

# Capacitation Citoyenne

# Capacitation Citoyenne

Ce livret est financé par :



Service de l'Éducation permanente

Periferia - 2013

Capacitation Citoyenne

Eco-Watchers / Traque aux énergivores

**Ensemble,  
soyons acteurs  
de notre énergie**

**Eco-Watchers / Traque aux  
énergivores**

# Sommaire

|                        |   |
|------------------------|---|
| Capacitation Citoyenne | 3 |
|------------------------|---|

---

|              |   |
|--------------|---|
| Eco-Watchers | 9 |
|--------------|---|

---

## Un apprentissage collectif, des savoirs partagés

|                      |    |
|----------------------|----|
| Un cadre préexistant | 15 |
|----------------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Expérimenter ensemble | 19 |
|-----------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| Allier l'approche collective individuelle | 23 |
|---|----|

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Améliorer son cadre de vie | 26 |
|----------------------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| Les rencontres | 27 |
|----------------|----|

|   |    |
|---|----|
| Eco-Watchers<br>et Capacitation Citoyenne | 31 |
|---|----|

---

|  |    |
|--|----|
| Quelles transformations?<br>L'incroyable histoire de Guy | 36 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| Retrouver du pouvoir d'agir sur son<br>environnement | 39 |
|--|----|

|                        |    |
|------------------------|----|
| L'énergie du collectif | 41 |
|------------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| Sortir du schéma « assistant–assisté » | 43 |
|--|----|

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Des envies d'aller plus loin | 46 |
|------------------------------|----|

## **Des collectifs qui interrogent et croisent leurs pratiques pour renforcer leurs actions solidaires et citoyennes**

**C**ollectifs d'habitants, de chômeurs, de femmes, d'habitants de la rue, de sans-papiers, espaces de débat ou de concertation, budgets participatifs, ateliers artistiques, ateliers urbains, économie solidaire, environnement...

Une centaine de collectifs et de structures de tous horizons font vivre Capacitation Citoyenne depuis 2000. Ce sont des groupes belges et français en majorité, mais aussi quelques-uns du Brésil et du Sénégal, qui développent des actions collectives pour améliorer les conditions de vie sur leur territoire.

Capacitation Citoyenne apporte des moyens pour se rencontrer, se ressourcer, se confronter, se renforcer. "Capacitation Citoyenne" n'est pas une marque déposée, une procédure figée, ni un réseau fermé. Il s'agit d'un programme d'actions, défini collectivement, qui repose sur la conviction que l'échange renforce. Il encourage particulièrement la rencontre entre citoyens, professionnels et élus.

## **Chacun a des capacités, mettons-les en action!**

---

Capacitation?! C'est la " mise en capacité". C'est l'idée que, par le collectif, on peut conforter et révéler des compétences. Ce mot venu du Brésil et du Sénégal place l'individu et le groupe au centre de la démarche, comme acteur de sa propre transformation, et de la transformation de son environnement. *«C'est aussi comprendre les raisons de sa situation pour mieux pouvoir la faire évoluer avec d'autres.»*

Capacitation Citoyenne prend une fonction de " haut-parleur", pour rendre plus visibles des énergies locales, leur donner une place privilégiée et les mettre en lien les unes avec les autres : lors des rencontres, par les livrets, sur le tournage des Karavanes, par la newsletter, la " feuille", le site internet... Capacitation Citoyenne devient une vitrine, un lieu ressource sur les questions de solidarité et de citoyenneté.

## **L'écriture du livret, prendre le temps de raconter et questionner son histoire**

---

Les groupes qui le souhaitent peuvent écrire un livret avec Capacitation Citoyenne. Élaboré collectivement, il raconte le groupe, son parcours, ses actions, ses

combats, ses façons de faire, ses réflexions, ses doutes parfois. C'est une forme d'auto-évaluation collective qui vise à mettre en relief les capacités citoyennes mobilisées par les personnes impliquées dans un projet.

Une fois le livret réalisé, le groupe en reçoit une centaine d'exemplaires ; cela peut lui servir de document d'identité, de présentation, ou de matière à nourrir de futures réflexions. Le livret est aussi distribué à tout le réseau, aux institutions qui financent l'action et plus largement à toute personne intéressée qui en fait la demande. Les livrets sont téléchargeables sur le site internet : [www.capacitation-citoyenne.org](http://www.capacitation-citoyenne.org).

## **Un processus collectif**

Chaque livret est élaboré dans un contexte particulier même s'il suit en général le même cheminement. Le groupe qui réalise son livret choisit les personnes invitées à composer le groupe de travail, en encourageant la diversité des participants (bénévoles, salariés et utilisateurs d'une structure par exemple). Trois à quatre réunions permettent de décrire le groupe, son organisation, son action, puis de répondre collectivement à une série de questions ouvertes. Un ou deux animateurs de Capacitation Citoyenne rédigent un texte à partir de ces échanges. Ensemble, on prend le temps de débattre, creuser, questionner, modifier,

préciser, améliorer la formulation jusqu'à la validation par tous. Enfin, on choisit les illustrations.

### **Une approche de Capacitation Citoyenne, parmi d'autres !**

Les collectifs qui ont rédigé un livret soulignent l'importance de cette étape d'écriture collective : se raconter à soi-même permet de mieux communiquer ses capacités à d'autres. D'autres collectifs cheminent avec Capacitation Citoyenne en participant, d'une manière ou d'une autre, à des actions comme les Karavanes, sans pour autant avoir écrit de livret.

### **Capacitation, un programme à vivre**

---

#### **Les rencontres**

Au-delà de l'échange de livrets entre les groupes, Capacitation Citoyenne est un programme de rencontres. Plusieurs fois par an, les collectifs se retrouvent pour échanger sur un thème : la mobilisation, le travail avec les élus, le droit au logement... ou pour développer des ateliers et décider ensemble des orientations du programme. Les rencontres sont un moment chaleureux, de ressource et de partage, *« un réservoir où puiser l'énergie positive auprès des autres. »*

C'est l'occasion de faire une pause dans les combats du quotidien, de prendre le temps de se raconter aux autres et de faire le point sur sa démarche. Mais aussi de croiser des gens, des sujets et des points de vue différents, de construire des ponts, de creuser ensemble une question.

