

DOSSIER

LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET TRAVAIL DE RÉSEAU : QUELLES LOGIQUES D'ACTION ? (1/2)

1. LES CONDITIONS DE CRÉATION ET DE FONCTIONNEMENT D'UN RÉSEAU DE CONNEXION

Par Jacqueline Fastrès

INTRODUCTION

En 2016, le RWADE, le RWLP et RTA réalisaient ensemble une recherche commanditée par le Gouvernement wallon dans le cadre du Plan wallon de lutte contre la pauvreté ; cette recherche¹ portait sur l'évaluation des dispositifs d'accompagnement destinés aux publics en situation de précarité énergétique. La méthodologie mise en place par les chercheurs visait à prendre en compte tant l'avis de personnes en situation de précarité énergétique (par des entretiens individuels) que celui des professionnels d'horizons divers qui mettent en place l'accompagnement de ces personnes dans des domaines touchant aux questions énergétiques (via des focus groupes). Un des éléments mis en avant par les professionnels est l'importance de travailler (davantage et mieux) en réseau.

Nous développons ici cette recommandation qui peut paraître « bateau », mais qui, dans ce cas de figure, relève d'une logique très spécifique que nous avons voulu mettre en lumière en retournant aux matériaux recueillis, dont nous avons pu retirer une analyse complémentaire.

Nous résumons ici une petite partie des constats développés par les uns et les autres dans le cadre de la recherche, et qui sont le fondement de cette analyse complémentaire.

- La précarité énergétique ne peut être envisagée isolément des autres éléments qui constituent le vécu des personnes en situation de désaffiliation, voire elle accentue cette désaffiliation. Comme l'a mis en lumière le sociologue Robert Castel, la désaffiliation consiste en un cumul de difficultés sur deux axes de vie : l'axe de l'intégration professionnelle (la perte ou l'absence de travail, la chute inéluctable des revenus) et l'axe de l'insertion socio-familiale (un réseau socio-familial qui se délite comme peau de chagrin, la plongée vers l'isolement et la solitude). Comme l'ont souligné certains, ne pas pouvoir chauffer sa maison condamne à ne jamais inviter personne, même pas sa famille². Lutter contre la précarité énergétique, c'est s'insérer dans une lutte plus générale contre la désaffiliation. Segmenter excessivement l'action est improductif.

- Les bénéficiaires mettent en avant le fait que ce qu'ils souhaitent – et ce qui serait le plus

1 *Précarité énergétique et restriction du sens de la vie. Quels dispositifs d'action ? Etude sur l'évaluation et rationalisation des dispositifs d'accompagnement des publics en situation de précarité énergétique en Wallonie*, novembre 2016.

2 Exemple de Marie « *Et les relations sociales, comment voulez-vous recevoir des gens quand il fait froid chez vous ? Ou que vous avez des plats dans la cuisine parce qu'il pleut dans votre maison, cela se répercute sur tout. Moi, je sais qu'enfant, c'était une maison encore plus vétuste, je n'osais pas amener, je n'ai jamais invité de petites copines chez moi parce que j'avais peur de... je « passais » bien, mais si elles avaient vu où je vivais, certaines auraient eu un regard plus méprisant ou j'aurais été exclue.* ».

efficace –, c'est à la fois une relation humaine avec les services censés apporter de l'aide, qui ne basculerait pas sans cesse d'un pôle d'aide à un pôle de contrôle sans « annoncer la couleur », et un positionnement analytique décloisonné de la part des professionnels ; en effet, la logique de « guichet », trop prégnante, produit un ensemble de maillons insuffisamment pensés comme une chaîne par les professionnels, mais vécu comme une chaîne de forçat par les bénéficiaires qui en vivent les effets cumulatifs, parfois contradictoires et dont la redoutable addition produit – en négatif – plus que la somme des parties, mais est souvent insoupçonnée par les professionnels³.

- Les professionnels confirment que la précarité énergétique associe étroitement le logement, l'énergie, la santé, l'intégration professionnelle. Le manque de transversalité dans la politique de soutien coûte car il entraîne les actions qui se veulent curatives mais qui sont en réalité peu durables, se cantonnant à un « *coup de pouce à fonds perdus* », alors qu'il conviendrait de promouvoir de gros travaux. Le constat est fait que la transversalité devrait être plus soutenue également entre associations ; pour qu'elles soient plus efficaces, mutualiser les compétences contribuerait à les renforcer. Mais les pouvoirs publics doivent être à l'impulsion de cette dynamique. « *Mais ça doit venir du dessus, cette nécessaire complémentarité entre les acteurs de terrain, plutôt que parfois leur mise en compétition où on entend dire « oui mais ça fait doublon ». Non, on a vraiment tous intérêt à travailler en complémentarité* », disent les professionnels.

C'est ce constat qui nous a amenés à programmer des rencontres supplémentaires avec des acteurs qui tentent de mettre en place un travail en réseau efficace. Trois facettes ont été explorées : la construction d'un réseau ; la mobilisation des « publics » et la dimension collective du travail avec les bénéficiaires ; le travail de sensibilisation et de vulgarisation avec eux.

Nous postulons que ces éléments relèvent tous de la même dynamique réticulaire, se tiennent les uns les autres, se renforcent ou se déforcent. Nous nous basons plus précisément sur l'apport de deux professionnels qui ont accepté de nous parler de leur expérience de ces éléments. Les analyses ci-dessous rendent compte de ces divers éléments, pas si disparates que cela.

Nous présentons ci-dessous les deux projets dont il est question, au travers des propos des personnes interrogées. Nous y ferons référence tout au long des analyses qui suivent.

Les rencontres :

- Dorothée Minot, responsable du service social du Logis Châtelettain
- Stéphanie De Tiège, de l'asbl Empreintes

3 L'exemple d'Henry est parlant : « *le budget établi par ma médiatrice agréée, mais bon quand lui (NDLR : le référent énergie du CPAS) reprend le budget de la médiatrice et qu'il fait le calcul, on arrive parfois à des différences de 200 euros entre le disponible que ma médiatrice trouvait et lui ce qu'il trouvait. Quand je disais « écoutez ne pouvons-nous pas en discuter parce que je ne suis pas d'accord avec vous », il disait « ah non, mon budget est le bon ». Dans la mesure où il était muré dans ses certitudes il n'y avait aucun dialogue possible. [...] J'avais des difficultés une fois pour payer mes factures d'eau, je suis allé le trouver, il m'a dit : « non, moi ce que je propose, voilà la demande que je veux. Je dis « c'est pas la peine, ça ne colle pas à mes chiffres », « Je n'y arriverai pas », « Vous devez y arriver ». [...] Non seulement c'est illégal mais en plus ça faussait tout pour l'aide. ».*

A. LE LOGIS CHÂTELETTAIN – GENÈSE D'UN PROJET DOROTHÉE MINOT

Dorothée Minot est responsable du service social de la société de logements de service public Logis Châtelettain⁴, qui gère 2 300 logements sur Châtelet, Châtelineau et Bouffioux. Elle est également référente sociale, ce qui signifie qu'elle travaille sur différents axes de manière individuelle, collective et communautaire, comme le prévoit le récent arrêté du gouvernement wallon (2014) précisant la fonction de référent social et les contours de l'accompagnement des locataires⁵. La précarité énergétique touchant particulièrement les locataires de logement sociaux, son service a estimé important de mettre en place un projet afin de lutter contre ce phénomène. Elle prend donc son bâton de pèlerin.

« Alors, avant de se lancer dans le développement d'un projet, ce qu'on a fait, ce que j'ai, plus particulièrement, fait, c'est analyser tout ce qui existait déjà en matière de lutte contre la précarité énergétique, toutes les mesures qui étaient déjà prises, pour but de ne pas ré-inventer la roue non plus, et ce dont je me suis rendue compte en faisant ce travail d'analyse, c'est qu'il y avait déjà beaucoup de choses qui existaient, donc on sent qu'il y a une énorme préoccupation – au niveau fédéral, au niveau régional, au niveau communal – pour lutter contre le phénomène, il y a énormément de mesures qui sont prises, beaucoup de services qui existent ; le problème c'est que nos locataires sont aussi impactés par le phénomène de la fracture numérique, tout ce qui est lié à l'accès à Internet etc. ; problèmes de mobilité également, problèmes d'accès ou de compréhension de l'information : nos locataires n'étaient pas forcément au courant de ce qui existait. Même s'ils étaient au courant, ils n'ont pas toujours non plus la force et l'énergie de se déplacer partout sur le territoire pour pousser toutes les portes. De plus on s'est rendu compte que l'information qui était donnée était parfois très complexe à comprendre pour eux, et donc, pour répondre à cette problématique là, qu'il existe à la fois un fossé géographique et un fossé informatif qui éloigne, quelque part, notre public des aides dont il aurait besoin pour sortir de sa situation de précarité énergétique ».

