche et à décrire au mieux leurs contenus.

D'un côté, les habitants s'expriment sur des sujets très personnels dépassant même la précarité énergétique. Ils expriment clairement la spirale infernale, la honte, les peurs, l'isolement, la dépression, l'accumulation des problèmes… des parcours de vie difficiles ou complexes. Ils partagent également leur perception des relations avec les institutions : peu d'écoute, des difficultés à comprendre les factures et les démarches.

De l'autre côté, les représentants d'associations et d'organisations s'accordent à dire que la précarité énergétique n'est pas qu'une question de chiffres et de statistiques. Ils souhaitent évoluer vers une approche plus qualitative et globale, qui place l'individu au cœur de la réflexion. Ils sont intéressés par une démarche qui prend en compte la précarité globale de la personne et cherchent à ce que les différentes parties prenantes se rencontrent.

Ce que disent les participants

Safia

« Honte de faire le premier pas pour demander de l'aide »

Sandrine

« Important d'emmener les personnes dans une dynamique »

Yvon

« Se coucher le soir avec la peur de ne pas se réveiller le matin, de mourir car la maison n'est pas chauffée. Il fait -5°C dehors. »

Naïma

« C'est difficile de connaître ses droits et les faire reconnaître »

Alain

« Beaucoup d'acteurs interviennent dans cette démarche »

Mohammed

« Absence de communication avec les institutions, cumul de problématiques sociales »

Yvon

« On n'a pas envie de montrer qu'on vit dans une poubelle »

Bertrand

« La notion du temps est très différente »

Juan Carlos

« On est seul et on n'est pas écouté par les bailleurs »

Alain

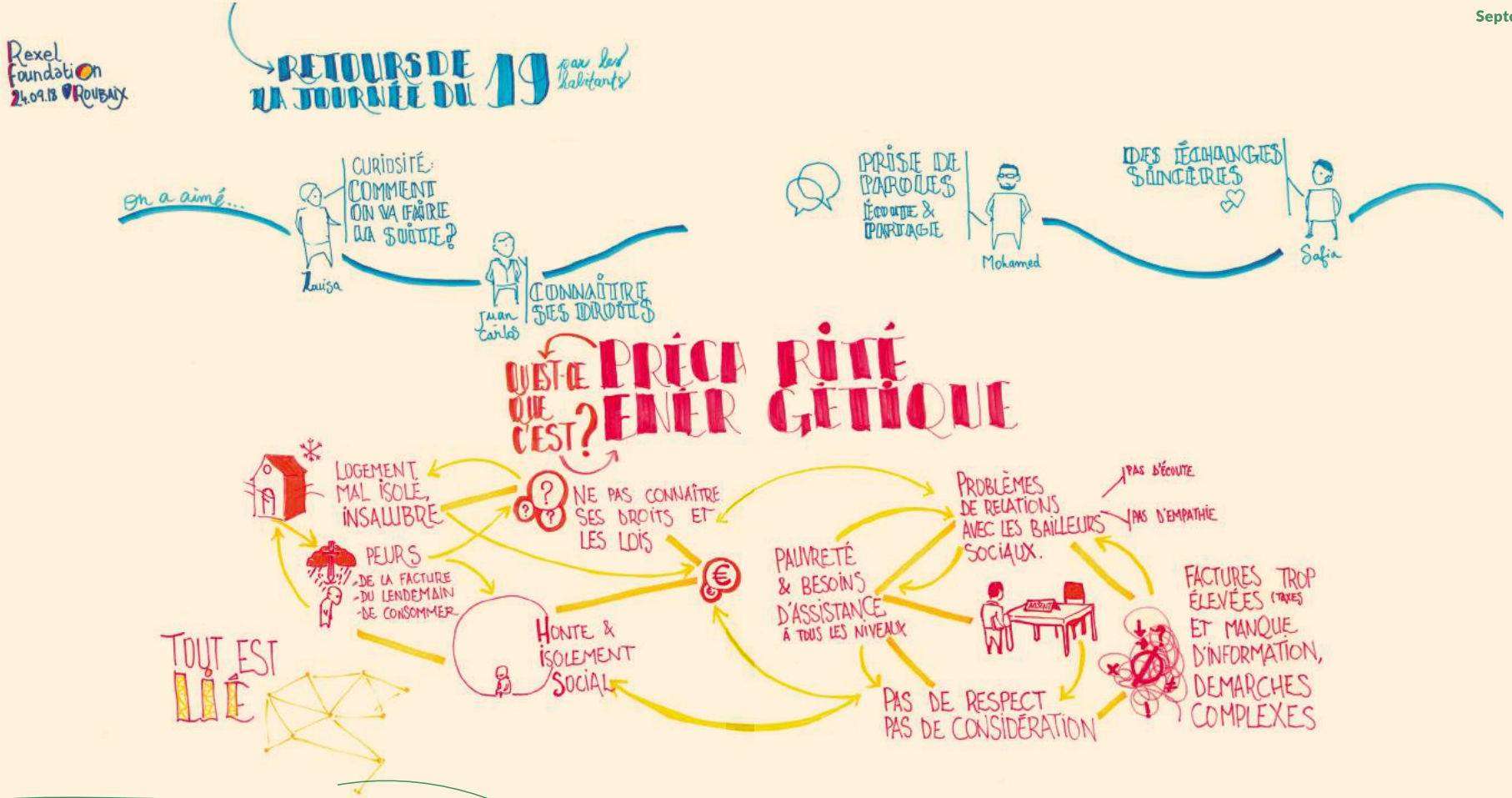
« Les actions de rénovation ont un impact direct sur les conditions de vie »

