



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Réseau Canopé
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE

DC3 - Élaboration d'une communication professionnelle

SESSION 2019

Durée : 4 heures

Matériel autorisé : aucun

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.

DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE	Session 2019
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 1/14

La régie de quartiers de la ville de A. propose de multiples prestations : entretien des espaces verts, rénovation de l'habitat, entretien des locaux collectifs, jardin solidaire, etc. Elle intervient sur différentes antennes dans la ville de A. Implantée dans les quartiers d'habitat social, la régie connaît bien les réalités de ces territoires.

Elle est de plus en plus sollicitée par les fournisseurs d'énergie et les bailleurs sociaux pour réaliser différentes missions d'information auprès des locataires. En effet, de nombreux habitants sont en situation de précarité énergétique et rencontrent des difficultés dans la gestion de leurs factures d'énergie.

Pour répondre à cette situation, la régie de quartiers, en partenariat avec les fournisseurs d'énergie, a ouvert il y a quelques semaines un « Espace Information Énergie ».

Vous êtes Conseiller en Économie Sociale Familiale (CESF), employé de la régie de quartiers, et vous avez été nommé responsable de cet espace information énergie.

Le directeur de la régie vous demande de préparer une réunion publique à destination des habitants du quartier B. L'objectif de cette réunion sera d'informer sur les dispositifs existants de lutte contre la précarité énergétique et les actions de prévention et de conseil menées sur le quartier, notamment celles de l' « Espace Information Énergie ».

Rédiger la note d'information qui sera distribuée aux habitants à la fin de la réunion.

Liste des documents annexes

ANNEXE 1 - Lutte contre la précarité énergétique.

Source : *Lutte contre la précarité énergétique*, mars 2018. Ministère de la transition écologique, disponible sur <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr>.

ANNEXE 2 - Principaux enseignements sur les ménages aidés.

Source : « *Identification et qualification des ménages éligibles aux dispositifs nationaux* » Batirend, Énergies demain, Icare et Consult, Observatoire National de la Précarité Énergétique.

ANNEXE 3 - Présentation du quartier B.

Source : *Régie de quartier de la ville de A.*, 2016.

ANNEXE 4 - La Régie de quartiers de la ville de A.

Source : *site de la ville de A.* (consulté le 4 novembre 2016).

ANNEXE 5 - Un service médiation énergie, l'espace information énergie.

Source : *document interne à la régie de quartiers de la ville de A.*

ANNEXE 6 - Les aides au logement.

Source : *CCAS d'A.*, *Les aides au logement*, site de la ville d'A consulté en janvier 2019.

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES SUIVANTES

C3.1 Élaborer une communication à visée stratégique à destination de différents publics, des professionnels, des partenaires, de son institution.	/10
C3.2 Transmettre des informations auprès de différents publics, des professionnels et des partenaires, auprès de son institution.	/8
C3.3 Établir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique auprès de ses collègues et de sa hiérarchie.	/2

ANNEXE 1

Lutte contre la précarité énergétique

La réduction de la précarité énergétique constitue un enjeu majeur de la politique énergétique. Les leviers d'actions sont de deux ordres :

- traiter les causes en agissant sur la consommation, notamment au travers de la performance énergétique des logements ;
- proposer une aide au paiement de la facture énergétique pour les ménages en situation de précarité, notamment par le chèque énergie.

L'état de la précarité énergétique en France

La loi du 10 juillet 2010, dite loi Grenelle 2, énonce une définition légale de la précarité énergétique :

« Est en situation de précarité énergétique [...] une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

La hausse structurelle des prix de l'énergie, qui tend à accroître la pression sur les plus modestes, a connu une accalmie depuis 2014.

L'évolution des prix de l'énergie peut contribuer à une augmentation, ou au contraire à une réduction de la précarité énergétique. Les prix de l'énergie pour le consommateur final ont connu une tendance haussière au cours des dernières années, qui s'est néanmoins inversée depuis 2014 pour la plupart des énergies.