L'idée vient alors d'implanter au cœur même d'un des quartiers d'habitations sociales gérés par la SLSP un appartement pédagogique, qui centraliserait divers services et partenaires afin de rendre leur accès plus aisé aux locataires. Une cité est choisie pour ce faire, mais pas au hasard.

« On a choisi la cité pour différentes raisons ; parce qu'il y a un arrêt de bus juste en face, le site est accessible aux personnes à mobilité réduite ; la régie de quartier qui est, entre guillemets, un « gros » partenaire de la société de logement, est située au rez-de-chaussé de l'immeuble, et donc, toute personne qui se poserait des questions sur le service peut toujours pousser la porte de la régie et sera réorienté vers notre service ; notre siège social est ici, sur le site, on a énormément de partenaires qui investissent sur le site aussi, ce qui permettait de donner de la visibilité au projet, donc voilà. On a cogité à tout ça entre 2014 et 2015. Et l'appartement pédagogique fonctionne depuis février 2016. »

Le service social de la SLSP s'entoure de plusieurs partenaires :

« C'est moi, au niveau de la société de logement qui coordonne le projet, et on a aussi mis en place un comité de pilotage auquel participe chaque membre fondateur du projet, et à l'heure actuelle on fonctionne avec Energie Info Wallonie, avec le CréNo⁶ centre de référence en matière de surendettement au sein du Hainaut ; on travaille aussi avec le réseau Idée, qui, lui, nous apporte vraiment un soutien méthodologique par rapport au projet. On travaille avec l'asbl Empreintes, on travaille avec Lire et Ecrire Charleroi Sud Hainaut ; et le CPAS de Châtelet. Ce sont vraiment les gros partenaires avec lesquels on collabore... et la régie de quartier de châtelet, bien évidemment ; parce que c'est un partenaire qui est indissociable du service social de la société de logement.

4 www.lelogischatelettain.be

5 AGW du 27 février 2014, article 3 §1er.

6 www.creno.be

On mène deux types d'actions à la fois :

- des actions en lien avec les droits du consommateur, et là, c'est Energie Info Wallonie qui vient mettre en place une permanence décentralisée une fois par mois à laquelle les locataires peuvent s'inscrire, pour toute problématique qui serait en lien, par exemple, avec le choix d'un fournisseur, ou une information par rapport à une facture, des comptes de régularisation etc., qui posent questions ;
- et puis, parallèlement à ça, on a mis en place toute une série d'animations en lien avec la **maîtrise de l'énergie**, et là,

Energie Info Wallonie est partenaire aussi puisqu'ils mettent en place une animation qui se fonde sur l'outil pédagogique Energic'à Brac⁷ qui est un outil qui aide à comprendre c'est quoi le marché de l'énergie, de sa production jusqu'à son arrivée dans les logements, et quels sont les différents services auxquels ils peuvent faire appel en cas de problématique, et le fait d'avoir cette compréhension du marché leur permet par la suite aussi de mieux comprendre une facture, quand on voit le gestionnaire de réseau etc.

Alors le CréNo, lui, propose une animation sur les risques de surendettement et les dettes énergétiques.

La régie de quartier a une animation qui s'intitule « Ambassadeurs d'énergie, bienvenue dans ma réalité », où, là, un groupe de locataires intéressés par ce projet spécifique, va cheminer pendant un an au sein de l'appartement et, pièce par pièce, on va écouter les trucs et astuces qu'ils ont déjà mis en place pour économiser l'énergie au quotidien, et puis on va leur apporter d'autres trucs et astuces... le but étant, à terme, de co-crée un outil pédagogique avec ces locataires, outil qui, co-créé avec ces locataires, pour nous, aura beaucoup plus d'impact sur les autres locataires de la société que si on venait avec une approche purement créée par nous qui resterait quand même très très théorique.

Et alors, au niveau de la société j'ai un collaborateur qui met en place une animation sur le choix des ampoules.

Et moi, je vais mettre en place une animation sur les liens entre l'énergie et l'humidité ; les problématiques d'humidité dans le logement,

et puis, on a l'asbl Empreintes, qui, avec des apprenants de la régie des quartiers de Châtelet met en place un groupe « Eco-watchers ».

Donc voilà, en gros, ce qu'on propose au sein du projet. »

B. ECO-WATCHERS – GENÈSE D'UN PROJET STÉPHANIE DE TIÈGE, ASBL EMPREINTES

Empreintes⁸ est une organisation de jeunesse, qui a 35 ans d'existence, qui est reconnue par la Fédération Wallonie Bruxelles. En 2006, on a été reconnus par la Région Wallonne comme structure pouvant animer le CRIE de Namur⁹, le Centre Régional d'Initiation à l'Environnement ; il y a 11 CRIE en Région Wallonne, on a été le 11^{ème}. Et donc on a une double reconnaissance structurelle qui est à la fois l'organisation de jeunesse et à la fois le CRIE de Namur avec pour chacune d'elles des missions plus particulières.

On s'inscrit dans le secteur de l'éducation relative à l'environnement, et donc, dans le volet vraiment sensibilisation de nos publics, principalement jeunes, sur des thématiques environnementales, et on a développé des expertises plus sur certaines thématiques qui sont la mobilité, la nature en ville, l'énergie, le bruit (tout ce qui est nuisances sonores), et tout ce qui est éco-consommation.

7 www.energieinfowallonie.be/fr/marche-de-lenergie/comprendre-le-marche-de-lenergie-energica-brac

8 www.empreintes.be

9 <http://crienamur.be>

Donc ça, c'est les 5 thématiques phares de l'association. On s'est spécialisés dans ces thématiques-là parce qu'il y a plein d'autres associations, organisations, qui travaillent sur d'autres thématiques et que les CRIE ont cette volonté de pouvoir se spécialiser dans certaines thématiques pour être complémentaires sur le territoire wallon.

On a différents métiers, autour des thématiques qui sont abordées.

- Il y a un premier métier qui est vraiment le métier phare de l'asbl qui est le métier d'animateur ; où mes collègues sont amenés à mener des projets ou des animations dans des écoles ou dans des structures extra-scolaires, ou en organisant des stages, un club nature, etc., toujours sur les mêmes thématiques mais avec un public plutôt jeunes/enfants, dans le milieu scolaire et extra-scolaire ; ça, c'est un premier métier.
- Un deuxième métier est plus de l'ordre du volet pédagogique et de la formation, ce sont des collègues qui travaillent principalement sur la création d'outils pédagogiques, sur la formation de professionnels, de personnes qui sont en seconde ligne, et donc pas directement avec les publics cibles, mais qui vont pouvoir être formés pour pouvoir mener des projets de sensibilisation à l'environnement avec leur publics, et dans l'accompagnement de la mise en place de projets ou dans le prêt d'outils pédagogiques, voilà, de manière plus générale. Donc, ça, c'est un deuxième volet.
- Et le troisième volet duquel moi je fais partie, est le volet de la mobilisation. Mobilisation au sens de pouvoir mener des projets collectifs sur du long terme, dans l'idée d'amener du changement et de faire en sorte que les personnes deviennent acteurs de changement au sein de la société. Dans leur vie et au sein de la société. Et donc là, on mène des projets beaucoup avec des étudiants, sur des campus universitaires, dans les écoles aussi, et puis aussi plus particulièrement avec des publics en situation de précarité.

Donc ça, c'est les trois métiers qu'on fait dans l'association, donc, animation, pédagogie et mobilisation. Et, de par la reconnaissance du CRIE, on a cette chance de pouvoir, depuis 2006, non plus s'adresser uniquement à des 0-30 ans mais à pouvoir s'ouvrir à d'autres publics, qui sont des publics, aussi, adultes. Puisque le CRIE n'a pas de limites au niveau de leurs publics.

On a été reconnu CRIE en 2006 parce qu'il y avait une nécessité au niveau de la Région Wallonne de pouvoir trouver une organisation qui était prête à un peu s'intéresser à tout ce qui était lié à « la nature en ville », puisque beaucoup de CRIE sont dans des sites naturels, dans des lieux juste magnifiques et qu'il y a seulement deux CRIE urbains, et donc il y avait cette volonté de pouvoir investiguer cette thématique-là, ce qu'on a fait, et l'autre chose est de pouvoir être davantage avec le public qu'on touchait très très peu, qui sont des publics en situation de précarité sociale, et vraiment, en 2006 il y avait un état des lieux et le constat était que l'éducation relative à l'environnement s'adressait à un public déjà averti, ou en tous les cas à une certaine classe de la population – bien que dans les écoles il y avait une mixité sociale assez importante, mais qu'il y avait, en tous cas, la volonté de pouvoir davantage ancrer notre travail au contact de ces publics-là. Et c'est à ce moment-là que moi j'ai été engagée, pour pouvoir développer cet axe-là.