Stéphanie

« Intéressant de mettre l'habitant au centre »

Michel

« Facture trop élevée, peur du lendemain, peur de consommer, peur de la facture »



Les retrouvailles et le déclic : comprendre la précarité énergétique

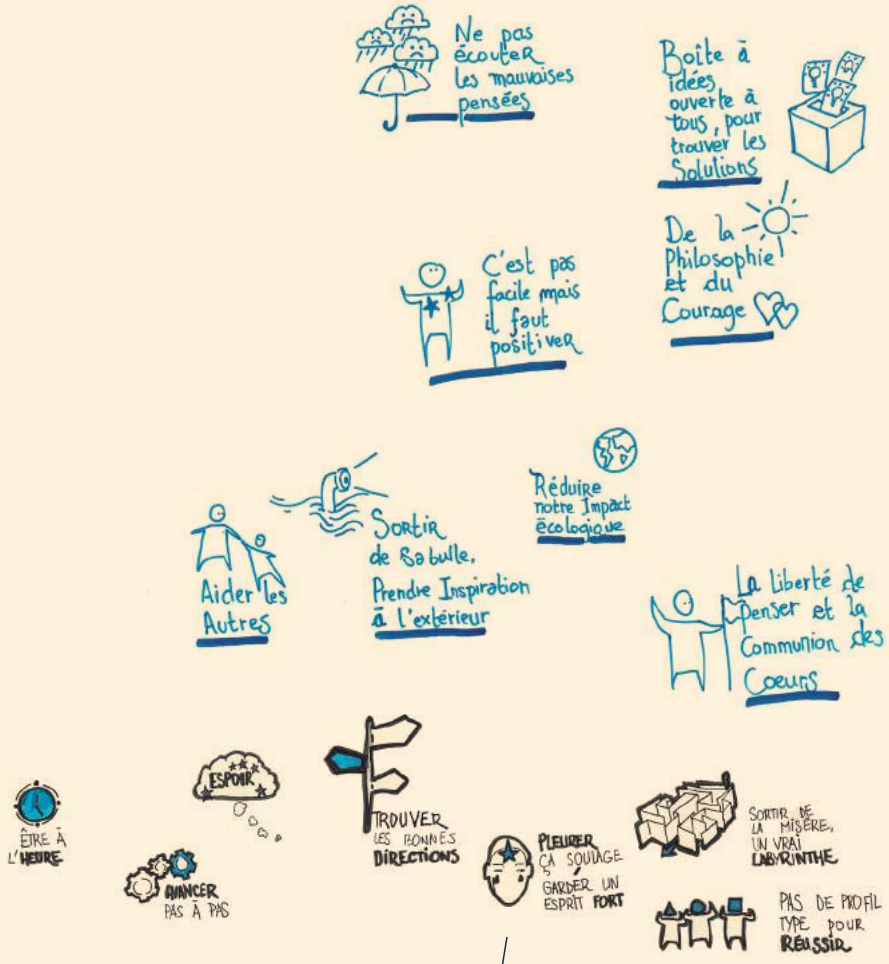
A l'issue de ces deux premiers ateliers de travail séparés, les habitants et les organisations du territoire se retrouvent pour prendre tour à tour la parole et partager leur vision de la précarité énergétique.

Au fil de la discussion, les échanges sont de plus en plus intenses. Les expériences partagées sont fortes et très personnelles.
Habituellement abordée de façon technique, la précarité énergétique est envisagée sous un nouvel angle de lecture : sa dimension humaine. En effet, le parallèle se fait entre l'énergie humaine et l'énergie dite fonctionnelle ; également entre les maisons mal isolées et l'isolement de certaines personnes. Enfin, le sujet de la communication est une problématique évoquée à la fois par les habitants qui ne savent plus qui contacter et par les différentes organisations en charge de les aider.

Une certitude se dégage : le besoin d'agir ensemble et la nécessité de s'entraider.

Octobre

2018



Des projections positives

Après les premiers ateliers du mois de septembre, qui avaient pour but de conduire les personnes en situation de précarité énergétique à s'exprimer sur le sujet, l'atelier du mois d'octobre les conduit à envisager un avenir meilleur.

L'exercice n'est pas facile pour la plupart, car certains s'interdisent de se projeter dans un futur radieux de peur d'être déçus, ou simplement parce qu'il leur est impossible d'imaginer un avenir dans lequel la précarité énergétique n'est plus qu'un «mauvais souvenir», parce qu'ils n'y croient pas … ou n'y croient plus.

Néanmoins, dans le contexte d'écoute de cet atelier se dégagent des axes d'amélioration : le rassemblement des services, des structures accompagnantes efficaces et la volonté de se former et de s'accompagner mutuellement.