	2012	2013	2014	2015
Dépense moyenne en énergie par ménage (par an, en € courants)				
Énergie du logement :	1 760 €	1 852 €	1 645 €	1 680 €
Carburants :	1 421 €	1 357 €	1 302 €	1 180 €
Part dans la consommation des ménages				
Énergie du logement + carburants :	8,06 %	8,10 %	7,44 %	7,18 %

Lecture : en 2015, chaque ménage consacrait en moyenne par an 1 680 € pour l'énergie domestique et 1 180 € pour les carburants, soit au total 7,18 % de ses dépenses totales.

Les aides à la rénovation énergétique des logements

Pour lutter contre la précarité énergétique, un premier enjeu est d'aider les ménages modestes à réduire leurs consommations grâce à la réalisation d'opérations d'économies d'énergie dans leur logement.

L'objectif fixé par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte est de rénover énergétiquement 500 000 logements par an à compter de 2017, dont au moins la moitié est occupée par des ménages aux revenus modestes, visant ainsi une baisse de 15 % de la précarité énergétique d'ici 2020.

Les programmes de rénovation énergétique à destination des ménages les plus défavorisés

Le programme « Habiter Mieux » est porté par l'Agence nationale de l'habitat (Anah) dans le cadre de sa mission de lutte contre la précarité énergétique. Il a permis de traiter 50 000 logements par an en 2014 et 2015, et vise un objectif d'accompagnement de 75 000 ménages pour l'année 2018, et de 750 000 sur 10 ans. Dans le cadre de ce programme, l'Anah accorde des aides financières, soumises à condition de ressources, à des propriétaires occupants, bailleurs et copropriétés en difficulté. Un éco-prêt « Habiter Mieux » a été créé par la loi de finances pour 2016 pour permettre aux ménages bénéficiaires de ces aides de financer à taux nul le reste à charge de leurs travaux.

Les certificats d'économies d'énergie (CEE) dédiés à la lutte contre la précarité

L'article 30 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte crée une nouvelle obligation d'économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique. Cette obligation, qui s'impose aux fournisseurs d'énergie (carburants, électricité, gaz, fioul...), peut être remplie par la mise en œuvre d'actions d'économies d'énergie au bénéfice de ménages dont le revenu est inférieur à un plafond ou par la contribution à des programmes d'accompagnement de ces ménages.

Pour accompagner la réalisation de cette obligation, plusieurs programmes ont été lancés dans le cadre des CEE « précarité énergétique » :

- le programme « SLIME » (Services Locaux d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie), qui a pour objectif la sensibilisation, l'information et la formation des ménages en situation de précarité énergétique pour définir avec eux des solutions durables destinées à économiser l'énergie et les accompagner vers leur mise en œuvre ;
- le programme « pacte énergie solidarité » qui vise, d'ici mi-2017, l'isolation de combles perdus de 10 000 logements habités par des ménages en situation de précarité énergétique ;
- le programme « Toits d'abord » porté par la Fondation Abbé Pierre, qui vise à rénover 1 200 à 1 400 logements sur la période 2016-2017, dont 1 000 à 1 200 réhabilitations (pour atteindre des performances de classes A, B ou C, à partir de logements de classes E, F ou G).

En outre, le dispositif « coup de pouce économies d'énergie », lancé en février 2017 initialement pour une durée d'un an, est prolongé jusqu'au 31 décembre 2020. L'objectif de ce dispositif est de permettre aux ménages en situation de précarité énergétique de bénéficier d'aides plus importantes.

Pour qui ?

Tous les ménages peuvent bénéficier de cette offre. Les montants de primes attribués seront cependant différenciés en fonction de leurs niveaux de ressources. Les ménages les plus modestes bénéficieront de primes plus importantes.

Pour quels travaux ?

Au 1^{er} avril 2018, le dispositif a été recentré sur deux types de travaux :

- le remplacement d'une chaudière au fioul par un équipement utilisant des énergies renouvelables (chaudière biomasse, pompe à chaleur air/eau, eau/eau ou hybride, système solaire combiné, raccordement à un réseau de chaleur) ;
- l'isolation des combles.

Le montant des primes dépend du niveau de ressources des ménages. Les primes sont versées par les entreprises signataires de la Charte « coup de pouce économies d'énergie ». Il s'agit principalement des vendeurs d'énergie.