#### **La Karavane**

La Karavane est née de la volonté des collectifs d'ouvrir et d'essaimer Capacitation Citoyenne. Depuis 2009, ils créent des événements dans l'espace public sur différents territoires de France et de Belgique, pour interpeller les acteurs de ces territoires, les élus, les passants et pour montrer *« qu'ensemble, ils sont capables de tout pour faire bouger les choses ! »*

La Karavane peut être une interpellation sur un thème particulier : l'eau, les richesses citoyennes... ou prendre la forme du tournage d'un film mettant en scène les déclarations des collectifs : ce dispositif, baptisé *« Silence, on parle ! »* propose à des groupes de monter sur scène et de prendre la parole, avec un sketch, une chanson, une déclaration... pour ouvrir le débat avec les participants et les passants.

Une façon de sensibiliser le grand public sur ses propres capacités à réagir et l'inciter à faire mouvement !

# Eco-Watchers



Invitation à l'avant première de  
**“RESTONS BRANCHÉS”**  
Un film tourné dans le cadre du projet  
Eco Watchers/Traque aux énergivores

**MARDI 15 OCTOBRE 18H30**

chez Empreintes asbl  
rue Nanon, 98 5000 Namur

Ce sera aussi l'occasion de rencontrer  
d'autres groupes ayant vécu le même  
projet « énergie »

Un repas est prévu.

Merci de confirmer votre  
présence auprès de  
Stéphanie de Tiège  
stephanie@empreintesasbl.be  
081 390 660

Avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin



*Un soir d'octobre 2013 à Namur (Wallonie, Belgique): une trentaine de personnes se retrouvent à Mundo-N, un bâtiment passif qui regroupe différentes associations actives dans le développement durable. Toutes ont répondu à l'invitation de l'association "Empreintes - CRIE de Namur" à venir voir le film "Restons Branchés" tourné quelques mois plutôt. "Restons Branchés" présente le projet "Eco-Watchers" à travers plusieurs portraits et interviews dont ceux de Guy, Maguy, Béa, Emmanuel, Philippe, Tatiana ou Maryline qui ont chacun participé au projet mais qui ne se connaissaient pas jusqu'alors. En effet, Maguy et Guy ont fait partie du groupe "Les Eco Home" à Ciney, Béa et Emmanuel des "EcoGnomes" à Ciney, Philippe des "Fourmis branchées" à Namur et Maryline et Tatiana des "100.000 Volts" à Fosses-la-Ville.*

*Cette soirée a donc été l'occasion d'échanger sur leur expérience et de décider de poursuivre, pour un temps, l'aventure à travers l'écriture d'un livret pour témoigner mais aussi, peut-être imaginer des suites...*

# Un apprentissage collectif, des savoirs partagés

« **L**e projet m'a réveillée. Maintenant je sais ce que je dois faire mais surtout je sais ce que ça implique quand je fais tel ou tel choix. »

« Economie d'énergie, on entend ça un peu partout. Mais dans ces réunions, j'ai appris beaucoup. »

« Je pensais que j'allais bien, je travaillais, mais, en fait, c'était une façade, je ne m'étais pas rendu compte que j'étais en bas. Maintenant, je suis redevenu visible pour moi et pour les autres. »

« On construit ensemble et on fait en sorte que chacun trouve sa place. »

Le projet Eco-Watchers – appelé aussi “Traque aux Energivores” – signifie littéralement « **ceux qui veillent aux aspects écologiques et économiques de leurs consommations d'énergie.** » Son principe est qu'à raison d'une fois par mois, durant dix mois, une douzaine de personnes se retrouvent dans une dynamique d'échanges de savoirs en vue « **d'augmenter leur confort de vie, l'effi-**

*cacité énergétique de leur logement, la maîtrise de leur consommation ou encore la compréhension du marché libéralisé de l'énergie (gaz et électricité) mais surtout de retrouver du pouvoir d'agir sur leur environnement et une meilleure inclusion dans la société. Parallèlement à cette dynamique, un accompagnement personnalisé est proposé à chaque participant pour mettre en place des solutions "d'utilisation rationnelle de l'énergie" adaptées à leur logement.»*

Ainsi depuis 2007, une quinzaine de groupes, principalement dans la région namuroise, ont participé à ce projet initié par l'association Empreintes en collaboration avec d'autres structures partenaires telles que les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) – équivalent du CCAS en France, les Plans de Cohésion Sociale ou les régies de quartier. Cela permet notamment de toucher divers publics dont des personnes qui se trouvent dans des situations de "fragilité" financière, familiale...

*«L'idée, au départ était de pouvoir ouvrir le champ environnemental, qui est souvent tourné vers des publics déjà conscientisés. On a le devoir de s'adresser à tout le monde!»* raconte Stéphanie, animatrice chez Empreintes - CRIE de Namur.

## **Partir des préoccupations de chacun**

La thématique des énergies peut paraître de prime abord assez complexe, voire carrément rébarbative pour certains... Pourtant, il n'en a rien été!

*«On a appris énormément de choses mais on a jamais eu le sentiment de s'ennuyer.»*

Ici, aucun thème n'est défini à l'avance ; c'est le groupe qui décide des sujets qu'il souhaite aborder en partant des questions et des intérêts de ses membres: *«Chacun dit les thèmes qui lui semblent les plus intéressants lors de la première séance, puis on les priorise ensemble et on construit les séances sur cette base.»*

Pour certains, il s'agit de mieux comprendre sa facture d'électricité ou le fonctionnement du marché de l'énergie qui est extrêmement complexe en Belgique. D'autres souhaitent en savoir plus sur les ampoules, sujet qui revient régulièrement tant il est difficile de s'y retrouver en magasin, ou encore sur les matériaux isolants. Parfois, il peut s'agir de thématiques qui ne sont pas directement en lien avec l'énergie comme les problèmes d'humidité ou encore les produits d'entretien naturels. Car l'énergie touche beaucoup d'autres choses: *«Les conditions de vie, le bien être,*

*l'hygiène, le logement... Tout est lié.*» explique Emmanuel qui a suivi le projet en 2012 à Ciney.

D'autant plus que *«l'état des logements dans lesquels les gens se trouvent est responsable en grosse partie de leur consommation d'énergie !»*

« **I**ntuitivement, parce qu'on est expert de sa vie, je suis convaincue que chacun a des savoirs et donc pour moi, cela paraissait une évidence de créer un contexte qui permettait de partager tout ça..»