Ce que souhaitent les participants

Yvon

« Ne pas rester seul dans sa bulle, aider les autres »

Brigitte & Catherine

« Avancer tous ensemble. Un endroit pour se retrouver, prendre un café, construire des activités »

Malika

« Positiver les choses. Une boîte à idées pour que chacun mette ses idées pour construire la suite. »

Louisa

« Garder sa liberté de penser »

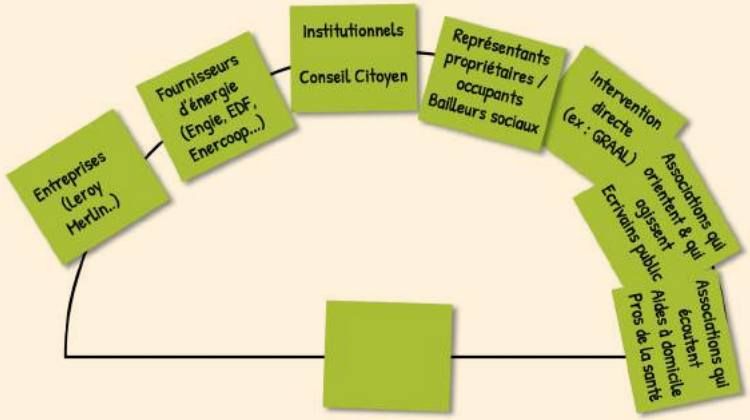
Catherine

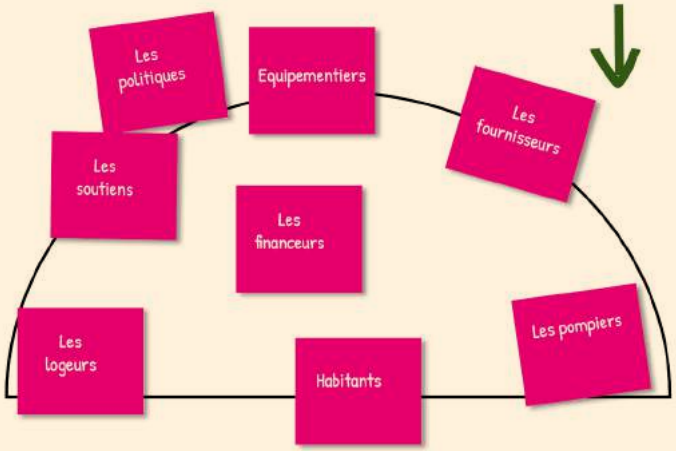
« Expliquer clairement les choses : *on va vous aider* mais pas : *on va vous payer les factures* »

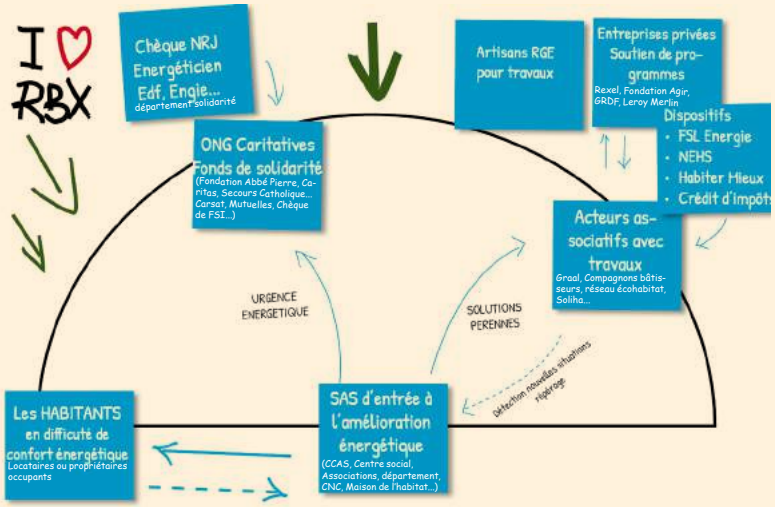
Brigitte

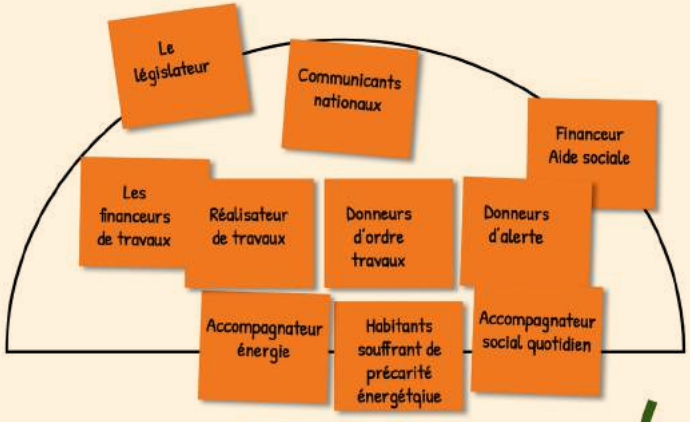
« Rassembler les gens qui peuvent nous aider dans un lieu : santé, administratif, juridique… »