Aide au paiement des factures d'énergie : des tarifs sociaux au chèque énergie

De 2004 à 2017 : les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel

Afin d'atténuer l'impact des prix de l'énergie sur les ménages modestes, ont été mises en place à compter de 2005 des aides sous condition de ressources : le tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité et, à compter de 2008, le tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz.

Les limites de ce dispositif, constatées par de nombreux acteurs de l'énergie et de la lutte contre la précarité ont conduit à mettre en place un nouveau chèque énergie dédié au paiement des factures d'énergie du logement et qui remplace les tarifs sociaux.

Un chèque énergie utilisable pour toutes les dépenses d'énergie du logement

Le chèque énergie a été mis en place progressivement, en commençant par une phase expérimentale de deux ans. En 2016 et en 2017, 170 000 chèques énergie ont ainsi été distribués dans les départements de l'Ardèche, de l'Aveyron, des Côtes-d'Armor et du Pas-de-Calais, en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie. Son taux d'usage est de 78 %. Cela correspond à une augmentation sensible du nombre de bénéficiaires par rapport aux tarifs sociaux de l'énergie.

En 2019, le chèque énergie est porté à 200 € en moyenne et bénéficiera à 2,2 millions de foyers supplémentaires, soit une aide pour près de 5,8 millions de ménages. Les nouveaux bénéficiaires recevront automatiquement un chèque au printemps 2019. Il n'y a aucune démarche à réaliser.

Ce chèque énergie, d'un montant allant de 47 € à 227 € par an, est attribué sur la base d'un critère fiscal unique, en tenant compte du niveau de revenu et de la composition des ménages. Il permet aux ménages bénéficiaires de régler leur facture d'énergie, **quel que soit leur moyen de chauffage** (électricité, gaz, fioul, bois...). S'ils le souhaitent, les bénéficiaires peuvent également utiliser le chèque pour financer une partie des travaux d'économies d'énergie qu'ils engagent dans leur logement.

Les aides curatives : les fonds de solidarité pour le logement (FSL) et la protection contre les interruptions de fourniture

Institués par la loi du 31 mars 1990 relative à la mise en œuvre du droit au logement, les FSL accordent des aides financières aux personnes en situation d'impayés de factures d'énergie. Depuis 2009, les aides au paiement des factures d'énergie sont devenues le premier poste de dépenses des FSL. Chaque année, ce sont environ 300 000 ménages qui sont aidés à ce titre, pour un montant moyen d'aide (subvention et /ou prêt) de 250 €. Les FSL sont gérés et financés par les conseils départementaux depuis 2005. Une partie de leurs dotations provient de financeurs volontaires, dont les fournisseurs d'énergie (une partie des versements réalisés par les fournisseurs d'électricité fait l'objet d'une compensation par l'État).

Toute demande d'aide FSL doit être instruite par un travailleur social du Conseil départemental.

Initialement limitée aux foyers ayant bénéficié d'une aide du FSL, l'obligation de maintien de la fourniture de gaz naturel et d'électricité, entre le 1^{er} novembre et le 15 mars a été élargie à l'ensemble des ménages par la loi du 15 avril 2013. La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte a d'ailleurs étendu cette trêve jusqu'au 31 mars, en cohérence avec l'allongement en 2014 de la trêve hivernale relative aux expulsions domiciliaires.

Par ailleurs, des dispositions réglementaires (décret du 13 août 2008, modifié par le décret du 27 février 2014) encadrent la mise en œuvre des coupures pour impayés, en exigeant des fournisseurs l'envoi de courriers de relance et le respect de délais stricts avant toute coupure, ainsi que l'information des services sociaux par le fournisseur lorsque l'alimentation n'a pas été rétablie dans les cinq jours suivant la coupure.

Source : Lutte contre la précarité énergétique, mars 2018, Ministère de la transition écologique, disponible sur <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr>

ANNEXE 2

Principaux enseignements sur les ménages aidés

Le travail présenté dans ce rapport s'intègre dans une démarche d'étude des dispositifs financiers nationaux de lutte contre la précarité énergétique en France, en vue de proposer des mesures correctives.

[....]

Chèque Energie

La qualification des ménages effectivement bénéficiaires du chèque énergie à l'échelle nationale ne pourra être effective qu'à l'issue de la première année de généralisation du dispositif (2018).