Sur base des thèmes prioritaires établis par le groupe, Stéphanie apporte un cadre qui va permettre d'engager les discussions et faire émerger les connaissances que chacun possède. *«On rassemble tout ce qui est connu par le groupe et on complète par d'autres choses.»*

Cependant, cela n'avait rien à voir avec un cours, *«Il y avait une masse d'informations mais en aucun cas ce n'était un cours»* même s'il y avait bien un apprentissage.

En effet, chaque groupe est libre d'adapter ce cadre en fonction de ses envies, intérêts et besoins. *«Le squelette est différent en fonction de chaque groupe.»*

*«Au début on écoute, on sait déjà qu'il y a quelque chose et puis après cela prend des directions différentes.»*

## Des supports pour échanger ?

---

Lors des rencontres autour du livret, le groupe a longuement échangé sur ce qui faisait la spécificité du projet, et notamment le fait qu'il ne s'agissait pas d'une formation classique.

Ainsi pour certains, *«Stéphanie est venue avec une méthode d'apprentissage.»*

Mais Béa n'est pas d'accord: *«Ca fait trop scientifique! Je préfère "support".»*

Guy, lui, préfère parler de boîte à outils: *«Stéphanie laisse venir les réflexions de tout le monde mais elle a sa boîte à outils. Par exemple, lorsque quelqu'un vient avec un problème du style "J'ai une consommation effrayante d'électricité, qu'est-ce que je dois faire?" Elle va chercher dans sa boîte à outils et vient nous expliquer comment y remédier, le mécanisme...»*

Sauf que *«C'est vous qui trouvez les solutions par vous-même! Je ne viens pas expliquer mais je viens faire expérimenter!»* réagit Stéphanie. Là-dessus, tout le monde s'accorde. C'est d'ailleurs le cœur de la démarche: ne pas faire à la place mais co-construire ensemble les réponses.

Pour Isabelle, *«Il y a des outils qui permettent de faire émerger ce que chacun connaît déjà, et à chacun de s'exprimer. Une fois que le maximum est sorti du groupe, on complète, on organise et on fait une synthèse.»*

*«J'ai beaucoup de questionnements autour de ça: dans certaines pédagogies, le formateur est là pour faire émerger les savoirs et ne prend pas part aux échanges. Or, j'estime que j'ai des savoirs comme toutes les personnes qui sont là autour de la table et si je propose un espace pour les partager, je me dois aussi de partager!»*, continue Stéphanie.

Le débat est en tout cas loin d'être terminé, chacun ayant sa sensibilité. Chaque mot compte et tous ont leur manière de voir, de dire les choses. Même si au final tout le monde semble d'accord pour dire qu'il y existe bien une vraie dynamique d'échange de savoirs.

Ce qui est certain, c'est que les choses prennent du temps et que la dynamique se met en place progressivement. *«Au départ, il n'y a pas d'échange»* mais *«Au fur et mesure des rencontres, le groupe apporte de plus en plus.»*

*«Ton but, Stéphanie, était qu'on interagisse de plus en plus.»*

Tous s'accordent en tout cas pour dire que cela n'avait rien à voir avec un cours, **« il y avait une masse d'informations mais en aucun cas ce n'était un cours »** même si il y avait bien un apprentissage.

L'approche choisie est résolument pratique et chaque thème est traité de manière différente en s'appuyant toujours sur des outils et des supports concrets tout en veillant à ne pas être dans quelque chose de "figé".

**« Si on avait dû s'asseoir avec quelqu'un qui avait une craie et qui écrivait au tableau, on n'aurait sans doute pas accroché et on serait parti. »**

Ainsi, pour comprendre le marché de l'électricité, c'est à partir d'une maquette que le groupe a travaillé pour reconstituer le cheminement de l'électricité depuis la source d'énergie jusqu'aux logements.

---

*Pas facile de s'y retrouver dans le marché libéralisé de l'électricité*



Dans le cas des ampoules, ce sont des boîtes vides qui ont servi de support pour entamer la discussion et mieux comprendre la différence entre lumen, watt, volts... **«Je revois encore Stéphanie arriver devant nous avec une masse de boîtes remplies d'ampoules de toutes sortes. Elle nous a demandé de choisir celle qui était, pour nous, la plus économique. Et bien, pratiquement tout le monde s'est trompé!»**

Dans d'autres cas, il peut s'agir d'outils très spécifiques comme le wattmètre qui permet de mesurer la consommation électrique de manière très précise et que peu de gens connaissent. Chacun a ainsi pu ramener l'outil chez lui pour tester ses appareils électriques. **«Avec le wattmètre, on voyait directement qu'une radio, même éteinte, consommait de l'électricité. C'est beaucoup plus interpellant que de parler pendant un quart d'heure...»**

C'est ainsi que le groupe trouve les réponses à ses questionnements: **«Et c'est vrai qu'on retient mieux!»**

## Partager ses savoirs

---

Il arrive aussi qu'une personne du groupe partage une idée qu'elle a choisi d'expérimenter chez elle. Emmanuel a, par exemple, montré comment il était possible de diminuer la consommation énergétique de son frigo à l'aide de magnets qu'on colle sur la porte et qui permettent de savoir ce que le frigo contient. Cela évite ainsi d'ouvrir la porte trop souvent: **«Ce n'était pas difficile à réaliser: je suis allé chercher sur Internet des images d'aliments que j'emploie le plus fréquemment chez moi, je les ai imprimées, plastifiées**

---

*Partager ses savoirs tout en partageant des moments conviviaux...*



*et collées avec des aimants. Ensuite, j'ai expliqué au groupe comment faire.»*

Tatiana, qui vient d'Ouzbékistan, a montré au groupe de Fosses-la-Ville comment dans son pays, on fait cuire plusieurs aliments sur une seule taque de cuisson, en empilant les casseroles. Economique et gastronomique!

Philippe, lui, a expliqué au groupe quels sont les "ingrédients de base" (citron, vinaigre, bicarbonate de soude, huiles essentielles...) pour l'entretien écologique de son logement.