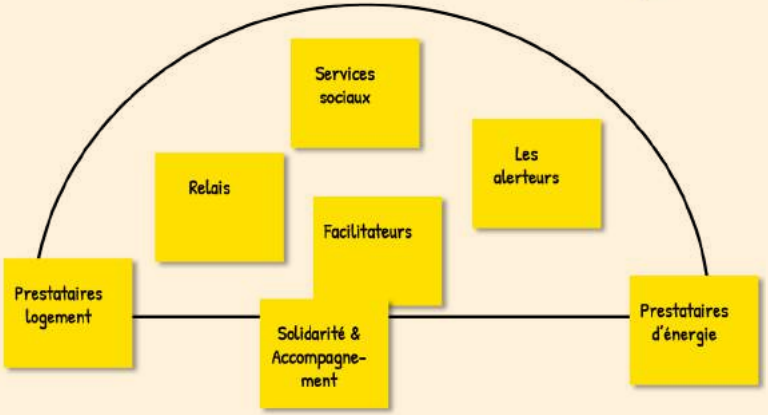
Les acteurs et représentants à Roubaix





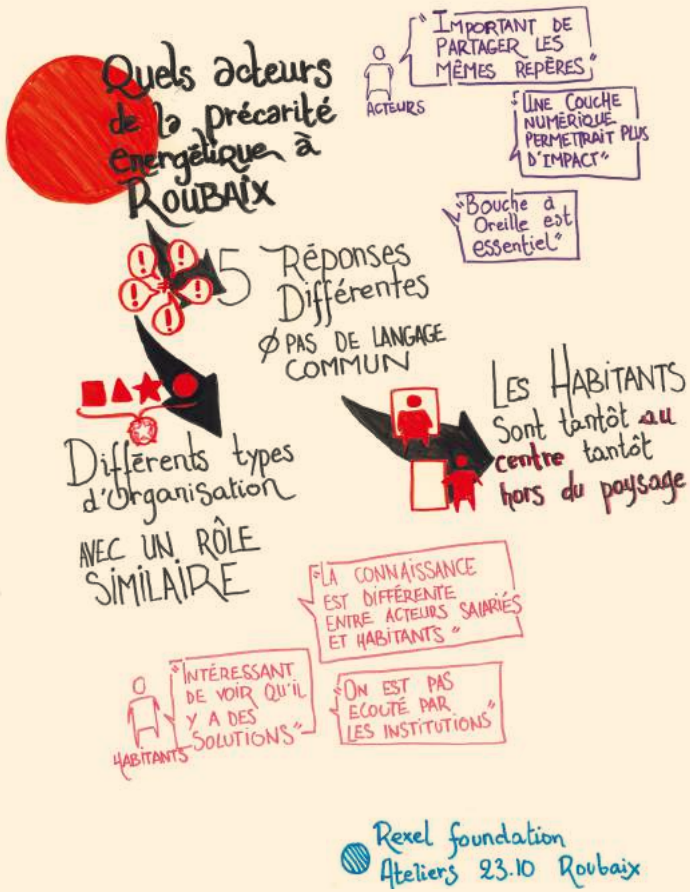


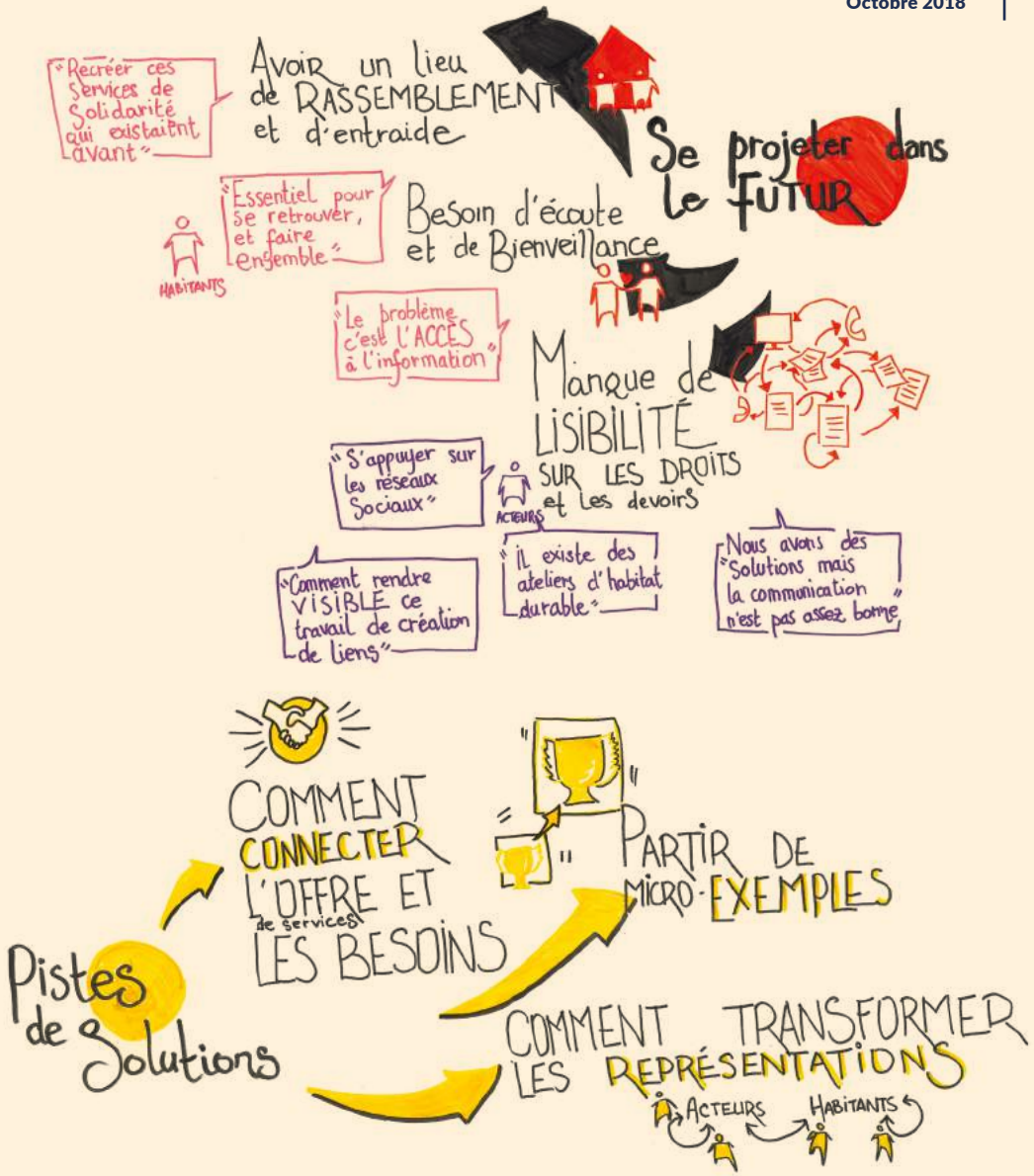




En parallèle de l'atelier de projection des habitants, les représentants d'organisations locales tentent, en groupe, de cartographier les acteurs de la précarité énergétique à Roubaix. La consigne est de penser au rôle de ces agents et non à leur statut.
A la fin de l'exercice, les représentations des 5 groupes montrent que chacun a sa vision et qu'elle est très différente.