3,6 millions de ménages ont été destinataires du chèque énergie en 2018.

La modélisation des ménages potentiellement éligibles montre qu'il s'agit majoritairement de ménages logeant en appartements du parc privé (54 % des éligibles), et locataires de ceux-ci (35 % des ménages éligibles sont locataires du parc privé).

Les ménages composés d'une personne seule, ou dont la famille est monoparentale, sont surreprésentés dans la population éligible au chèque énergie.

Les jeunes ménages (c'est-à-dire âgés de 25 ans et moins) éligibles au chèque énergie sont plus nombreux que dans la moyenne française (9 % contre 4 % en France) et que dans la moyenne des ménages considérés en situation de précarité énergétique.

FSL Energie

Les profils des ménages bénéficiaires étudiés sur les départements de l'Aveyron, de la Dordogne et du Nord ont dans l'ensemble un revenu plus faible, sont plus jeunes et sont davantage inactifs que l'ensemble des ménages en situation de précarité énergétique. Les familles monoparentales apparaissent également très représentées.

Ces caractéristiques, et notamment le niveau de revenus, peuvent en partie s'expliquer par les critères d'éligibilité qui réservent l'accès du FSL énergie aux ménages les plus précaires.

Concernant l'âge des ménages et leur statut d'activité, il est plus difficile de tirer des enseignements. En revanche, il peut être noté que les départements gèrent un nombre important d'aides sociales, dont des aides spécifiques pour les personnes âgées (notamment l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)). Ces aides permettent ainsi aux départements de toucher un public spécifiquement plus âgé.

Aides des CCAS et CIAS

Les profils des ménages répertoriés comme les plus demandeurs d'aides à l'énergie par les CCAS/CIAS apparaissent comme a priori plus jeunes, avec un niveau de ressource plus faible que l'ensemble des ménages en situation de précarité énergétique. En revanche, les tendances apparaissent similaires pour la composition familiale (majorité de familles monoparentales et personnes seules) et le statut d'occupation des logements avec une majorité de locataires.

Le fait que les ménages aidés soient plus précaires que l'ensemble des ménages en situation de précarité énergétique peut s'expliquer par le fait que les aides CCAS/CIAS sont le plus souvent réservées aux ménages les plus pauvres d'un territoire.

Par ailleurs le zoom, sur le CIAS de Sarlat Périgord Noir, permet d'avancer l'hypothèse que la configuration territoriale et le niveau d'information sur les aides existantes peut défavoriser les ménages plus âgés dans leur recours aux aides. Le rapport d'activité 2017 du CIAS Sarlat Périgord Noir constate ainsi que les ménages âgés précaires du territoire connaissent moins les aides existantes que les ménages plus jeunes et sont souvent isolés en zones rurales ce qui complique leur identification par les travailleurs sociaux du CIAS.

Source : « Identification et qualification des ménages éligibles aux dispositifs nationaux, et mise en regard avec les ménages bénéficiaires », rapport, novembre 2018, ONPE

ANNEXE 3

Présentation du quartier B.

1. Les habitants

Population totale	4 927
Ménage d'une personne	27,8 %
Ménage de six personnes ou plus	8,1 %
Part des ménages imposés	18 %
Part des ménages percevant le RSA socle	34,3 %
Part des allocataires CAF dont le revenu est composé à 75 % ou plus de prestations sociales	35,4 %
Part des ménages recevant au moins une allocation chômage	35,5 %
Part des ménages locataires	97,6 % dont 80 % en logement social
Part des ménages installés dans leur logement depuis moins de cinq ans	56,1 %

Source : INSEE, 2014/2018

2. Les logements du quartier R.

Logements d'une à deux pièces	24
Logements de cinq pièces et plus	8
Immeubles de plus de vingt logements	61
Médiane de la surface du logement (en m ² par personne)	27

Les logements sont chauffés par une chaufferie collective.

3. Données chiffrées de la précarité énergétique :

15 % des habitants du quartier déclarent avoir souffert du froid au cours de l'hiver 2017, pendant au moins 24 heures.

16 % dépensent plus de 8 % de leurs revenus pour payer leur facture énergétique du logement.