A Ciney, on a aussi parlé des vertus du *« vinaigre que l'on peut utiliser pour éliminer le calcaire, fixer les couleurs et qui a un effet adoucissant dans les machines à laver. »*

Tout le monde dispose de savoirs, parfois insoupçonnés mais qui ne demandent qu'à être valorisés et partagés avec d'autres. L'accueil et la convivialité sont deux ingrédients importants pour faire émerger ces savoirs et pour que chacun se sente autant expert qu'un autre, même si certains ont plus d'expérience pour certaines choses.

**A** côté de la dimension collective et des rencontres mensuelles, chaque participant peut aussi bénéficier d'un accompagnement individuel qui est pris en charge par le partenaire—dans le cas de Ciney et Namur, il s'agissait des cellules énergie respectives de chaque CPAS, dans le cas de Fosses-la-Ville, c'était une collaboration entre la Commune et le CPAS.

Cet accompagnement débute toujours par un mini-audit énergétique qui permet de faire le point sur la consommation d'électricité, d'eau et de chauffage mais pas uniquement: *« Lors de cette visite, on prend le temps de s'arrêter et d'échanger sur la façon dont les personnes vivent leur logement: leurs zones de confort et d'inconfort, leurs ressentis par rapport à chaque pièce, etc. »*

*« On n'arrive pas avec l'étiquette « d'expert » ; on réfléchit ensemble, c'est une réflexion qui est menée en commun. »*

Ce temps d'échange permet de comprendre comment les personnes habitent, quelles sont leurs habitudes et quels sont leurs besoins.

*« Par exemple, en discutant avec certaines personnes, on se rend compte qu'elles ne voient pas correctement car la lumière n'est pas suffisante. Il n'est donc pas rare qu'on*

*change une ampoule pour en mettre une plus puissante afin qu'elles puissent lire correctement.»*

A la suite de cette visite, un rapport est rédigé par l'assistant social, avec une attention toute particulière à la rédaction afin que celui-ci soit compréhensible par tout le monde. *«Nous rédigeons un seul rapport: que ce soit pour le locataire, le CPAS ou le propriétaire.»* Celui-ci reprend la description du logement et les habitudes de ses occupants ainsi que des propositions de changements comportementaux et des aménagements à mettre en œuvre.

*«C'est du cas par cas, chaque personne habite dans un logement différent. L'idée est vraiment de ne pas fournir un "pack" standard mais de faire du "sur mesure" en proposant des aménagements très personnalisés...»*

Par la suite, le rapport peut être envoyé au propriétaire si le locataire le souhaite mais ce n'est pas toujours le cas.

*«On a affaire à des personnes qui sont souvent locataires. Si on constate des choses qui sont du ressort du propriétaire et si la personne est d'accord, on fait les démarches vers le propriétaire.»*

Le rapport sert alors de base de discussion avec le propriétaire dans le cas où des travaux plus importants seraient nécessaires. *«Ce rapport est une aide à la discussion, à la négociation. Cela permet d'objectiver les choses.»*

Par la suite, une séance collective est consacrée à la synthèse des aménagements à réaliser chez chacun, sans toutefois rentrer dans les détails. *«Lorsque les personnes reçoivent le rapport, on identifie tout ce qu'il est proposé de faire. Chacun coche sur un tableau ce qui doit être fait dans son domicile... Puis chacun établit trois priorités et, en fin de projet, on évalue ce qui a été fait.»*

La dynamique collective offre alors l'avantage aux personnes de pouvoir partager les conseils que chacun a reçus mais aussi de parler de ce qu'il a essayé chez lui. *«On se rend compte que les conseils sont mis en pratique plus rapidement chez ceux qui sont inscrits dans un groupe.»*

« **J**e suis parvenu à faire diminuer mes factures et ainsi profiter de l'argent pour d'autres choses...»

*« Rien que le fait d'avoir compris le fonctionnement des ampoules, m'a permis de faire de belles économies. »*

Si le thème de l'énergie touche de nombreuses dimensions, il est aussi étroitement lié au bien-être de chacun. Apprendre à maîtriser sa consommation permet de dégager des moyens financiers qui pourront être affectés à d'autres choses comme les loisirs, la famille, la santé... et ainsi l'amélioration de son cadre de vie.

*« Je défends l'idée de travailler sur les économies d'énergie de manière parallèle au confort de vie : si, pour réduire sa consommation, il faut diminuer d'un degré par exemple, je conçois tout à fait que ce ne soit pas applicable par tous et que certaines personnes ont besoin d'avoir ce degré supplémentaire. »*

*« Je sais par exemple qu'il faut idéalement couper l'eau de la douche lorsqu'on se savonne mais je ne le fais pas car je me sens mieux lorsque l'eau coule tout le temps. »*

### Les premières séances

---

Chaque nouveau projet démarre par une séance d'information ouverte à tous. C'est l'occasion de découvrir plus en détail le projet, de poser des questions et donner un aperçu de la démarche : **« Dès la séance d'information, on essaie de montrer la dynamique du projet, que ce n'est pas scolaire, pas figé. »** Par exemple, chacun est invité à choisir une image qui représente sa vision de l'énergie et à expliquer en quelques mots son choix. Au fur et à mesure, les photos choisies sont collées sur une grande feuille de papier pour créer l'affiche du groupe. Une manière de montrer le fonctionnement du projet et la manière dont les rencontres vont se passer. **« C'est un moment important pour mieux comprendre la philosophie du projet. »**

Sont également présents des anciens participants qui viennent témoigner de leur expérience. Leur présence est importante car elle permet de dissiper les craintes éventuelles et d'expliquer concrètement ce qu'ils ont retiré du projet **« D'ailleurs, c'est rare que des personnes qui viennent à la séance d'information décident de ne pas suivre le projet. »**

C'est aussi l'occasion de se mettre d'accord sur des aspects plus pratiques comme le choix du jour ou du lieu. **« Parfois des personnes étaient intéressées mais le**

*jour ne leur convenait pas. Lors de la séance d'information, on demande qui est intéressé et quels sont les jours de préférence. On prend le jour qui convient au plus grand nombre.»*

Une fois le groupe formé, il se choisit un nom, généralement en lien avec la thématique: les "EcoGnomes", les "Fourmis Branchées", les "100 000 volts", les "Eco'Home", les "Rafraidis", les "Ecolowomen", les "Ecolucioles"...