Une des premières thématiques qui nous a semblé idéale à travailler avec ces publics-là, c'était la thématique de l'énergie parce qu'à ce moment-là on y voyait une motivation financière et économique qui pouvait toucher les publics et qui pouvait leur permettre, du coup, de s'intéresser à ces thématiques-là. Et donc voilà, on a commencé à démarrer ; on a mené un projet pilote avec un CPAS, qui était vraiment un projet « très très pilote », découverte, on a testé des choses, et puis on a vraiment formalisé davantage le projet Eco-Watchers avec le CPAS de Namur où, là, le projet se nomme « traque aux énergivores » ; mais c'est vraiment avec ce CPAS qu'on a co-créé un peu ce projet qui maintenant se développe de plus en plus et pour lequel on a de plus en plus de demandes.

Dans ces projets, c'est bien de la création d'un réseau qu'il est question, d'un de ces réseaux que les professionnels rencontrés appellent de leurs vœux.

Mais sous le vocable « réseau », il existe des réalités bien différentes. Nous avons réalisé en 2009 une typologie du travail en réseau dans le travail social, qui en identifie 7 variantes, organisées autour de trois centres de gravité distincts : la prise en charge des bénéficiaires ; la réflexion à propos des pratiques et des problématiques ; l'action et sa mise en place.

Le tableau ci-dessous synthétise cette typologie. Nous renvoyons le lecteur à cette typologie pour en approfondir les contours¹⁰.

Réseaux ayant comme centre de gravité des/ les bénéficiaires		
1. Réseau de soutien	2. Réseau d'aide	

Réseaux ayant comme centre de gravité la réflexion sur les pratiques et les problématiques	
3. Réseau de coordination	4. Réseau de synergie

Réseaux ayant comme centre de gravité l'action/les actions		
5. Réseau de partenariat	6. Réseau de connexion	7. Réseau de mobilisation

Ce qui va nous intéresser ici, c'est d'identifier les éléments-clefs de la construction du type de réseau dont nos protagonistes parlent afin d'en relever des conditions de bon fonctionnement.

Nous aborderons dans cette analyse deux points-clés de la construction de réseau en illustrant nos propos tantôt par l'un, tantôt par l'autre des deux projets décrits.

- Les conditions de création d'un réseau que nous définirons ;
- les conditions de fonctionnement de ce type de réseau.

Dans une analyse ultérieure¹¹, nous nous intéresserons à deux autres points-clés :

- les conditions d'évaluation du travail du réseau ;
- ses conditions d'essaimage, en référence à un modèle d'efficacité.

Nous avons choisi de laisser une large part à la parole des deux témoins de ces projets, estimant que cette manière de faire est congruente avec le type de réseau que nous allons décrire. D'ailleurs, elles se sont rencontrées autour de leurs projets respectifs et cette rencontre fait partie intrinsèque de la création du réseau.

¹⁰ J. Fastrès, « Typologie du travail en réseau », 2009, en ligne, www.intermag.be/91.

¹¹ J. Fastrès, « Les conditions d'évaluation et d'essaimage d'un réseau de connexion », 2017, en ligne, www.intermag.be/597.

PREMIÈRE PARTIE : LES CONDITIONS DE CRÉATION D'UN RÉSEAU DE CONNEXION

« UNE IDÉE, C'EST UN RÉSEAU SOCIO-TECHNIQUE EN PROJET »

Dans le cas du Logis Châtelettain, le réseau évoqué est un réseau clairement tourné vers l'action puisqu'il faut mettre en place un projet concret, destiné à une collectivité de bénéficiaires, projet qu'il s'agit de faire fonctionner.

Dorothee Minot aurait pu opter pour la formule la plus simple d'un réseau d'action, à savoir un réseau de partenariat. Celui-ci se caractérise principalement par la maîtrise de la programmation : un projet, en général bien circonscrit dans l'espace et dans le temps, a été décidé¹² par un collectif ou par un opérateur isolé ; sa mise en œuvre nécessitant l'intervention de plusieurs partenaires, la mise en réseau visera donc à « orchestrer » les divers partenaires, avec un objectif précis – la réalisation du projet. La plupart du temps, les services tentent de s'organiser autour d'un d'entre eux, qui sera l'ensemblier ou le chef de projet. Le réseau peut travailler intensivement le temps nécessaire à la réalisation du projet, puis se mettre en léthargie ou se dissoudre sans dommage.

En apparence, le projet décrit ci-dessus aurait pu correspondre au réseau de partenariat : il y a un service ensemblier qui coordonne le projet, dont il amène l'idée ainsi que la mise de base (l'appartement). Les autres services seraient là pour prester une part du travail, dans le cadre de leur mission.

Cependant, ce n'est pas ce chemin qu'a pris Dorothee Minot. Ce qu'elle met en œuvre correspond davantage à un réseau de connexion, tel que l'ont étudié les sociologues de l'acteur-réseau, aussi nommés sociologues de l'innovation, ou de la traduction. Nous mobiliserons leurs apports dans la suite de ce travail.

Le réseau de connexion résulte de la nécessité de faire se rejoindre ce qui était disjoint et de connecter des acteurs à intérêts différents voire divergents. Il correspond à un projet-visée d'envergure, qui nécessite d'être mis en forme et opérationnalisé par un projet programmatique. Cette opérationnalisation, qu'on peut appeler le « point de passage obligé », est la condition sine qua non de la continuation de l'existence du réseau. Contrairement au réseau de coordination, qui n'aboutit pas nécessairement à une réalisation pratique, et au réseau de partenariat, qui n'a pas nécessairement besoin d'avoir connu une phase collective avant d'entreprendre une réalisation (un service solitaire peut en être l'initiateur), le réseau de connexion comporte de manière indivisible et collective les deux aspects : réflexif et pratique. Il est composé d'acteurs ayant des divergences de vue, et les bénéficiaires en font partie. De ce fait, il est impensable qu'on se contente de « refaire le monde » théoriquement : les bénéficiaires attendent d'être associés à la réflexion, mais ils attendent aussi des retombées concrètes ; ce sont les deux phases essentielles du processus : la traduction, qui permet une convergence minimum des points de vue, et le point de passage obligé, qui « mouille » tout le monde dans un projet programmatique : les membres du réseau, en toute connaissance de cause, lient leur sort autour du projet.

Les réseaux de connexion sont des réseaux socio-techniques, c'est-à-dire qu'ils mêlent des éléments sociaux (ils connectent des groupes, des collectifs, des individus) et des éléments techniques (artefacts, technologies diverses, dispositifs). Dans la question des aides concernant l'énergie, deux dimensions sont entremêlées : une dimension sociale (aider les personnes précarisées) et une dimension technique (faire baisser la consommation énergétique, mieux utiliser l'énergie, modifier des comportements d'usage, éviter un endettement, délivrer de l'information relativement technique). Dans la galaxie actuelle des services qui se côtoient, c'est la dimension technique qui a pris le pas, à l'insu des protagonistes la plupart du temps. Par la configuration même des missions des uns et des autres, c'est le non-humain qui a tendance à occuper le centre et les missions sont structurées autour de lui, d'où

¹² Un projet réalisé dans un réseau d'action a pu être pensé, par exemple, dans un réseau de réflexion.

parfois s'ensuit une logique de guichet : pour une information sur les droits, tels services ; pour une éducation au bon usage de telle énergie, tels services ; pour telles aides financières, tels services, etc.

Or, réseaux techniques et réseaux sociaux sont souvent déconnectés. Dorothee constate que malgré tout cet existant, les locataires de la SLSP restent isolés.

Remettre le social au centre devient alors l'objet du travail en réseau. En (re)connectant des morceaux de réseaux existants, et en mettant, paradoxalement peut-être, un dispositif technique (un appartement) à disposition de la connexion, on rééquilibre le dispositif socio-technique au profit du social.

1. L'ANALYSE DU CONTEXTE

La première démarche mise en place par Dorothee, c'est une analyse de ce qui existe ou non en matière d'aide à l'énergie. Elle connaît déjà bien le contexte qui est celui des locataires de sa SLSP, mais le champ de l'énergie ne fait pas partie de ses compétences fines.

La nécessité de **faire alliance** (et pas seulement faire appel) est apparue très vite comme indispensable à Dorothee :

Au gré de nos investigations aussi, on s'est rendu compte que nous, voilà, nous, on est société de logement de service public, les missions du service social c'est « accompagner les locataires de manière sociale », mais en même temps, on n'est pas des experts de l'énergie, ni d'utilisation rationnelle de l'énergie, ni du droit en matière d'énergie, et donc, il a été très très important pour nous de cibler des partenaires qui **seraient d'accord de, je vais dire, de « s'allier » à nous, et de mettre leurs compétences à profit, pour, justement, aider les locataires.**

Son analyse du contexte, phase indispensable, ne s'est en effet pas limitée au côté technique des choses, ce n'est pas une démarche désincarnée. Il ne s'agit ni d'un état des lieux, ni de l'élaboration d'un bottin dans lequel il suffirait de puiser. Ces démarches, un peu stéréotypées, sont souvent peu productives, voire stériles. On peut s'en référer à l'expérience des Services d'aide en milieu ouvert, relevant du secteur de l'aide à la jeunesse ; lorsque l'obligation de réaliser un diagnostic social s'est imposée à eux, certains se sont lancés dans le recueil panoptique et fastidieux de données pour la plupart sans guère d'intérêt pour leur travail, mais réputés exhaustives car occupant du volume de papier ; d'autres, au contraire, ont choisi d'investiguer plus modestement, mais souvent plus pertinemment, ce qui pouvait fonder, soutenir ou infléchir leurs actions communautaires¹³. Donc de chercher ce qui pouvait étayer l'existant. Et pour ce faire, **les rencontres sont indispensables.** C'est ce qu'a bien compris Dorothee.