64 ménages ont reçu un chèque énergie en 2018.

74 ménages ont subi une intervention d'un fournisseur d'énergie (réduction de puissance, suspension de fourniture, résiliation de contrat) suite aux impayés d'énergie.

112 ménages ont bénéficié du Fonds de Solidarité Logement pour l'aide au paiement des factures d'énergie en 2015.

Source : Régie de quartier de la ville de A., 2018.

ANNEXE 4

La régie de quartiers de la ville de A.

Les origines

La régie de quartiers de la ville de A. est née en 1996 de la réflexion de militants associatifs déjà engagés au sein de deux commissions insertion de quartier, le quartier B. et le quartier S. Les deux groupes, qui souhaitaient agir sur leurs territoires, se sont très vite rendu compte que leurs projets étaient complémentaires et correspondaient pleinement aux deux objectifs des régies de quartier qui commençaient à s'implanter en France : l'insertion et le lien social. [...]

Une idée novatrice

L'idée était particulièrement novatrice à l'époque et s'inscrivait pleinement dans le cadre du contrat de ville (contrat conclu entre la ville de A. et l'État). Dès l'origine, le triptyque essentiel de la régie s'est mis en place avec la présence au conseil d'administration des représentants des habitants, de la ville et des bailleurs sociaux, tous étant mobilisés autour d'un projet commun de gestion des territoires reconnus en difficulté. Leurs objectifs étaient la solidarité, la lutte contre la précarité, l'insertion, le lien social et l'amélioration du cadre de vie.

Il a donc été décidé conjointement avec la ville de A. d'intervenir sur trois quartiers prioritaires d'habitat social tout en ne créant qu'une seule régie, afin d'assurer une plus grande coordination et cohérence des activités sur l'ensemble du territoire de A. [...]

Développement de la régie

Les activités de la régie se sont ensuite diversifiées et développées : nouveaux services (éducation canine, nettoyage, chantier d'insertion, espaces verts, services aux habitants, correspondants de nuit...), extension de la régie des activités sur les quartiers à partir de 1998, création de la campagne « mon quartier propre et agréable à vivre » en 2003. [...]

Aujourd'hui, l'association réunit 150 salariés chaque mois, dont 50 permanents et 100 salariés en insertion. Toutefois, de nouveaux défis sont à relever : renforcer les dispositifs d'insertion, mobiliser les habitants et concilier le projet social avec des exigences économiques plus fortes, inscrire toutes les actions dans le cadre du développement durable. [...]

La régie de quartiers est membre du Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ).

Fiche d'identité de la régie de quartiers de la ville de A

- Association loi 1901, conventionnée avec l'État comme entreprise d'insertion et atelier-chantier d'insertion.
- 150 salariés par mois.
- Dont 50 permanents et 100 salariés en insertion.
- Nombre de bénévoles : 30.
- Nombre d'adhérents : 600.
- Chiffre d'affaire : 4 millions d'euros.

Nos prestations

Entretien et création d'espaces verts.

Création et aménagements :

- pelouses, plantation de végétaux.

Entretien :

- tonte, entretien de pelouses, taille de haies, entretien de parterres et de tous végétaux ;
- broyage de végétaux.

Rénovation de l'habitat.

Travaux de maçonnerie :

- montage de parpaings, enduits, pose de dallage, réalisation de cloisons placoplâtre, finition par pose de bandes.

Travaux de peinture :

- mise en peinture de murs et cloisons, peintures anti-tags, pose de revêtements muraux, toile de verre, papiers peints.

Changements de sols :

- ragréage sols anciens, pose de sols PVC, pose de parquets.

Services de médiation.

Correspondants de nuits.

Médiation énergie : espace information énergie.

Nettoyage.

Entretien des locaux :

- cages d'escaliers, halls d'entrée, bureaux.

Nettoyage appartements et bureaux :

- après travaux, avant relocation.

Travaux de vitrerie intérieure accessible.

Propreté publique :

- ramassage des déchets, entretien des corbeilles publiques ;
- services de proximité ;
- petits dépannages, montage de meubles ;
- coursier ;
- portage : assistance à la montée des courses, poussettes ;
- murets de schiste ;
- rénovation ou création de murets de schiste à l'ancienne ;
- gestion des déchets ;
- collecte d'encombrants.