Les premières séances servent aussi à installer le cadre. Chaque participant reçoit par exemple un "carnet énergie" qu'il pourra compléter au fur et à mesure avec les comptes-rendus, les fiches reprenant les astuces partagées, les photos, les réponses aux questions restées en suspens... **« On constitue nous-mêmes notre carnet, on sait ce qu'il contient. »**

On propose aussi de choisir une personne responsable des photos qui changera à tour de rôle. Cela permet de garder des traces et, pour les absents, de raccrocher plus facilement.

**« En fait, j'amène des rituels: les photos, la charte, le carnet énergie... Et puis le groupe s'empare plus de certains sujets en fonction de ses intérêts. »**

## **Se définir des règles de vivre ensemble**

---

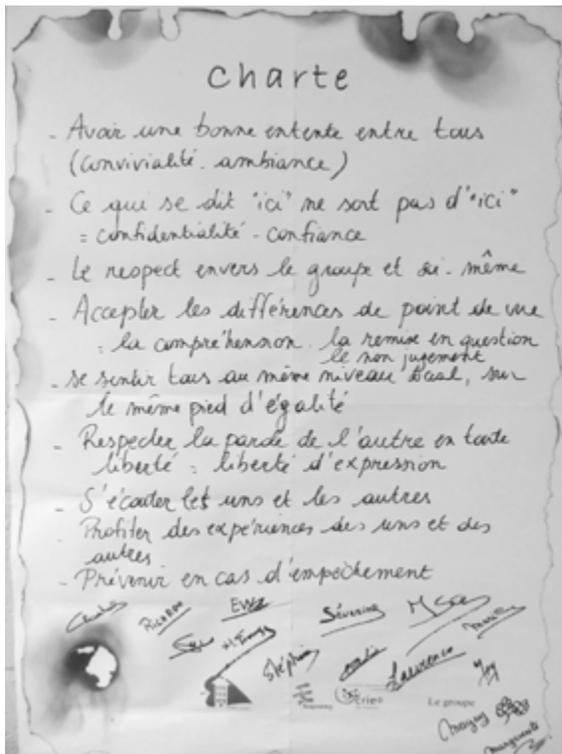
En début de projet le groupe est invité à rédiger collectivement une charte, en listant tout ce qu'il considère comme important pour fonctionner ensemble. Cela peut par exemple être: ne pas couper la parole, s'écouter, prévenir en cas d'absence, être franc et ne pas avoir peur de dire les choses telles qu'elles sont, « rester dans le sujet »...

**« Il arrive que des personnes viennent avec leurs problèmes privés, or cela n'intéresse pas toujours le groupe. Il fallait donc qu'on se mette d'accord sur une manière de fonctionner. »**

**« La charte, c'était très important pour moi ! On partage des choses privées, il fallait donc protéger ça. »**

Tout le monde s'accorde à dire que l'écriture de la charte a été un moment important et a réellement permis aux uns et aux autres de se sentir en confiance. Sans elle, beaucoup ne se seraient pas autant ouverts aux autres... **« Ou bien on se sent bien et on parle, ou bien on reste muet et on est quelqu'un qui est là mais en fait on ne participe pas... car on ne se sent pas à l'aise ! »**

C'est aussi une occasion de mieux se connaître: «*Elle était importante pour se rendre compte qu'on a tous les mêmes attentes, qu'on joue dans le même jeu.*»



## On vient pour diverses raisons

«**J'**habite à Namur. J'ai connu quelques déboires et j'étais en "satellite" du CPAS. Une assistante sociale m'a parlé du projet. J'étais très démotivé, très seul. Elle a pensé que ce serait l'occasion que je rencontre d'autres personnes. J'y suis allé plus pour la rencontre que pour le thème. Pour moi, l'énergie, ce n'était pas important, mais j'ai été étonné car j'ai appris des choses.»

«Mon assistante sociale m'a contactée et m'a demandée si je voulais participer à une séance d'information sur les économies d'énergie. Et j'ai dit "oui" par curiosité et aussi pour avoir une certaine activité dans ma vie car je ne travaille plus depuis un an.»

«Je faisais déjà très attention à ma consommation. On m'a proposé de participer pour que je puisse partager ça avec d'autres personnes.»

«J'ai été contacté via le CPAS car je suis en guidance budgétaire et que je ne sortais plus de chez moi...»

Que ce soit par intérêt pour la thématique, par envie de sortir de chez soi, pour partager ses connaissances

ou faire des économies, les raisons qui poussent chacun à intégrer la dynamique sont multiples et variées.

Mais pour beaucoup, c'est l'envie de renouer des liens et de rencontrer de nouvelles personnes qui prime avant le fait de faire des économies.

### **Pas toujours évident de mobiliser**

---

*« Ça a été tellement dur de constituer ce groupe ! Ceux qui terminent le projet sont enthousiastes mais tout l'enjeu est d'arriver à ce que la première accroche se fasse. C'est une vraie bataille ! »*

Au sein des CPAS, ce sont généralement les assistants sociaux qui prennent contact avec les personnes susceptibles d'être intéressées, soit par téléphone ou lors de leurs visites. Dans le cas du CPAS de Namur, c'est Isabelle, en charge de la cellule énergie qui prend en charge ce travail.

A Ciney, le bouche-à-oreille commence à bien fonctionner et le projet s'est fait connaître au fil des années notamment grâce aux anciens participants qui en ont parlé autour d'eux. *« Cette année pour constituer un groupe de douze personnes je n'ai passé que trois coups de fil ! Les autres m'ont appelée directement. »*

Et puis il y a aussi tous les lieux fréquentés par les personnes au sein des institutions : *« Cette année, à Namur, on a observé que le groupe comptait beaucoup de personnes qui sont déjà impliquées dans des démarches collectives, ou qui l'ont été. C'est en partie lié au fait que la mobilisation et l'information du projet s'est faite via le SIS (Service d'Insertion Sociale du CPAS) ou les cours de français. »*

Peu d'affiches ou de mails donc. Seulement un support original qui retient l'attention : une boîte à ampoules vide invitant à la séance d'information et distribuée aux personnes rencontrées. Celles-ci reçoivent en échange une ampoule basse énergie si elles assistent à la séance. Un moyen de motiver et d'attiser la curiosité...