Il faut savoir que le projet d'appartement pédagogique qu'on a mis en place, il a été mis en place parce que la fondation roi Baudouin avait lancé un appel à projet qui s'appelait « énergie pour tous », et dans le cadre de cet appel à projet, j'ai, notamment rencontré Stéphanie De Tiège qui est chargée de projet chez Eco-watchers, et parlant l'une et l'autre dans le cadre de nos rencontres fondation Roi Baudouin, je vais les appeler comme ça, on s'est dit que ce serait super intéressant de co-construire quelque chose – moi, parce que je trouvais que le projet Eco-watchers était super intéressant, et Stéphanie De Tiège parce qu'elle n'avait pas encore de porte d'entrée vers les sociétés de logement sociaux et vers les régies de quartier pour développer des projets tels que celui-là.

Donc, le réseau se construit sur base de rencontres qui ne sont pas spécialement planifiées.

Après, dans le cadre des missions de service social, on a une mission de lutte contre le surendettement. Et dans ce contexte là on participe aux plate-formes de lutte contre le surendettement, qui sont organisées

13 L'action communautaire est une des missions des AMO ; il s'agit d'agir sur l'environnement social des bénéficiaires afin de le transformer en leur faveur. Le diagnostic social doit permettre aux AMO de mieux appréhender les besoins et de fonder les actions communautaires.

par le CréNo, et dans le cadre de ces rencontres on s'est rendu compte que le CréNo proposait des animations spécifiques sur la thématique du surendettement en lien avec la précarité énergétique. Et donc, on s'est dit, ben voilà, pourquoi ne pas s'adjoindre de leur expertise pour mener à bien le projet.

Lire et Ecrire Charleroi Sud Hainaut, c'est un partenaire, je vais dire, de la société de logement et de la régie de quartier depuis plus de dix ans, et là, Lire et Ecrire Charleroi Sud Hainaut a demandé à s'implanter au cœur de notre quartier d'habitation sociale parce qu'on s'est rendu compte que dans nos quartiers d'habitation sociale on avait des problèmes d'analphabétisme et d'illettrisme, et Lire et Ecrire avait dressé ce même constat, et nous a demandé si on pouvait mettre des locaux à disposition au cœur des quartiers, et donc, on travaille avec Lire et Ecrire dans ce contexte là depuis des années, et quand on s'est rendu compte que, dans le secteur de la précarité énergétique, il y avait énormément d'informations qui circulaient mais qu'elles n'étaient pas toujours accessibles à notre public, pas toujours compréhensibles pour notre public, on s'est dit, mais pourquoi est-ce qu'on ne s'adjoindrait pas des services de Lire et Ecrire Charleroi Sud Hainaut pour faire en sorte que les outils pédagogiques que l'on va créer soient clairement compréhensibles pour le public qui est le nôtre ? Donc, d'un partenariat existant, on a essayé de voir ce qui, spécifiquement, pouvait être apporté dans le cadre de notre projet.

Alors le CPAS de Châtelet a aussi un service énergie ; on avait proposé au CPAS de châtelet de mettre en place éventuellement une permanence décentralisée au sein de notre appartement ; ils n'ont pas pu le faire, mais ils nous ont proposé de créer un outil qui pourrait être distribué à toute personne qui vient dans l'appartement, un outil qui reprendrait de manière très simplifiée toutes les aides qui existent en matière d'énergie, donc, le plan MEBAR, etc.

Le Réseau Idée, qui est un partenaire pédagogique, est un partenaire avec lequel la régie de quartier travaille déjà depuis longtemps, et, au gré d'une rencontre, la régie a parlé du projet et le réseau idée a dit, « moi, ça m'intéresserait du pouvoir vous apporter mon expertise », et voilà.

Donc le partenariat, il se tisse au gré de rencontres, il se tisse parce qu'on a déjà des partenariats existants et que, dans le cadre de certains projets, on se dit que telle compétence spécifique présente chez ce partenaire pourrait nourrir notre projet, et puis, le partenariat c'est aussi, à un moment donné, je remarque qu'il y a des guichets énergies, je remarque qu'il y a Energie Info Wallonie qui est venu faire une information de ses services à la SWL, je prends mon téléphone, je présente le projet et je vois comment on pourrait travailler de manière complémentaire.

Dorothee décrit ainsi plusieurs des caractéristiques des conditions de démarrage et de fonctionnement d'un réseau de connexion. Nous les développons ci-dessous.

2. L'IMPORTANCE DE LA RENCONTRE

LE GERME DES IDÉES

La connexion est liée à des rencontres non planifiées mais qui ne sont pas que le fait du hasard. Elles ne sont pas le fait du hasard parce qu'elles se font dans des contextes qui correspondent à des flux professionnels, à des démarches liées à des missions, à des centres d'intérêts précis. Elles ne sont pas planifiées pour autant : lorsque Dorothee rencontre Stéphanie dans les réunions organisées par la FRB, la rencontre aurait pu se limiter à un échange de cartes de visite. C'est pourtant là que l'idée de travailler ensemble va germer.

Lorsqu'elle fréquente la plate-forme de lutte contre le surendettement, c'est dans le cadre de ses missions de service social de CPAS, et elle aurait pu « passer à côté » des ressources du centre organisateur si cette première rencontre non planifiée avec Stéphanie n'avait pas eu lieu. Parce que c'est de là que l'idée est venue.

Par ailleurs, Dorothee fréquente aussi d'autres plates-formes :

Mais on a aussi des plates-formes de référents sociaux auxquelles on est tenu de participer. Moi par exemple, je suis chef de file des référents sociaux pour toute la province du Hainaut sud, et donc, trimestriellement, avec la société wallonne du logement, on organise des plates-formes au cours desquelles tous les référents sociaux des sociétés de la province du Hainaut sud se rencontrent et on échange sur des projets en cours, sur des partenariats qui fonctionnent. Et ça aussi c'est très riche.

Madeleine Akrich, ingénieur et sociologue au CSI (centre de sociologie de l'innovation) a montré à quel point la rencontre est importante dans l'innovation¹⁴.

Qu'est-ce qu'une idée ? A la fois très peu et beaucoup ! Tout d'abord, ce « concept » n'est pas né d'une catégorisation effectuée par le sociologue ; il fait partie intégrante de la manière dont les innovateurs pensent, écrivent, racontent leur propre histoire. Leurs récits commencent souvent de la sorte : « Il se trouve que dans le passé, j'ai fait ceci et cela... J'ai rencontré X qui m'a dit que ceci et cela... Alors j'ai eu l'idée de... ». (...)

Une « idée », c'est donc en première approximation, un nœud qui a la forme d'un projet technique, effectué par un individu ou un groupe, entre un ensemble de « faits » qui sont, avant son intervention, relativement disparates : c'est cette dispersion qui détermine le caractère innovant de l'idée en question.

UN INVESTISSEMENT

Les rencontres sont donc à la fois un véritable « carburant » et un véritable investissement pour le travail en réseau.

Je pense que dans le secteur qui est le nôtre, on ne peut jamais se reposer sur ses acquis, on se doit d'être toujours curieux, et à l'écoute. Si on se ferme en se disant ce que je mets en place c'est déjà bien et je n'en veux pas plus, on ne va pas loin. Je pense que pour que les partenariats fonctionnent et puissent se mettre en place, il faut un peu de curiosité. Il ne faut pas hésiter à se dire « je vais à un colloque, à une formation parce que là je sais que je vais pouvoir rencontrer des gens et que ça va pouvoir m'enrichir de rencontrer d'autres personnes » ; et les rencontres ne s'avèrent pas toujours utiles tout de suite. C'est parfois avec le temps qu'on se dit, « oui... tiens... C'est comme par exemple moi, quand on s'est vus (lors du focus groupe organisé dans le cadre de la recherche), j'ai été très, très marquée par le discours des Equipes populaires, et je me dis que, à un moment donné, oui, c'est un partenaire auquel je pourrais faire appel pour mettre en place aussi des groupes de discussion au cœur des quartiers ; peut-être pas sur le thème de la précarité énergétique, mais sur d'autres thématiques. Donc, c'est être curieux, rester éveillé, consigner toutes ces rencontres, le nom des personnes qu'on rencontre, en se disant qu'à un moment on sera peut-être amenés à se revoir pour, peut-être, concrétiser des choses ensemble. Mais, dans un secteur comme le nôtre je pense qu'on se doit de rester curieux et intéressés. C'est fondamental.

