

Séminaire le 26 juin 2014 à Ciney

ErE & Inclusion sociale par la thématique de l'énergie

(ErE = Education Relative à l'Environnement)

Ce document est un travail préparatoire pour le témoignage lors d'un atelier "World Café" visant à compléter les points de vue et découvrir d'autres manières d'aborder l'énergie, mais aussi d'en savoir plus sur les difficultés rencontrées par les animateurs de terrain.

Atelier 4 : Accès et participation des publics fragilisés à un habitat durable. Regard croisés des acteurs techniques et sociaux.

Contexte et présentation :

Fonction : Jean BAUDOUL. Conseiller en énergie et en rénovation durable à la Funoc

Formations de base :

- Ingénieur (26 ans dans la sidérurgie - fermeture Haut-fourneau de Marcinelle)
- Certificat d'Aptitude Pédagogique (CAP)
- Conseiller en énergie (reconversion)

Projet : RW dans le cadre de l'Alliance Emploi Environnement (AEE)

⇒ Ateliers de sensibilisation à la rénovation durable orientés public précarisé
Sous la responsabilité de Clara Meeus

La Funoc → CISP - Centre Insertion Socio Professionnel (+-150 employés)

+ - 80 formateurs - +- 1250 stagiaires par an
les stagiaires sont demandeurs d'emploi inoccupés, inscrits au forem et n'ayant pas dépassé le niveau d'études secondaire.

pour le projet, +- 600 stagiaires sensibilisés par an (+ suivi individuel)
cela représente entre 50 et 60 groupes/an

Les difficultés :

- Les **groupes** sont **hétérogènes**.
Alphabétisation (écrite et orale), remise à niveau (CEB), Secteur habitat, Métier du social et administratif, langues. BUT pour certains stagiaires : avoir le niveau pour suivre des formations de type promotion sociale ou Forem.
- Comment **intéresser le public**.
 - Création d'un bureau Conseil Energie
 - Création d'un formulaire personnalisé (création d'un lien humain de type "attachement" individuel)
 - Faire de l'URE (les gestes pour réduire la facture d'énergie) pour intéresser aussi les locataires (75 à 80% du public).
 - Un contenu adapté : un mode d'emploi de la maison orienté Chaleur/Energie de la physique vulgarisée en lien directe avec la vie de tous les jours (concret)Programme :
Le confort thermique - La chaleur et ses 3 modes de déplacement - Les énergies et l'environnement - Les différents types de chauffages et leur prix - Les pertes de chaleur dans une maison - L'isolation (principe) - L'humidité et les moisissures - La ventilation - Les gestes d'économies d'énergie (URE)
- Avoir l'**adhésion des formateurs**.
Rencontre et demande de conseil. Exemple de retour : idée de maquette, poster avec tous les gestes d'économie d'énergie, séance d'observation dans les groupes Alpha et groupes remise à niveau.

Les solutions (sous objectifs) :

1. Utiliser une **communication** très efficace.
2. Etablir une **relation d'aide "service social"** de qualité entre le conseiller et stagiaire
3. Utiliser des **outils et méthodes pédagogiques** adaptés aux différents groupes.
4. Utiliser des **outils didactiques** appropriés.

Pour une communication efficace (maîtrise du non verbal) :

- Essayer de maîtriser la communication dans toutes ses dimensions est primordiale pour s'adapter à la diversité des groupes.
- Pour un message envoyé par un "Émetteur" et reçu par un "Récepteur"
 - 38% de ce qui permet de comprendre ce message est dû au **ton de la voix** (le vocal)
 - 55% est dû au **langage du corps** (le visuel)
 - 7% seulement est dû au **sens des mots** prononcés (le verbal)

- La posture, les silences, les gestes, les expressions faciales, le ton de la voix, le choix des mots, le rythme de l'élocution, les vêtements etc..
vont **compléter le message auditif**
- La communication non verbale exprime les sentiments, les émotions et les valeurs (le niveau sociale par exemple...)
- Le niveau social peut-être une barrière à la communication ! (attention aux signes extérieurs de richesse).
- ⇒ **Adapter le non-verbal, c'est crédibiliser le message.**