Quoiqu'il en soit la participation se fait toujours sur base volontaire. Une condition à laquelle Stéphanie tient particulièrement. *« Si les gens viennent par obligation et non de leur propre initiative, ça fragilise et risque de paralyser l'élan. »*

### **Constituer un groupe mixte ?**

---

Si, au début, il y avait la volonté d'ouvrir les groupes à tout le monde, y compris des personnes extérieures au CPAS ; assez rapidement le choix a été fait de privilégier des groupes avec des personnes ayant des

préoccupations semblables. *«C'est trop difficile d'avancer avec un groupe dont une partie des membres cherche à boucler leur fin de mois, alors que les autres pensent à investir dans le photovoltaïque. Leurs attentes sont trop divergentes.»* De plus, *«Dans des groupes très mixtes, ce sont souvent les personnes fragilisées qui ne trouvent pas leur place. Elles se sentent incomprises, voire stigmatisées.»*

Les groupes sont donc constitués majoritairement de personnes fréquentant des services sociaux et qui se trouvent dans des situations de fragilité d'un point de vue financier; familial... Chacun a un parcours de vie différent et certains n'avaient jamais frappé à la porte d'un CPAS avant qu'un accident de la vie ne les amène à devoir faire appel à une aide extérieure.

Les personnes qui participent sont généralement dans une dynamique de résolution de certains de leurs problèmes. Il n'est en effet pas toujours aisé de s'impliquer dans une démarche collective lorsqu'on se trouve dans des urgences sociales, qu'on n'a plus de logement ou de quoi se nourrir..

*«On ne peut pas demander à quelqu'un qui est sans-abri de s'investir dans un projet de la même manière que des gens qui retrouvent une certaine stabilité, qui sont dans une dynamique de résolution de certains de leurs*

*problèmes. Il leur faut déjà tellement d'énergie pour arriver à surmonter tout ça.»*

---

*Invitation originale pour la séance d'information*



# Quelles transformations?

## L'incroyable histoire de Guy

**« Pour moi, ce groupe a vraiment été un déclencheur, à tel point que j'ai déménagé. »**

*« Dans mon appartement, je disposais d'un compteur mais il s'agissait d'un simple boîtier électrique. Le compteur se situait au rez-de-chaussée, chez ma propriétaire qui avait aménagé une partie de son rez-de-chaussée en magasin... »*

Avoir accès à ses compteurs est pourtant indispensable si on veut suivre sa consommation. A tel point que pour certains qui n'avaient jamais relevé leur compteur auparavant, la surprise fut grande lorsqu'ils ont découvert des anomalies... Guy en a tiré de grandes leçons.

*« Depuis longtemps je trouvais que ma consommation d'électricité était anormalement élevée. Malgré une grande attention, je ne parvenais pas à faire baisser mes factures. Chaque mois, je payais environ 90€ d'électricité, soit près de 1100€ par année. »*

Tout bénéficiaire du CPAS peut bénéficier de la visite à son domicile d'un électricien ou d'un chauffagiste pour faire contrôler et vérifier son installation. C'est d'ailleurs une proposition qui est faite d'emblée aux

participants du groupe. C'est donc ce que Guy a fait assez logiquement.

*« L'électricien a contrôlé mon compteur et les quelques appareils électriques que je possédais mais il n'a pas identifié de souci. Il a regardé mes dernières factures et comme moi, il a estimé qu'il y avait un problème. Il m'a dit: "J'aimerais aller voir le compteur principal". »*

Il s'est alors rendu chez la propriétaire au rez-de-chaussée. Et là, ça a été la surprise: *« Dès qu'il a vu le compteur, rien qu'à voir les fils, il m'a dit: "C'est bon, j'ai compris!" ». Moi je n'avais rien compris du tout... »*

L'électricien a ensuite coupé le compteur de Guy. Résultat? La télévision, plusieurs lampes, le décodeur et l'air conditionné du magasin de sa propriétaire se sont arrêtés... *« Depuis 5 ans, je payais ma consommation plus une partie de la consommation du magasin! »*

Fraude ou erreur de câblage? L'électricien a fait un rapport à l'assistante sociale qui y a vu une action de fraude. *« Le tuteur énergie m'a donné le choix: soit je déposais plainte et nous entamions une longue procédure judiciaire, soit je tentais de trouver un arrangement avec ma propriétaire. Je n'avais pas envie de me lancer dans une longue procédure donc je suis allé voir ma propriétaire... »* Celle-ci lui a proposé de ne pas payer

son dernier loyer... Sans toutefois remettre en ordre son installation!

*«Je me suis senti trahi par elle durant toutes ces années. J'ai préféré partir.»* Guy a malgré tout contacté l'agence de location qui devait trouver de nouveaux locataires pour leur signaler le problème d'électricité, dossier du CPAS à l'appui.

A travers l'histoire de Guy, on comprend combien il est important de savoir lire ses factures pour pouvoir déceler d'éventuelles anomalies mais aussi, et surtout, trouver des solutions lorsqu'on est confronté à ce type de problème.

Pourtant, beaucoup de personnes se sentent démunies face à leur propriétaire, devant une facture aux montants incompréhensibles ou lorsqu'elles doivent entreprendre des démarches auprès d'un service tel qu'un fournisseur d'électricité. *«C'est vraiment le but du groupe: que chacun devienne vigilant et préventif. Souvent, dans les problèmes d'énergie, on a tendance à attendre une mauvaise aventure pour adopter des comportements préventifs et de contrôle.»*

Grâce au projet énergie, plusieurs personnes ont osé des démarches qui, jusqu'ici, étaient prises en charge par une personne extérieure. *«Désormais, elles appellent elles-mêmes leur fournisseur, elles se réapproprient leur «dossier», leurs factures...»*

Progressivement, le groupe se renforce mutuellement dans sa maîtrise de l'énergie et acquiert de nouvelles habitudes qui dépassent le simple fait d'éteindre les lumières ou de remplacer ses anciennes ampoules. *«Aujourd'hui, tous les mois, je relève mes index d'élec-*

*tricité, de gaz et d'eau pour m'assurer qu'il n'y a aucune variation anormale d'un mois à l'autre.»*

Certains vont même au-delà en sensibilisant des proches, la famille: *«On est aussi devenu vigilant pour les autres. On les conseille sur leur consommation.»*  
*«Quand on connaît quelque chose, on a envie de le partager, c'est normal.»*

Ou comme deux personnes du groupe de Namur l'ont fait, en participant à une rencontre internationale autour du thème "Pouvoir d'agir". *«Avec notre service, nous avons participé à un échange, dans le cadre d'un projet européen autour du développement du pouvoir d'agir, avec les Fédération des CPAS wallons. Cela a été l'occasion d'associer des personnes qui ont participé au projet "Traque aux énergivores". On est parti en avion à Toulouse. C'était extraordinaire!»*

Et petit à petit, les personnes redeviennent *«acteurs et actrices de leur logement, leur quartier et finalement leur environnement...»* Même si cela se fait doucement et par étapes. *«C'est un peu idyllique! C'est sympa mais on n'a quand même pas révolutionné le quartier.»*, tempère Philippe.