¹⁴ M. Akrich, « Comment les innovations réussissent ? » Recherche et Technologie, 1987, pp. 26-34. En ligne <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00081504>.

3 . LA TRADUCTION

Une idée, dit Madeleine Akich, c'est un réseau socio-technique en projet.

Les « idées » ne viennent pas toutes seules au monde : elles sont, comme nous l'avons dit en commençant, le produit d'une circonstance, d'une rencontre, d'un événement qui permet à celui qui la formule la mise en relation entre des faits jusqu'alors disparates. Arrêtons-nous un instant sur

le mot « disparate » : ce que nous voulons signifier ici, c'est que les faits en question sont pris en charge par des réseaux disjoints, et que ce que fait l'« idée », **c'est de créer une nouvelle position, au moins à l'état virtuel qui permet la liaison entre ces réseaux.**

L'idée fonctionne donc sur deux plans indissociables : elle a un contenu « social » puisqu'elle est la promesse d'un lien inédit entre des réseaux pour le moment séparés, mais ce lien ne peut s'effectuer que dans l'élaboration et la mise en circulation d'un objet technique particulier.¹⁵

La nouvelle position créée par l'idée qui nous occupe (ce que nous pouvons qualifier de « point de passage »), c'est la mise à disposition d'un appartement pédagogique au service de « quelque chose » d'encore assez peu défini au départ, mais qui va permettre ce que les sociologues de l'innovation appellent une « traduction » : une convergence minimum entre des entités au départ déconnectées, qui va leur permettre de s'engager authentiquement dans un projet qui sera au moins partiellement une réponse aux problèmes de chacun, mais pour des raisons différentes, et qu'ils acceptent de voir évoluer. Ainsi, les différents services venant d'horizons différents trouvent-ils un intérêt propre à ce projet, mais sont-ils aussi prêts à lui apporter quelque chose, ce qui enrichira en retour leur propre position. Pour certains, l'intérêt de départ sera de « percer » sur de nouveaux terrains ; pour d'autres, de trouver de nouveaux publics à leurs animations ou de nouveaux destinataires à leurs actions, dans le cadre de leurs missions ou au-delà, avec une présence réelle ou à distance. Enfin, et c'est essentiel, un des acteurs du projet, c'est la population des locataires de la SLSP. Car dans le réseau de connexion, les bénéficiaires sont associés comme acteurs à part entière.

Maintenant, par rapport aux locataires, je vais dire, aux bénéficiaires de nos actions, qui sont aussi des partenaires à part entière du projet, ça, il ne faut jamais l'oublier, leur expertise et leur vécu nourrissent toujours le développement de nos projets. Et bien là, le but c'est de mettre en place des outils didactiques dont ils puissent se servir pour, quelque part, pérenniser l'impact des actions qu'on a mises en place avec eux, et qu'ils puissent essaimer parfois ces outils autour d'eux, aussi. Cette mise en place de réseau informel où, par le bouche à oreille, les gens s'échangent des trucs et astuces, fait que nous aussi ça nous facilite... je ne vais pas dire, le but c'est pas de dire qu'on se « facilite la tâche », mais, les locataires sont toujours des experts du vécu et on se rend compte que s'ils sont en mesure de parler de leurs difficultés, ils sont aussi en mesure de parler de ce qui fonctionne et de ce qui leur a apporté quelque chose, et on compte vraiment sur eux et sur ce réseau moins formalisé qu'un réseau de partenaires institutionnels pour prêcher la bonne parole, induire les changements qu'on souhaite voir induire par le biais du projet, donner envie à des locataires qui ne connaîtraient pas le projet, de s'y investir.

¹⁵ Ibidem.

DEUXIÈME PARTIE : LES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT D'UN RÉSEAU DE CONNEXION

« ALLER AU MONDE APRÈS AVOIR FAIT VENIR LE MONDE À SOI »

1. LA MOBILISATION DES PUBLICS / L'INTÉRESSEMENT

L'une des difficultés évoquées par les professionnels ayant participé aux focus groupes était la mobilisation des publics. Par exemple, il peut être compliqué pour un service de persuader des bénéficiaires de venir à une réunion d'information pourtant jugée importante et semblant correspondre aux besoins – si ce n'est aux demandes – desdits bénéficiaires.

Nous postulons qu'il n'est pas productif d'analyser la question sous l'angle de la mobilisation. Le concept induit en effet un point de vue qui tronque la question.

- Il suppose une immobilité qu'il convient de faire cesser, ce qui dans le cas des bénéficiaires revient à les stigmatiser : « ils ne se bougent pas » ; le sophisme de cause risque de n'être pas bien loin : « ils ne se bougent pas, donc ils ne méritent pas qu'on se bouge pour eux ». Les effets pesants d'un déficit de capital symbolique bien présent dans le chef des bénéficiaires sont estompés derrière la connotation guerrière du terme « mobilisation ».
- Il suppose également une division manichéiste entre ceux qui doivent être mobilisés, et ceux qui n'en ont nul besoin, l'étant déjà, c'est-à-dire les professionnels mobilisateurs. Or, être un professionnel n'équivaut pas à être mobilisé ; à preuve, les nombreuses occasions de se mobiliser qu'un professionnel, dans sa version de simple citoyen, n'honore pas malgré le peu d'énergie que cela demande, comme participer à la fête des voisins ou se rendre à une séance d'information organisée par la commune. Être un professionnel, c'est être payé pour faire ce que l'on fait, et dans un cadre privé ces efforts ne seraient peut-être pas consentis.

Si nous considérons, comme nous l'avons décrit supra, qu'un réseau de connexion est adéquat dans la question de la lutte contre la précarité énergétique, la notion d'intéressement, qui y est centrale, nous semble plus pertinente que celle de mobilisation.

Par intéressement, les sociologues de l'innovation entendent le fait « d'être entre » (*inter esse*, en latin), c'est-à-dire d'être le maillon qui relie ce qui était disjoint, ou au contraire l'élément qui se met entre un maillon et un autre afin d'empêcher le premier de se rapprocher du second. En effet, pour connecter A, B, C entre eux, il faut également déconnecter A, B et C des D, E, F, etc. qui pourraient venir interférer dans la relation, la ralentir ou l'empêcher. Y compris modifier son projet de départ pour le rendre plus attractif. Intéresser, c'est donc attirer à soi en se laissant attirer par l'autre et rendre les autres attractions moins performantes.

2. INTÉRESSEMENT ET ENRÔLEMENT : DONNER UN VÉRITABLE RÔLE

Dans le réseau de connexion, il est indispensable que toutes les parties en présence soient **sur pied d'égalité**, même si les capitaux (au sens que Bourdieu a donné à ce terme) sont inégaux. Tous doivent être acteurs, mais il n'y a pas une manière unique d'être acteur. Ainsi, par exemple, l'implication des bénéficiaires ne doit pas se faire nécessairement toujours ou tout de suite sur le mode de la collégialité en direct. Il ne suffit pas de mettre tout le monde autour de la table pour que tous soient égaux, bien au contraire parfois.

Dans le projet du Logis Châtelettain, les bénéficiaires sont associés au projet mais pas encore intégrés au comité de pilotage.

Donc, à l'heure actuelle, on a un comité de pilotage au niveau du projet, qui ne fonctionne qu'avec les partenaires, parce qu'on était dans une phase de mise en œuvre, et on se dit que, au début, on a pas mal tâtonné, on a parlé un peu dans le – je ne vais pas dire qu'on a parlé un peu dans le vague, on se comprend – mais les locataires s'y seraient perdus. L'objectif, maintenant c'est d'ouvrir le comité de pilotage à des représentants de locataires qui ont participé à des actions et à des animations. (...)

C'est en projet, mais il y a d'autres projets où c'est déjà le cas, où ils sont déjà autour de la table avec nous. Pas encore à ce niveau-ci, pas encore pour ce projet-là mais on a plein d'autres projets où les locataires font partie intégrante du réseau de partenaires, et sont avec nous autour de la table pour faire évoluer les projets, et participent aux réunions plus formalisées avec d'autres partenaires institutionnels autour de la table. L'objectif, in fine, c'est ça aussi. (...)

Au départ dans les réunions de réseau qu'on a mises en place, on s'est fait les porte-voix de ces difficultés rencontrées par les locataires. Mais je vous dis... on se dit, peut-être à tort, mais on se dit que mettre trop vite les locataires autour de la table avec les partenaires qui vont échanger de manière parfois un peu abstraite, on a parfois peur aussi qu'ils s'y perdent un peu. Donc on préfère que les choses soient bien claires et bien structurées entre les partenaires pour faire arriver le locataire auprès de nous.