Retour sommaire





Vers une vision commune

Entre l'envie de s'impliquer d'un côté et la représentation très différente des acteurs de la précarité énergétique de l'autre, l'ensemble des participants commence à se rendre compte du potentiel de ce groupe.

Pour cela, il faut que la vision de la communauté à activer soit commune.

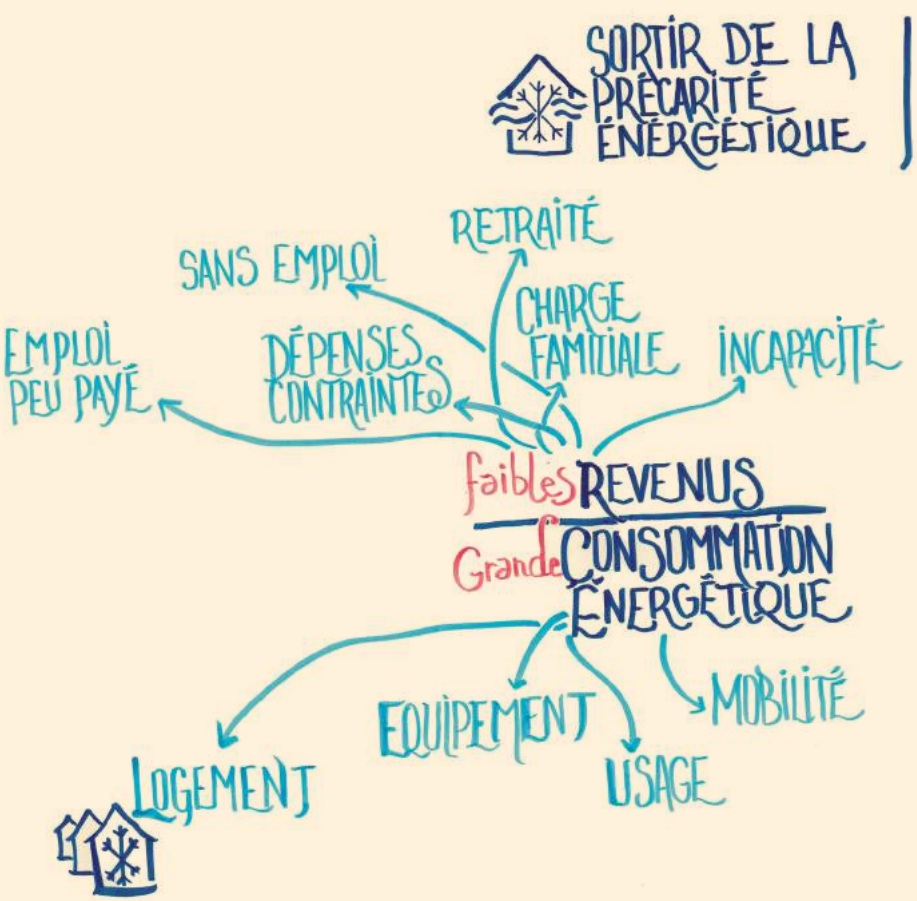
Les habitants sont prêts à participer à la solution. Forces vives, ils en font intégralement partie. De leur côté, les représentants d'associations et d'organisations les écoutent avec attention.