*«Par contre, on est devenu beaucoup plus acteur de notre logement, ça c'est certain.»*

***«La vie est une menace, surtout pour des gens comme nous.»***

Pour des personnes qui ont connu des périodes difficiles, qui parfois ont vécu de manière très isolée, le groupe est un moyen de renouer des liens, de s'ouvrir et, progressivement, de retrouver confiance en soi. *«Ici on a une double protection : celle d'être suivi et celle du groupe.»*

Il y a un vrai soutien et une solidarité, tout en veillant à ce que les soucis individuels ne prennent pas le pas sur la dynamique collective. Ainsi, lorsque Béa s'est retrouvée confrontée à un feu de cheminée, le groupe a joué un rôle important en tant que *«soutien moral»*. *«C'était le seul endroit où je pouvais me défouler, pleurer... et trouver des solutions concrètes pour me chauffer en plein hiver.»* *«Quand on tient toute la semaine, qu'on fait la forte devant sa famille, une fois arrivée dans le groupe, il arrive qu'on craque.»*

Maintenir un équilibre entre le privé et le collectif n'était pas forcément évident, mais *«Dans l'ensemble, il y a beaucoup de respect dans le groupe, par rapport au vécu de chacun, beaucoup de tenue.»*

Et finalement, « l'énergie "extérieure" – chauffage, électricité, gaz... – n'était plus tellement importante car notre énergie "intérieure" – celle du cœur – a commencé à fonctionner et on a pu baisser le chauffage... »

« Dans le projet, il n'y a plus le rapport "dominant/dominé", il y a vraiment une table ronde pour apprendre. »

« Mon bien-être est "monté", notre bien-être a augmenté. On nous fait plus confiance. La relation avec le CPAS s'est vraiment améliorée. »

« Le côté extrêmement dur, administratif, rigide s'estompe. »

Par le biais des rencontres, les barrières tombent petit à petit et les personnes se sentent considérées autrement : « **Je me sens moins comme un numéro depuis que j'ai pu dire les choses à mon assistante sociale.** » Chacun se sent reconnu pour lui-même et non plus perçu comme « **bénéficiaire** » d'une aide sociale.

En parallèle, les travailleurs sociaux sont amenés à prendre un nouveau rôle. Ce qui n'est pas toujours évident, notamment pour savoir jusqu'où ils peuvent aller. Les frontières s'estompent et chacun est amené à évaluer les limites : « **La difficulté, c'est de savoir jusqu'où on ouvre la porte.** »

## **« On est des innovateurs, des satellites » pour les institutions publiques »**

---

Traditionnellement, l'approche collective est peu présente au sein des CPAS, l'accompagnement est avant tout individuel. *« Cette – nouvelle ? – façon d'aborder les choses est exceptionnelle »*. L'institution, comme les travailleurs, sont chamboulés dans leur pratique.

Parfois, il faut lutter contre les réticences pour faire comprendre l'intérêt de travailler comme ça. *« Certains de nos collègues ne voient pas l'utilité de tels groupes... »* On nous dit : *« A l'énergie, les assistant sociaux ne font pas du social, ils sont taximen, vendeurs de snacks ou décorateurs, parce que pour faciliter la participation au groupe, on véhicule des gens, on fait des sandwiches pour les réunions en soirée ou parce qu'on expose dans les espaces d'attente des photos des projets menés afin de valoriser les réalisations des participants. »*

Mais cela commence à changer. *« Nos collègues commencent tout doucement à comprendre que le collectif permet de débloquent des choses que l'individuel ne parvient pas à traiter. »*

Les institutions, elles aussi, appréhendent chaque fois mieux l'intérêt de cette démarche collective : *« Les CPAS développent de plus en plus d'actions collectives. C'est d'ailleurs lié à leur évolution de Centres Publics d'Aide Sociale à Centres Publics d'Action Sociale, survenue il y a quelques années déjà. Même si l'aspect collectif n'est pas obligatoire, en tout cas, c'est comme ça que beaucoup le conçoivent désormais. »*

Pour autant, rien n'est gagné. *« Malheureusement, en tant que travailleurs sociaux, on est de plus en plus compressé, les problématiques sont de plus en plus lourdes, et on doit souvent faire "à la place" des personnes par manque de temps. Or, ici, on a le temps, c'est presque devenu un luxe de pouvoir expliquer comment réaliser soi-même les démarches qui semblent insurmontables pour certains. »*

Et dans le futur, est-ce qu'on verra davantage d'actions collectives? Cela dépend beaucoup du Conseil des CPAS, l'organe de décision composé de représentants politiques. *« Là, on est avec une nouvelle législature. On ne sait pas vers où ils vont nous guider. Ce sont des hommes et des femmes politiques qui décident... »* Mais cela dépend aussi des assistants sociaux, de leur volonté personnelle de faire bouger les choses.

## Des envies d'aller plus loin

« **O**n a l'impression qu'on crée un besoin, une socialisation et puis qu'on abandonne les gens. »

Au fil des mois, des liens se créent, des amitiés naissent et parfois une envie d'aller plus loin : *« C'est vrai qu'une fois qu'on a mené le projet au niveau de l'énergie, il y a toute une série d'autres préoccupations qui ont été soulevées dans le cadre des rencontres. »*

A l'heure actuelle, le projet est comme une graine qui parfois se ressème par elle-même, parfois pas... en fonction du contexte et des personnes. Le projet peut continuer sa route vers d'autres choses, parfois il s'arrête au bout des dix mois avec toujours cette idée de parrainer de nouvelles personnes...