L'objectif pour Dorothée est donc qu'à terme les locataires puissent avoir un véritable rôle, qui ne soit pas que de façade, voire pire, un prétexte à une démarche pastorale. Ce qui nécessite une période de décantation du projet, pour qu'ils puissent, aussi, en tant qu'experts de leur propre vécu, faire entendre leur voix à tous les partenaires, et que, comment dire, les partenaires entendent leur voix, qu'ils soient en action avec eux. Mais là ils ne seraient pas présents en tant que bénéficiaires d'une action, dans le comité de pilotage ; ils seraient là plus en position, j'appelle ça la position méta, en position d'analyse de ce qui fonctionne bien, de ce qui fonctionne moins bien. C'est vraiment notre objectif.

Au contraire, Empreintes a parié sur le collectif professionnels/bénéficiaires en direct ; pari osé, qui pose maintes questions déontologiques.

Au départ, c'est toujours un acteur du secteur social qui vient à notre rencontre. Alors, on travaille beaucoup avec les CPAS, mais on travaille aussi beaucoup avec les régies de quartier, on a travaillé avec les plans de cohésion sociale, on a travaillé avec des associations d'éducation permanente qui, elles, sont confrontées à un public en situation de précarité énergétique où leur demande, souvent, est : on n'arrive pas à les mobiliser, on ne parvient pas à les sensibiliser et on ne trouve pas une manière de pouvoir rendre pérennes les actions ou en tout cas les choses à mettre en place dans leur logement. Et donc, elles viennent nous trouver en reconnaissant, je pense, chez nous, une expertise plutôt pédagogique et éducative, qu'on a pu développer avec le temps, et qui est complémentaire à l'approche sociale du partenaire qui va avoir un accompagnement social, justement, des publics. Et donc, l'acteur social vient avec cette demande-là, et ensemble – et c'est vraiment ensemble, parce qu'on travaille vraiment de manière très conjointe – on constitue un groupe de douze personnes, qui sont connues de la structure sociale ou qui sont en tout cas reconnues comme ayant des difficultés en termes de gestion, de maîtrise autour de l'énergie, et ce groupe va se réunir en moyenne une fois par mois pendant un an. (...) Et pendant toute cette année, Empreintes va gérer le collectif, donc, va gérer les rencontres du groupe, avec la volonté de pouvoir aborder la thématique de l'énergie sous toutes ses formes, donc, que ce soit la facture, que ce soit l'éclairage, que ce soient les éco-gestes, que ce soient les droits, le tarif social, etc., en partant vraiment des nécessités et des besoins des publics. Donc c'est partir de « quelles sont vos difficultés, quelles sont les problématiques que vous rencontrez, quels sont les sujets que vous avez envie d'aborder par rapport à l'énergie ? », et notre boulot va être de trouver des moyens de dé-complexifier toute ces thématiques en amenant des outils pédagogiques beaucoup plus interactifs et qui sortent d'un modèle académique d'apprentissage qui est « le prof : je viens vous livrer mon savoir » ; on est plus dans le faire vivre des expériences diverses, pour questionner, pour que les personnes puissent partager leurs savoirs.

Donc ça, c'est ce qui va nous préoccuper au niveau du collectif. Et, parallèlement à ça, durant tout le projet, l'acteur social, lui son rôle va être de pouvoir accompagner individuellement chaque personne en proposant – c'est toujours une proposition – mais en proposant de faire une visite énergétique du

logement. Ça reste une proposition parce que l'idée n'est pas d'être dans l'obligation et la contrainte, mais de pouvoir, du coup, avoir des réponses plus adaptées à la situation personnelle de la personne, et que ça ne vienne pas envenimer non plus le collectif de questions très individuelles qui ne concerne pas l'ensemble des personnes. Et donc, la visite énergétique va permettre d'identifier les lieux où il est intéressant de pouvoir agir dans le logement, et de pouvoir équiper le logement pour pouvoir améliorer la qualité énergétique du logement. Et donc, on prévoit toujours un budget qui varie entre 200 et 500 euros, selon les partenaires, pour concrétiser les actions qui sont menées et de ne pas rester à l'état de conseils et de choses « à faire », mais qui ne sont pas toujours possibles tout simplement pour des raisons budgétaires. Ça, c'est pris en charge par le plan PAPE, le plan d'action et prévention d'énergie, où les partenaires rentrent un dossier à la Région Wallonne et on collabore ensemble.

Et alors, le volet individuel prend aussi en compte l'accompagnement administratif, si les personnes veulent changer de fournisseur ce sont les partenaires qui vont gérer l'analyse et les changements, si les personnes sont en litige avec leur propriétaire, il y a des rencontres et des négociations qui vont se faire. Si on voit qu'il y a une possibilité d'avoir un accès à des primes, du coup il y aura aussi tout un travail de rentrer des dossiers ensemble etc., et donc, il y a tout ce volet individuel qui est pris en charge par le partenaire. **Et en sachant que le partenaire est toujours présent dans les rencontres collectives, pour justement faire la jonction entre tout ce qu'on apprend ensemble dans les moments collectifs, et en même temps tout l'accompagnement individuel qui se fait.**

Et donc, le partenaire, et ça fait partie du contrat, c'est qu'il puisse vraiment participer à ces rencontres – voilà, pour mieux voir ce qu'il s'y passe, mieux comprendre les problématiques et les difficultés que les personnes rencontrent et être beaucoup plus adapté dans son intervention à domicile par la suite. Donc voilà, et alors, on progresse comme ça pendant une année. (...) Et, au bout d'un an, l'idée est que les personnes qui ont participé au projet sont invitées à mobiliser de nouvelles personnes, à parrainer l'une ou l'autre personne dans leur entourage pour pouvoir constituer un nouveau groupe. Et c'est comme ça que la mobilisation se fait, voilà, de manière plus globale.

3. INTÉRESSEMENT ET RÉCIPROCITÉ

La notion d'intéressement suppose donc une notion de **réciprocité** qui fait plus que rétablir l'équilibre entre professionnels et bénéficiaires : elle modifie complètement la relation en faisant bouger les points de vue : à la fois les points de vue croisés des uns sur les autres, mais aussi les points de vue sur le projet. Là où la mobilisation suppose un regard extérieur du professionnel constatant l'appétence (ou le manque d'appétence) du public à des idées qui viennent de lui, l'intéressement change les idées et les enrichit de l'apport des uns et des autres.

Dans son projet Eco-Watchers, Stéphanie constate cette modification de points de vue du professionnel, insufflée par le travail collectif avec les bénéficiaires, modification qui va jusqu'à changer l'objectif poursuivi par son service.

Notre discours il y a dix ans était de « réduire la consommation énergétique des ménages » ; on n'est plus du tout dans ce discours-là, parce qu'on prend conscience que la majorité des ménages auxquels on est confrontés sous-consomment de l'énergie, et donc, venir leur dire qu'on va économiser de l'énergie alors qu'ils en consomment déjà très peu, c'est un non-sens. Mais par contre, de les accompagner, de les aider à avoir un éclairage plus critique sur les fournisseurs, sur leurs droits, sur la compréhension de leur facture, sur le fait d'être vigilants dans le relevé de leur compteur pour éviter des situations catastrophiques qui pourraient arriver : on est plus de cet ordre là. Maintenant, les économies d'énergies font partie du projet, d'une certaine manière, parce qu'ils sont bourrés d'idées ingénieuses qui sont évidemment intéressantes à partager, donc c'est plus dans cet échange de pratiques et d'enrichissement mutuel qu'on le voit. Que réellement dans un objectif de « réduire sa consommation énergétique », voilà. On amène des changements, mais ce n'est pas ça qui, fondamentalement, sous-tend les objectifs.

Le point de vue des professionnels et des structures engagées dans le projet est également changé.

Mais ce qui est aussi intéressant de voir c'est que certains CPAS ont pris conscience que le collectif pouvait changer des choses que l'individuel ne permettait pas de faire. Et donc certains CPAS ont été vraiment, vraiment interpellés sur ce que le projet permettait de faire, et ont voulu vraiment renforcer toute l'action collective du CPAS. Ce que, moi, je trouvais intéressant. Même s'il y a toujours ce paradoxe de contrainte, et « est-ce que certains services peuvent le faire, est-ce que tous les services peuvent le faire ? »... ça reste complexe au niveau de l'institution, mais en tout cas de permettre à ces institutions de se rendre compte qu'il y a plein de manière différentes de pouvoir changer les choses, changer le système et accompagner des personnes, pour moi, était déjà un fameux pas. Et donc je vois, par exemple, au CPAS de Ciney, suite au projet Eco-Watchers, le groupe a voulu continuer, continuer à se voir, il était vraiment très très soudé, et ils ont introduit un dossier auprès du CPAS pour pouvoir mener une pièce de théâtre-action, parce qu'on avait été en voir une dans le cadre du projet et puis qu'ils sont sortis de là en se disant « mais on devrait faire ce genre de chose », et le CPAS a donné son aval pour pouvoir soutenir financièrement le développement de cette pièce de théâtre, et ils continuent ; voilà, ils sont à leur deuxième pièce et ils continuent à jouer, et de par leur pièce ils amènent aussi, je pense, une certaine interpellation auprès d'autres structures sociales de ce type.