Les habitants préconisent des solutions simples, comme par exemple des lieux d'accueil multi-services qui pourraient être aussi des points de rassemblement.

C'est l'idée de « faire ensemble » qui ressort de toutes parts.

Novembre

2018



Tous ensemble pour élaborer des pistes de solution

Une fois envisagée cette problématique dans sa globalité, le troisième atelier a pour objectif de se pencher sur le parcours de sortie de la précarité énergétique qui est semé d'embûches et source d'abandon. Quatre thématiques sont travaillées : la communication, l'accompagnement, le financement et les travaux.

Les participants, représentants et habitants du territoire pour la première fois mélangés au sein de quatre groupes, sont invités à imaginer des pistes de solutions pour une partie de ce parcours.

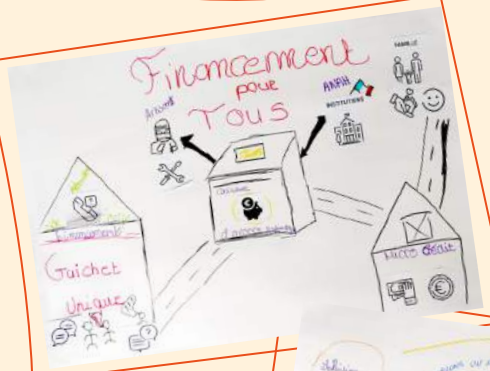
Afin d'amener les participants à avoir une vision globale de ce cheminement, nous utilisons l'illustration ci-dessus en matériel de présentation.

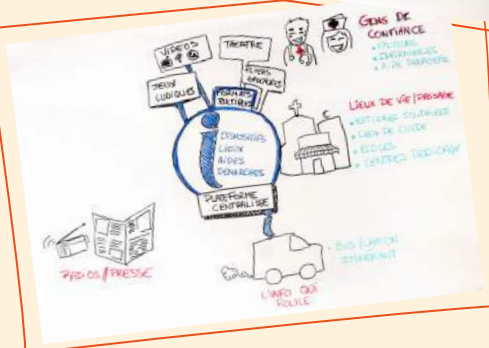
Tous ensemble pour élaborer des pistes de solution

Les échanges sont riches et constructifs, puis synthétisés par chaque groupe sous forme de dessins. Ces illustrations sont aussi l'occasion de mettre en valeur la créativité de chacun des participants.

Les pistes travaillées aboutissent à des résultats concrets. Nous comprenons qu'il est compliqué, même pour des organisations du territoire, d'avoir une vision complète de tous les dispositifs existants et de leurs spécificités. Plus que jamais, cela montre qu'il faut être nombreux pour tout comprendre.

La force du groupe et du collectif se confirme.