La relation humaine d'aide sociale

L'objectif de la relation de qualité est d'instaurer un **climat de confiance mutuelle** et de **sécurité au sein du groupe**.

ce que j'essaye de ne pas perdre de vue (mémo) :

- être en accord avec ses propos
- être authentique
- éprouver du plaisir à communiquer et le faire savoir ! (ressentir par le non-verbal)
- Soigner l'introduction et la fin. Le 1er contact est très important (on est jugé dans les 2 secondes...)
- En début de séance, établir la relation humaine, avec les yeux et la voix (Ex. : prononcer le prénom de chaque stagiaire avec un contact des yeux. En se trompant dans la prononciation, par le rire, on peut établir une relation...)
- Se préparer psychologiquement avant la séance (échauffement mental positif, confiance en soi, a priori de bienveillance du public, plaisir du travail...)
- être bienveillant, ne pas juger, savoir écouter (écoute active), considérer la personne (on ne vit que par le regard de l'autre - Klein), reconnaître son droit à la différence, faire preuve d'empathie et de congruence
- Sans cesse, cultiver ses qualités professionnelles « sociales » telles que: l'écoute, la compréhension empathique, la congruence (authenticité, sincérité), la considération positive inconditionnelle (ne dépendant pas de critères moraux, éthiques ou sociaux), bienveillance, etc...

L'aspect pédagogique :

Beaucoup de stagiaires ont été en échec lors de leur parcours scolaire. Il faut sortir des habitudes liées à l'école (bancs en rang d'oignons, prof. au tableau etc...). Le public étant très diversifié au sein d'un même groupe (culture, âge, vécu...) et chaque groupe étant différent (niveau, contenu de la formation de base), il n'est pas aisé de s'adapter. Il est donc important de se faire conseiller auprès des "formateurs référents" de chaque groupe.

Pédagogies utiles :

- pédagogies liées à l'affectivité (besoins affectifs), péd.humaniste, péd.du projet : relations positives, respecter les désirs la liberté (avec des limites...), ambiance joyeuse, susciter des situations de réussite.
- pédagogie active (ce qu'on découvre par soi-même est retenu) : stimulation, expérimentation, recherche par tâtonnement, en groupes, péd.différenciée, découper les connaissances en unité simple...
- pédagogie liés aux besoins sociaux (péd.interactive) : autonomie et responsabilisation, communication (mise en commun des savoirs et expériences)

Moyens - Trucs et astuces (mémo) :

- Les "savoirs morts" : ce qu'on a appris mais qu'on n'utilisera jamais car chacun de ces savoirs n'est accroché qu'à un seul neurone (analogie). Si je ne titille pas ce neurone je n'aurai aucune chance de me souvenir de ce savoir et encore moins de l'utiliser!!!
 - il est important de donner du sens
 - de créer beaucoup des liens pour raccrocher tous ces savoirs avec des choses ou des moments de la vie de tous les jours. Si possible les lier à de l'émotion.
 - Utiliser beaucoup d'exemples et rester toujours dans le concret.
- Vulgariser : c-à-d, simplifier les explications de concept, théorie, phénomène, mais en restant toujours exacte
- Parler simple (sujet-verbe-complément)
- utiliser beaucoup d'illustrations, de photos.
- Utiliser l'émotion (très efficace pour la mémorisation à long terme)
- Eviter autant que faire se peut l'abstraction
- Utiliser la méthode inductive. C-à-d, partir des exemples pour découvrir la théorie. Elle est plus naturelle et c'est cette méthode qui est utilisée par les chercheurs scientifiques. La méthode déductive (partir de la théorie et donner des exemples) est toujours plus délicate car elle repose sur l'abstraction.
- Rester dans le réel, dans le concret, dans les choses ou les moments en rapport avec la vie de tous les jours.
- Raconter des histoires. C'est un très bon moyen pour capter l'attention De plus les histoires aide à la mémorisation d'un contenu (tradition orale, bible, coran etc...).
- Utiliser l'analogie pour aider à la compréhension. Exemple : "C'est comme si on faisait..." Attention à veiller à ne pas faire l'apologie de l'analogie en tant que méthode de réflexion ou d'argumentation. Elle est dangereuse car, en l'utilisant, on peut prouver une chose et son contraire (sophisme).
- Favoriser/susciter le conflit cognitif. Exemple : l'expérience des 4 bâtons (cuivre, bois, pvc et isolant) qui donnent l'impression d'avoir des températures différentes alors qu'elles sont identiques. (Je croyais que ... mais je comprends que...)