Moi, ce que j'ai constaté en tout cas, avec la pièce de théâtre à Ciney, c'est que quand les représentants politiques du CPAS ont vu cette pièce, et ont vu la qualité de leur représentation, tant d'un point de vue théâtral que d'un point de vue des propos du contenu, se sont dit « ça vaut la peine d'investir dans ce type d'action ».

Par ailleurs, cet intéressement croisé vécu en direct, s'il est sincère et conforme à la philosophie du réseau de connexion, est un garde-fou pour éviter les dérives potentielles, à ne pas négliger : en effet, les bénéficiaires pourraient vite se trouver sous contrainte dans un environnement non sécurisé, avec en face d'eux, dans le même groupe, des professionnels pouvant exercer sur eux un véritable « magistère moral », selon le terme de Robert Castel. Le mélange d'aide et de contrôle est en effet un des points noirs pointés par les bénéficiaires interviewés lors de la recherche. Dans les collectifs mixtes, il est essentiel que les professionnels acceptent de changer leur point de vue sur les bénéficiaires afin de permettre que les rôles soient respectés pour chacun et pour tous.

Je n'ai jamais ressenti, ou très peu, en tout cas, de personnes qui se sentaient contraintes de venir, ou, si elles l'étaient, je pense que la dynamique qui était mise en place leur permettait de se rendre compte qu'on n'était pas du tout là-dedans, et donc les choses s'apaisaient très vite. Mais je pense que de par la posture et le cadre et la manière dont on travaille et le fait qu'on a, nous, en tant que personnes aussi, plein de choses à apprendre d'eux, on ne vient pas en tant qu'experts leur donner la bonne parole alors qu'ils sont maîtres de leur situation et de leur vécu et de leur histoire et ce sont eux qui sont le plus en connaissance de leur situation. Donc je pense que ça s'équilibre de cette manière-là.

Mais au tout début, je le vois avec le CPAS de Namur, je vais dire, je pense que l'intervenante était peu... avait beaucoup de doutes sur l'apport du collectif et sur ce que ça pouvait amener. Maintenant elle en est convaincue parce qu'elle l'a vécu depuis dix ans et qu'elle continue à le vivre et qu'elle voit des changements auprès de certaines personnes, mais au début c'était... des très grandes réticences.

(...)

Donc je crois qu'on sensibilise beaucoup les acteurs sociaux dans la manière dont on travaille. Ça me permet d'éclairer encore plus, je trouve, le travail qu'on mène de mobiliser à la fois le public, mais de mobiliser aussi les structures qui les portent et leur vision de l'action sociale.

4. LE RÔLE DES « NON-HUMAINS » : L'INTÉRESSEMENT ET L'INTERMÉDIATION

Pour les sociologues de l'innovation, les objets, les dispositifs techniques, tout ce qui est de l'ordre du non-humain, jouent un rôle à part entière, en tant qu'acteurs, dans un réseau. En effet, ils « contribuent à définir les groupes sociaux concernés, établissant les uns en alliés, les autres en adversaires ou en sceptiques. Un dispositif technique répartit les forces qui vont le soutenir ou résister. C'est en ce sens qu'il peut être analysé comme un dispositif d'intéressement. »¹⁶

Dans le projet que nous décrit Dorothée, les dispositifs techniques ont toute leur importance. A commencer par l'appartement, qui, en étant attribué au projet, acquiert le statut de pédagogique. Il devient un laboratoire, et à ce titre, il va constituer le « point de passage » du réseau : permettant de fixer dans l'espace les différentes entités (services publics, associatifs, locataires), leur offrant qui une alternative (au CPAS de Châtelet), qui une opportunité (à Lire et Ecrire), qui une facilité centralisatrice (les locataires), l'appartement contribue à lier les uns et les autres, et par la même occasion, les dissuade d'aller voir ailleurs (ou de n'aller voir nulle part, comme pour les locataires). Il fixe ainsi un dispositif d'intéressement des divers protagonistes.

L'appartement est donc la plaque tournante du réseau. Mais si son rôle est important, il a aussi été hautement improbable ; il est le résultat d'un pari et d'une mise considérables :

parce qu'ici, nous, notre projet d'appartement pédagogique, on a eu 10 000 euros de la fondation roi Baudoin, mais ça coûte 80 000 euros à la société...

Et c'est parce que j'ai un directeur gérant qui est convaincu que ça va porter ses fruits. Quand je dis 80 000 euros, c'est la mise à disposition de l'appartement, c'est des loyers qu'on ne perçoit plus, c'est toutes les ressources humaines affectées au développement du projet et de son fonctionnement.

D'autres dispositifs techniques apparaissent également comme acteurs à part entière ; ils deviennent des **intermédiaires** entre les services et les locataires, dans ce sens ou dans l'autre. Ainsi, les outils pédagogiques mis à disposition des locataires, qui vont connaître des transformations à cause du projet.

(Le CPAS de Châtelet) nous a proposé de créer un outil qui pourrait être distribué à toute personne qui vient dans l'appartement, un outil qui reprendrait de manière très simplifiée toutes les aides qui existent en matière d'énergie, donc, le plan MEBAR, (et ceux qui seront créés avec et par les locataires grâce au projet, avec la régie de Quartier notamment ;) le but étant, à terme, de créer un outil pédagogique, de co-crée un outil pédagogique avec ces locataires, outil qui, co-crée avec ces locataires, pour nous, aura beaucoup d'impact sur les autres locataires de la société que si on venait avec une approche purement créée par nous qui resterait quand même très, très théorique.

Ces artefacts se transformeront, peut-être, en porte-paroles de leur groupe, en intermédiaires entre groupes. Ces fonctions ont, en effet, une très grande importance dans l'entretien et le développement du réseau, en contribuant à l'intéressement de protagonistes nouveaux.

5. OUVERTURE, TRANSPARENCE ET VIGILANCE

Le réseau de connexion se joue toujours sur le fil, entre une certaine formalisation et un degré d'ouverture. Un certain nombre de documents écrits sont nécessaires (conventions, PV) non pas parce qu'ils tendent à pallier à une certaine méfiance, mais au contraire parce qu'ils scellent la confiance : ils ne sont pas nécessaires a priori, mais comme la trace de ce qui a été engrangé, et par le fait même, se mettent à circuler comme intermédiaires entre protagonistes. Ils peuvent ainsi désamorcer des malentendus, renforcer l'intéressement entre les services et les rôles de chacun, éviter les compétitions.

16 M. Akrich, M. Callon, B. Latour. « A quoi tient le succès des innovations ? 1 : L'art de l'intéressement ; 2 : Le choix des porte-parole. » Gérer et Comprendre. Annales des Mines, Les Annales des Mines, 1988, pp. 4-17 et 14-29. En ligne <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-00081741>.

Dans le cadre de certains partenariats on met en place des conventions. Il y a aussi un arrêté du gouvernement qui nous impose, de toute façon, d'avoir des conventions-cadres avec des partenaires prioritaires que sont les CPAS, les villes et les communes, les relais sociaux, les régies de quartier etc., donc il y a des conventions qui sont obligatoires, et il y a des conventions que nous, on décide pro-activement de mettre en place, et ces conventions, je vais dire, balisent le rôle et les responsabilités de chacun dans la mise en place d'une action partenariale. **Maintenant, il faut savoir que les conventions ne sont pas le point de départ du partenariat.** Ces conventions sont toujours l'aboutissement de tables rondes que l'on met en place, où chacun s'exprime sur son champ de compétence. C'est très très important quand on met en place un partenariat, de bien identifier le champ de compétence de chacun pour voir en quoi les gens sont complémentaires. Si on ne travaille pas comme ça, et qu'on ne laisse pas ce travail d'évaluation des compétences se faire, on remarque alors que, souvent, les gens sont en compétition et se mettent en compétition. Donc la clarification du rôle de chacun par le biais de réunions où tout le monde est autour de la table, c'est quelque chose de très important. Et nous, on se fait fort de mettre en place ce type de réunion. Et on les met toujours en place de manière très très bienveillante.

Quand c'est dans le cadre de nos projets à nous c'est nous qui les organisons (les réunions), toujours. En ayant, préalablement aux réunions, vraiment pris le temps de réfléchir à ce que sont les forces et les faiblesses de chacun pour déjà venir entre guillemets avec un « canevas » et une réflexion qui va aussi un peu guider les échanges et les débats en réunion, qui va nous permettre de recentrer les choses si on sent que les choses partent un peu dans tous les sens. Mais, notamment, on aurait pu se dire « le CPAS de Châtelet appuie déjà les consommateurs en matière de droit à l'énergie ; Energie Info Wallonie le fait aussi. » Et, je vais dire, on a concerté les deux institutions, et le fait que le CPAS de châtelet ait ses compétences mais ne puisse pas mettre en place des permanences décentralisées chez nous, on a informé le CPAS que Energie Info Wallonie, eux, pouvaient le faire, la seule chose à laquelle on est vigilant, c'est que quand Energie Info Wallonie se rend compte qu'on a des gens de l'entité qui sont en difficulté, ces gens de l'entité vont être réorientés vers le partenaire et vice-versa. C'est important dans le partenariat : un, d'avoir bien évalué le champ de compétence de chaque partenaire, et deux, que chaque partenaire s'engage aussi à ne pas maintenir captif un public avec lequel il aurait des contacts. On doit faire preuve d'honnêteté vis-à-vis des autres, si on détecte chez une personne un besoin auquel pourrait répondre un des partenaires de l'action : on le réoriente.