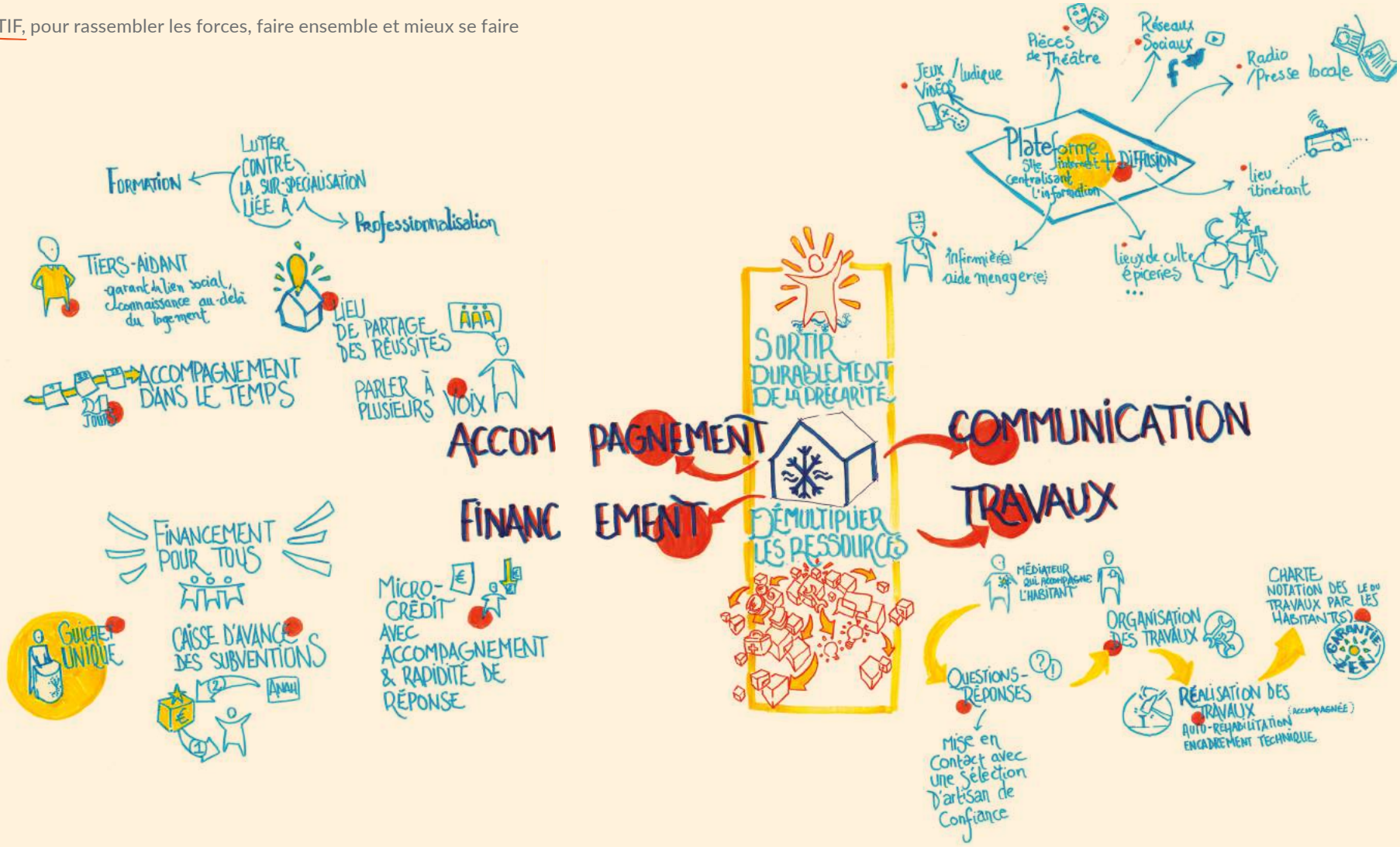




Tous ensemble pour élaborer des pistes de solution

Les participants présentent par groupe leurs idées devant l'assemblée.
Quelle que soit l'étape du parcours et le sujet, les solutions pointent vers :

- le besoin de CONFIANCE, notamment grâce à l'accompagnement par des pairs ayant déjà vécu une situation similaire,
- l'envie de COLLECTIF, pour rassembler les forces, faire ensemble et mieux se faire entendre,
- un point de RASSEMBLEMENT de l'information et des personnes, une sorte de guichet unique où l'on pourrait retrouver les informations sur le financement, les travaux, mais aussi des banques, des structures de micro-crédit...



LE CHAINON

Décembre

2018

Gardien du temps

Gardien de la parole

Documentaliste

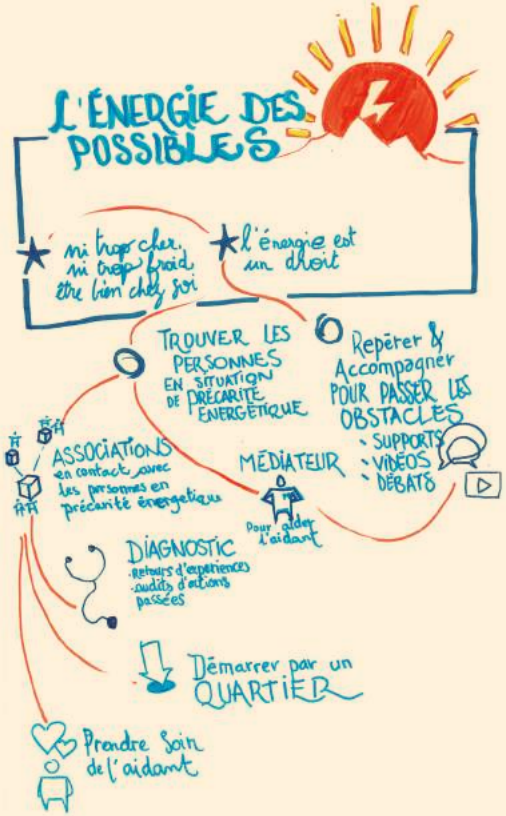
Prototyper des solutions à tester

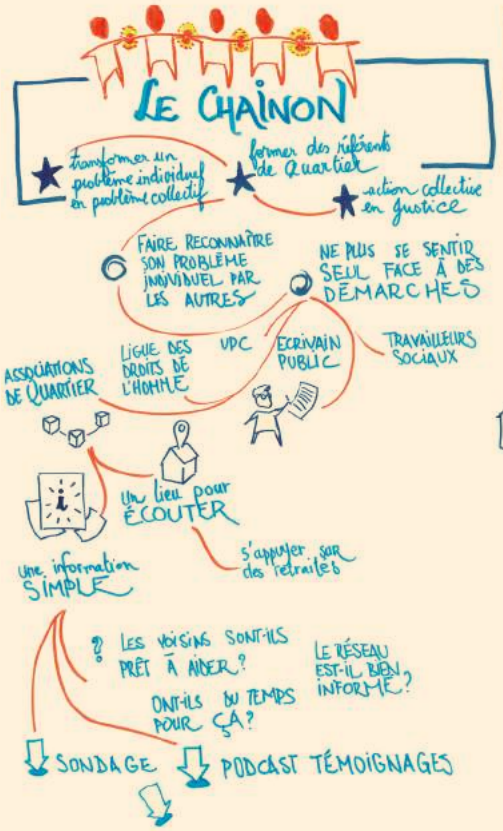
En reprenant toutes les idées du dernier atelier, les participants sont invités, cette fois-ci, à approfondir la réflexion selon trois axes :

- le Compagnon ou le PARRAIN (c'est-à-dire une personne ayant connu cette situation),
- le COLLECTIF,
- le POINT DE RASSEMBLEMENT.