Source : site de la ville de A. (consulté le 4 novembre 2018).

ANNEXE 5

Un service médiation énergie, l'espace information énergie.

La régie de quartiers de la ville de A. offre un service de conseils et d'informations aux habitants : l'espace information énergie.

Ce service piloté par un conseiller en économie sociale familiale (CESF) permet aux particuliers d'obtenir des conseils dans le domaine des économies d'énergie et des énergies renouvelables.

Le CESF peut conseiller dans un projet et dans la recherche de solutions (dépenses énergétiques, matériaux adaptés, ...) lors de permanences, les mardis et vendredis, de 9h à 12h.

Que ce soit pour les locataires ou les propriétaires, un grand nombre de solutions peuvent être proposées pour réduire les consommations (et par conséquent les factures) en énergie et en eau ou améliorer les performances énergétiques du logement. À cet effet, des ateliers « éco-gestes » et « info énergies » sont organisés les lundis et jeudis matin à l'espace information.

Ces animations ont pour objectifs de :

- « comprendre ses factures d'eau et d'électricité » ;
- « apprendre les gestes efficaces pour économiser l'énergie sans réduire le confort. »

Le CESF peut également renseigner sur l'utilisation des énergies renouvelables ou les aides financières possibles.

Pour les clients EDF et/ou ENGIE rencontrant des difficultés pour régler certaines factures d'électricité ou des difficultés financières, la régie de quartiers propose un service de médiation avec les fournisseurs d'énergie.

Pour les rendez-vous, il suffit de se munir de factures d'énergie (électricité, gaz, eau), d'un devis (s'il y a un projet envisagé), de photos du logement, du diagnostic de performance énergétique ainsi que de tout autre document relatif aux questions d'énergie nécessaire.

Source : document technique de la régie de quartiers de la ville de A.

ANNEXE 6

Les aides au logement

La lutte contre la précarité énergétique

Les ménages à faibles revenus, la mauvaise qualité thermique des logements ainsi que le coût croissant des énergies sont les facteurs qui expliquent le développement de la précarité énergétique.

L'objectif de la Direction de l'Action Sociale et de l'Insertion (DASI) du CCAS d'A. est d'une part, la prévention des impayés et des suspensions de fournitures d'énergie et d'eau, et d'autre part, l'information sur les moyens de réduire l'impact du coût des énergies sur le budget des ménages. Depuis mai 2012, le CCAS et les fournisseurs d'énergie VEOLIA, EDF et GDF SUEZ ont signé des conventions de partenariat afin de :

- répondre aux situations d'urgence des personnes en situation d'impayé rencontrant des difficultés pour régulariser leur retard de paiement et leur éviter toute coupure d'énergie ;
- responsabiliser les familles au regard de leur budget « énergie » en mettant en place, en partenariat avec les collectivités locales et les services sociaux, des pratiques d'observation précoce des impayés et de conseil de maîtrise de la consommation d'énergie ;
- informer sur les moyens de réduire l'impact du coût de l'énergie sur le budget des ménages ;
- proposer des actions collectives relatives aux questions liées aux dépenses d'énergie.

Les moyens de mise en œuvre sont les entretiens menés par les services du CCAS au siège ou dans le cadre des permanences de quartier.

Les permanences sociales du CCAS

Les permanences sociales du CCAS, assurées par les travailleurs sociaux de la ville, sont un service public de proximité qui s'adresse à tous les habitants en demande d'information et relevant d'une intervention et/ou d'une orientation. Des permanences sont organisées dans 3 quartiers : B., S. et Bo.

Dates et lieux des permanences :

Mairie de quartier de B : mardi de 14h à 16h.

Mairie de quartier de S : jeudi de 9h à 11h.

Mairie de quartier de Bo : mardi de 9h à 11h.

Les permanences sociales du CCAS accueillent au cœur des quartiers pour aider dans la maîtrise du budget ainsi que dans la réduction des dépenses, notamment d'énergie. On y apporte également une information diverse sur des sujets de la vie quotidienne.

Source : CCAS d'A., Les aides au logement, site de la ville d'A. consulté en janvier 2019.