Nous avons ici un parfait exemple de l'intéressement/désintéressement qu'il est nécessaire de réussir et qui nécessite vigilance et transparence. Maintenir un public captif pour éviter de le perdre, c'est empêcher une connexion nécessaire. C'est l'inverse de la réciprocité. Tout un travail de réassurance est nécessaire pour que chaque partenaire s'engage avec sincérité dans cette réciprocité ; il s'agit réellement de lier son sort à l'autre.

A propos du projet Eco Watchers également, Stéphanie évoque la nécessité de point de vigilance et de transparence. Afin que les choses soient bien claires, des balises ont été mises en place, pour que le collectif fonctionne réellement comme collectif et non comme un encadrement déguisé.

Déjà, une des premières choses, c'est qu'on a une convention de partenariat avec le partenaire qui définit bien la libre participation des publics, et qu'on ne veut à aucun moment que les personnes soient contraintes, même, parce qu'on a eu l'expérience de certains CPAS qui obligeaient leur participants... enfin, leur bénéficiaires, à venir participer à la séance d'information, et puis, « libre à eux » d'accepter ou non de continuer l'aventure ; mais rien que ça était déjà suffisant pour mettre les publics, évidemment, dans une contrainte. En tout cas dans le sentiment de contrainte. Et donc, ça, ça fait partie clairement de notre manière de travailler..

Ce qui est intéressant de voir, c'est que quand on interroge, en tout cas, les personnes qui ont participé, c'est que les personnes nous disent que même si au départ l'image que le CPAS pouvait donner de quelque chose de contraignant et de risqué de participer à ce type de projet, elles en arrivaient à créer une autre image du CPAS, et d'être davantage dans un rapport de confiance avec les partenaires avec

lesquels on travaillait. Et je pense, notamment, parce que les services énergie des CPAS sont souvent dissociés de l'action sociale directe, du CPAS. Et donc, la relation est tout autre dans le cadre de ce projet-là. Et qu'il y a toute une série de choses aussi qui sont définies sur l'aspect de la confidentialité, le fait que les choses qui se disent dans le groupe ne sortent pas du groupe etc. et donc, créent un rapport de confiance, et donc créent une autre image du CPAS.

6. L'OUVERTURE PAR L'ACTION

Mais les concertations ou les conventions ne suffisent pas, le réseau de connexion est un réseau où l'action est centrale.

Il faut être très opérationnel, parce que sinon, si c'est pour, entre guillemets, « souffrir de réunionite aiguë » et voir des gens pendant des semaines autour de la table sans que cela n'apporte rien, voilà. Mais c'est à nous aussi, si on impulse un projet et qu'on met en place ces réunions c'est à nous aussi à avoir travaillé suffisamment en amont des réunions que pour pouvoir guider et organiser les échanges, et les rendre vraiment les plus opérants possible. Ça, c'est... on doit être garant de ça. Parce que si déjà en réunion les partenaires ne savent pas ce qu'ils viennent faire et qu'ils quittent les réunions en se disant finalement on a brassé du vide et on n'aboutit à rien de concret, ils vont s'essouffler avant même que les projets se mettent en place. Donc ce travail de préparation de réunions et de gestion des échanges entre les partenaires, c'est vraiment un travail qui est fondamental mais qui nécessite beaucoup de temps, beaucoup d'énergie, beaucoup d'écoute, beaucoup d'analyse, et puis on fait aussi des pv de réunions, où on reprend les engagements de chacun. Donc, à la fin de chaque réunion, on reformule ce que chacun est prêt à porter, et puis on formalise tout dans un pv qu'on fait valider par chaque partenaire autour de la table, et de réunion en réunion on repart du pv, des choses qui restaient à faire, chacun doit être aussi responsable, quelque part, de ce qu'il va apporter dans le projet, et s'il y a des choses à travailler de réunion en réunion, eh bien, chacun doit s'engager à les travailler, parce que sinon, c'est clair qu'on tourne en rond.

Pour Dorothée, il ne faut pas se méprendre sur la nature de ces éléments de traces.

L'écrit c'est un aboutissement. Ce n'est pas ce qui fonde un partenariat, l'écrit. C'est ce qui le balise, mais ce n'est pas ce qui le fonde. Moi, je pense que ce qui fonde le partenariat et qui permettra d'aller au-delà du turnover, c'est quand l'institution est convaincue de la mission et de l'apport qu'elle peut avoir dans un projet. Si elle a cette conviction, les gens qui y travaillent auront cette conviction partagée. C'est une question de conviction plus que de convention, pour moi. Pour moi, la convention ça reste... c'est vraiment une formalisation et une formalité. Un partenariat c'est tellement autre chose qu'une convention.

Cependant, plus les précautions de transparence et de vigilance sont respectées, plus l'ouverture est possible. Par ouverture, entendons à la fois la possibilité d'accepter d'autres protagonistes dans le réseau, mais aussi de permettre des déplacements dans le projet.

Il y a toujours un degré d'ouverture, par exemple, par rapport à l'appartement pédagogique, on savait qu'on voulait mettre en place un service de proximité au cœur des quartiers d'habitation sociale. Notre objectif c'était ça. C'était le fait de se dire « on n'est pas des experts de l'utilisation rationnelle de l'énergie, ni du droit en matière d'accès à l'énergie, et quand les partenaires viennent autour de la table, on connaît déjà quelles sont leurs missions, et le but c'est de se dire « est-ce que le projet vous intéresse, et qu'est-ce que chacun d'entre vous est d'accord d'apporter au niveau du projet et de l'objectif que l'on souhaite atteindre par le biais du projet ? » Mais après, la marge de manœuvre est large. Ici, Energie Info Wallonie met en place à la fois une permanence décentralisée une fois par mois, ça correspond à quelque chose qu'Energie Info Wallonie voulait faire, mais en plus de ça, elle met en place une animation, ils vont mettre en place une animation spécifique sur le démarchage abusif, donc on n'est jamais fermés non plus, mais quand les gens viennent autour de la table, ils doivent savoir quel est notre objectif de travail. Mais on ne cloisonne pas tout. Je vais dire, si on est trop directif par rapport

à ce qu'on attend des gens, je pense qu'on les décourage aussi. Pour faire fonctionner un projet, faire fonctionner un partenariat – certes, le but c'est d'atteindre un objectif commun – mais c'est laisser à chacun sa part de créativité pour atteindre l'objectif. Le cheminement vers cette atteinte d'objectif doit être épanouissant pour tout le monde.

Comme le précise Madeleine Akrich, « Avoir une « idée », c'est aussi **accréditer d'autres acteurs**, se reconnaître une dette à leur égard : tout projet d'innovation doit trouver le moyen de lever les hypothèques qui pèsent sur son devenir ; il doit transformer en « actif » par son incorporation dans le dispositif technique tout le « passif » que représentent les réseaux dont la mobilisation est nécessaire à son accomplissement : transformer des porte-parole en médiateurs, aller au monde après avoir fait venir le monde à soi, tel est l'enjeu. »

CONCLUSION

Le travail de réseau, dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique, nécessite de s'inscrire dans celui, plus vaste, de la lutte contre la désaffiliation. Cela implique :

- de travailler au maximum dans une optique de prévention plutôt que de colmatage ;
- de travailler dans l'esprit de l'éducation permanente, c'est-à-dire en renforçant le capital symbolique des personnes au départ de ce qu'elles sont et là où elles sont ;
- de travailler dans l'esprit des actions communautaires, c'est-à-dire avec la volonté d'agir sur l'environnement pour l'améliorer au bénéfice des plus faibles.

Dans cette optique, le modèle du réseau de connexion est celui qui se présente comme parfaitement adapté et prometteur. Il faut toutefois, pour qu'il réussisse, prendre pleinement conscience de la rigueur de sa méthodologie, qui, sous des dehors aléatoires, nécessite beaucoup de finesse et de doigté. Il faut également se donner la volonté et les moyens de laisser mûrir et advenir ce qui ne peut se développer qu'avec du temps.



Pour citer cette analyse

Jacqueline Fastrès, « Les conditions de création et de fonctionnement d'un réseau de connexion », Dossier - Lutte contre la précarité énergétique et travail de réseau : quelles logiques d'action ? (partie 1/2), *Intermag.be*, analyses et études en éducation permanente, RTA asbl, avril 2017, URL : www.intermag.be/596.