A Ciney, par exemple, une partie du groupe a décidé de se lancer dans une pièce de théâtre-action sur le thème des énergies (**voir le livret « Ils l'ont fait, nous aussi ! »**). Cette opportunité a été rendue possible d'une part parce que les services "Énergie" et "Culture" au sein du CPAS sont gérés par la même personne mais également parce que la dynamique de groupe était très forte. Et même maintenant que la pièce est finie, elle se maintient. *« Nous nous rencontrons toujours, juste comme ça pour boire un café. Le projet a véritablement*

*créé des liens d'amitié entre des gens qui sont sortis de leurs coquilles. »*

Mais cela n'est pas toujours possible. A Namur par exemple, Philippe n'a pas gardé de contact avec les autres personnes du groupe. *« On a failli relancer quelque chose sur les produits naturels, puis on a eu des désistements et ça n'a pas pris... »*

Une des difficultés provient du fait qu'il existe assez peu de dynamiques similaires au sein des institutions vers lesquelles les participants peuvent se tourner après le projet, et peu de lieux où se retrouver "simplement". Et puis, il y a aussi le fait que les services au sein des CPAS sont assez cloisonnés, ce qui rend difficile la mise sur pied d'autres projets qui ne seraient pas en lien avec l'énergie. Dans tous les cas, les assistants sociaux essaient dans la mesure du possible *« d'orienter vers d'autres services, d'autres dynamiques comme au Service d'Insertion Sociale par exemple. »*

Contrairement aux régies de quartier qui ne sont pas liées à une seule thématique et qui inscrivent le projet directement dans une dynamique à plus long terme.

*« Avec la régie de quartier, il y avait cette volonté que le projet énergie soit un prétexte pour créer une dynamique qui va au-delà, un déclencheur pour lancer d'autres*

*projets dans le quartier. Ils vont par exemple visiter une ressourcerie, faire un atelier pour apprendre à fabriquer ses produits d'entretien et peut-être rejoindre le projet de jardin partagé.»*

Maguy, elle, insiste sur la nécessité d'avoir « *quelqu'un qui organise, qui prenne les choses en main et un lieu pour se retrouver, sinon ça retombe et le groupe s'essouffle.* » Bien qu'Empreintes ou les autres partenaires ne soient pas toujours en capacité de prendre cela en charge, on sent en tout cas une envie chez plusieurs personnes de ne pas se limiter aux 10 mois d'accompagnement et d'imaginer des suites.

Lors de la discussion, on évoque par exemple l'idée d'une rencontre "inter-groupes" qui serait l'occasion d'échanger davantage. Ou une implication dans d'autres mouvements d'action ou des réseaux comme le Réseau Wallon d'Accès Durable à l'Energie (RWADE). Laurence imagine une rencontre sur l'insalubrité et tout ce qu'il faut regarder lorsqu'on loue un appartement: les prises électriques, les taches d'humidité, la chaudière...

## **Et si on interpellait les politiques ?**

---

*« Pourquoi ne pas organiser à la fin du projet une rencontre avec les régulateurs et les ministres pour leur dire comment cela se passe ? »*

Si l'idée semble intéresser certains, d'autres sont plus frileux: *« On se sent impuissant: on est locataire, on est au CPAS et on n'est pas dans une dynamique de mener une action... »*

---

*Lors des rencontres de l'Ere (Education relative à l'environnement) en 2012, le groupe a expliqué l'intérêt d'un projet comme celui d'Eco-Watchers*



*« Mais si on s'arrête de parler parce qu'on est face à un président ou un ministre, alors on ne fera plus rien ! »*

En même temps, pour les travailleurs du CPAS, il est délicat d'envisager des actions plus politiques car cela pourrait être mal perçu par la direction où siègent des représentants politiques. *« Pourtant témoigner, c'est dénoncer une situation, quelque chose qui ne va pas dans la société. Les CPAS font ça aussi, tous les jours ! »*

Une chose est sûre, si on décide de mener une action, il faut témoigner. *« Le témoignage, c'est ce qu'il y a de plus fort. C'est du vécu et ça a une portée qu'on n'imagine pas. »* Et dans ce sens, le livret pourrait être un bon moyen pour aller plus loin.

***« Pour moi, c'est un acquis, c'est ce que j'ai fait. Je suis fière de l'avoir fait. »***

...

**Ont participé aux séances qui ont permis la réalisation de ce livret :**

Anifa, Arnaud, Béa, Emmanuel, Fanny, Guy, Isabelle, Philippe, Laurence, Maguy, Mainel, Marilyne, Stéphanie et Tatiana.

**Rédaction du livret:**

Arnaud Bilande et Fanny Thirifays

**Crédits photos:**

Empreintes et les participants

**Contacts:**

**Empreintes asbl/CRIE de Namur  
(co-fondateur du projet)**

Stéphanie de Tiège  
Mundo N - Rue Nanon 98  
5000 Namur  
Tél : +32/81 390 660 - Fax : 081 390 661  
stephanie@empreintesasbl.be  
info@empreintesasbl.be

**CPAS de Namur (co-fondateur du projet)**

Isabelle Goyens  
Coordinatrice de la Cellule Energie  
Tél : +32/81 337.058  
cellule.energie@cpasnamur.be

## **Capacitation Citoyenne**

[www.capacitation-citoyenne.org](http://www.capacitation-citoyenne.org)

## **L'animation du réseau Capacitation Citoyenne arpenteurs**

[contact@arpenteurs.fr](mailto:contact@arpenteurs.fr)

Tél.: +33/0 4 76 53 19 29

Fax: +33/0 4 76 53 16 78

[www.arpenteurs.fr](http://www.arpenteurs.fr)

9, place des Ecrins

38 600 Fontaine

France

## **Periferia**

[contact@periferia.be](mailto:contact@periferia.be)

Tél.: +32/0 2 544 07 93

Fax: +32/0 2 411 93 31

[www.periferia.be](http://www.periferia.be)

rue de la Colonne, 1

1080 Bruxelles

Belgique

Conception graphique et réalisation: «periferia» 2013 Toute reproduction autorisée sous réserve de citer la source.