- Le conflit sociocognitif (constructivisme) se base sur le même principe mais s'élabore en groupe. Les personnes sont actives, les points de vue différents et ce déséquilibre permet la confrontation des représentations et provoque leur modification ("reconstruction") et améliore la compétence de chacun.

Les réactions, les demandes et besoins du publics :

- De manière générale, la sensibilisation reçoit un bon accueil et suscite une reconnaissance envers l'institution
- Nous constatons une réelle méconnaissance des problématiques de l'humidité, du transfert de chaleur, un manque de mode d'emploi des équipements, aucune notion des niveaux de consommation moyens pour pouvoir se situer.
- Chez certains, les phénomènes physiques expliqués sont nouveaux et ils n'ont pas d'expériences de la gestion de l'énergie (ex. : jeunes ménages en remédiation avec leur fournisseur d'énergie pour rembourser une note énergétique astronomique!)
- La dimension travaux est très éloignée de leurs préoccupations premières. Ils gèrent (subissent) l'urgence et l'immédiat (plan d'accompagnement, contrôle divers de type ONEM ou FOREM etc...). Ils n'ont pas l'occasion de se projeter.
- Leur demande est plutôt orientée URE. Ils sont friands de trucs et astuces en rapport avec la vie de tous les jours.
La facture énergétique est un gros problème.
- Les demandes sont différentes de celles que nous attendions :
 - information sur les compteurs à budgets (à carte)
 - quel fournisseur d'énergie choisir?
 - Ma facture est-elle importante? Si oui pourquoi ?
 - Quel type de chauffage et comment puis-je y accéder? (les aides etc...)
ex : Le poêle à pellets est-il si intéressant qu'on e le dit ?
A quelle prime ai-je droit?
 - J'ai beaucoup d'humidité (moisissures) et j'aimerais changer de logement (social)
 - Ma chasse d'eau coule... Cela peut coûter beaucoup d'argent (600€/an) mais comment faire pour réparer moi-même ?
 - etc...
- Il existe une réelle crainte du propriétaire ou des instances publiques, un manque de confiance.
- Ils manifestent peu d'intérêts pour les primes par peur de devoir les rendre (Effet négatif des taxes et de la mauvaise communication autour des panneaux photovoltaïques).
- Ouvrir sa porte, c'est se dévoiler. "Pour vivre heureux, vivons cachés!"
- Les incitants sont inaccessibles pour eux. Exemple de l'écopack : La barrière la plus importante est la nécessité de devoir emprunter un minimum de 2.500 euros. Pour les publics précarisés, cela représente un investissement énorme. Un deuxième frein est

que, pour pouvoir accéder à l'écopack, il faut une installation électrique en ordre et attestée par une réception AIB-Vinçotte. Pour la plupart, ils n'ont pas de réception même si leur installation est en ordre ; il faut pouvoir payer l'organisme qui va la valider. L'écopack pourrait être attribué si, lorsque l'installation électrique n'est pas en ordre, il y a un engagement à le faire.

- Il manque de soutien adapté à ce type de public. La priorité serait de pouvoir obtenir un prêt pour s'offrir un thermostat, une vanne thermostatique... 150 euros représentent, pour les publics précarisés, un gros investissement qu'ils ne peuvent sortir de leur poche. Il faudrait des microcrédits à taux zéro adaptés à leurs priorités.
- Entendu lors d'ateliers: **“Pourquoi je ferais des économies d'énergie pour faire plaisir à un gouvernement qui s'en fout de nous!”**