Durant cet atelier, des rôles sont distribués aux participants au sein de chaque groupe pour mener cette démarche : un gardien du temps pour structurer les échanges, un gardien de la parole pour donner la possibilité à chacun de s'exprimer et un documentaliste pour prendre des notes et collecter les idées du groupe. Ces rôles permettent aux participants de devenir co-animateurs et co-producteurs de la démarche.

En devenant acteurs, les participants préparent déjà sans le savoir la prochaine étape.





Prototyper des solutions à tester

A l'issue de ce travail en groupe, les trois axes se clarifient.

- Le « parrain » ou le compagnon, parce qu'ils ont déjà vécu la même situation, permettent de dégager « L'ÉNERGIE DES POSSIBLES » en accompagnant une personne en situation de précarité énergétique : de l'identification des personnes en difficulté jusqu'à la sortie de la précarité énergétique.

- Le collectif devient « le CHAÎNON » en mettant en place un collectif d'habitants et d'organisations qui peuvent s'entraider, faire porter leurs voix et casser les murs de l'isolement.

- Le point de rassemblement est représenté par « LES ALLUMOIRS » (en référence à une fête locale Roubaisienne) et permet à chacun de prendre connaissance d'une information à jour et accessible à tous : un lieu TOTEM multifonctionnel organisé par un collectif qui crée l'envie et renforce les solutions existantes.

Ces différentes solutions démontrent le besoin de liens et d'un accompagnement prévenant. Pour garantir qu'elles se mettent en place, les valeurs de confiance, de solidarité et de fraternité semblent essentielles.

Les enseignements

La progression des ateliers a permis de mieux appréhender les enjeux de chacun et de passer d'expériences négatives liées à la précarité énergétique (isolement, honte, maladie) à des émotions positives pour en sortir (convivialité, entraide, réussite).
Une fois les règles du jeu définies, la conversation a toujours été franche et sans tabou avec chacun des participants.
Chaque atelier a été l'occasion de mieux se connaître, de créer et d'approfondir les relations interpersonnelles basées sur la confiance et liées par un objectif commun.
A chaque atelier, les nouveaux venus se sont vite intégrés au groupe et dans les discussions grâce aux dessins racontant les contenus des ateliers, mais aussi grâce à un climat d'ouverture et de bienveillance constant.

Un grand merci à tous les participants !

La suite !

Le rendez-vous est déjà pris pour maintenant passer à l'expérimentation de ces trois solutions : « le parrain », le collectif et le point de rassemblement. Ces solutions partiront de la dynamique positive de cette communauté d'acteurs, créée autour des valeurs de confiance, de solidarité et de fraternité.

Si cette aventure vous inspire et que vous souhaitez rejoindre notre communauté d'acteurs à Roubaix, contactez-nous sur :

rexelfoundation@rexel.com

Si vous souhaitez initier une démarche similaire dans une autre ville, un second livret retraçant la méthodologie existe.

Il contient tous les ingrédients et conditions nécessaires pour construire une communauté d'acteurs. Des travaux annexes de cette démarche itérative sont également disponibles.

Remerciements

Nous remercions toutes celles et ceux qui ont participé de près ou de loin à notre projet, et plus particulièrement :

La ville de Roubaix, et notamment la Condition Publique, qui nous a accueillis à chaque étape de notre aventure et qui nous a permis de faire émerger notre démarche ;

Le cabinet Favart qui a contribué aux prémices de la démarche lors de la première journée du mois de juin ;

Toute l'équipe de Ouishare, avec qui nous avons organisé les quatre ateliers pour faire émerger la solution ;

Et Daniel Maciel pour avoir été depuis le début notre « parrain » et qui a rendu tous ces échanges possibles au sein de notre formidable communauté d'acteurs.

Fondation Rexel pour le progrès énergétique
13, Bd du Fort-de-Vaux – 75017 PARIS

Anne-Charlotte Poix
anne-charlotte.poix@rexel.com

Bertrand de Clermont Tonnerre
bertrand.declermonttonnerre@rexel.com

www.rexelfoundation.com

Photos : La communauté d'acteurs

Co-conception et co-animation des ateliers, facilitation graphique : Julie Braka, Arthur Chammas, Tanamiranga Ralaindimby, Taoufik Vallipuram, Marie Vives

Responsables de la publication : Julien Fernandez, Anneliese Lecouteux

Conception et réalisation : Angelini Design

Imprimerie : Opéra Print

Innover Autrement

Rexel fondation
POUR LE PROGRÈS ÉNERGÉTIQUE