



ETUDE D'IMPACT 2022

Publiée le 27/06/2022



110bis Avenue du Général Leclerc – 93500 Pantin
Tél. : 01 57 42 86 05
logiscite.cri@croix-rouge.fr

www.logiscite.com

Sommaire

Introduction	3
Croix-Rouge Insertion LogisCité	3
L'étude d'impact 2022	4
I. Zoom sur l'actualité : l'impact de la conjoncture sur les ménages	6
A. Les variations de revenus	6
B. Les contraintes sur le coût de la vie	7
II. Des ménages en situation de précarité énergétique	9
A. Le profil des ménages visités	9
B. Leur environnement	11
C. La situation énergétique des ménages	13
III. Impact : évolution de la situation	14
A. Les écogestes	15
B. Les équipements	16
C. Les orientations et accès aux droits	17
IV. Impact : évolution de la situation	19
A. Les évolutions de confort	19
B. Les économies réalisées	20
C. L'impact environnemental	21
V. Evaluation de la démarche	23
A. Satisfaction des ménages	23
B. Point de comparaison : l'évolution de notre impact	24
VI. Pistes d'amélioration	25
A. Le retour sur les pistes d'amélioration des études d'impact précédentes	25
B. De nouvelles pistes pour une amélioration continue	26
Annexe	27
Bibliographie	28

Introduction

Croix-Rouge Insertion LogisCité

Croix-Rouge Insertion LogisCité est un établissement de Croix-Rouge Insertion, fondée par la Croix-Rouge française. L'association porte une double vocation : à la fois proposer un accompagnement des ménages en situation de vulnérabilité et de précarité énergétique en Île-de-France et favoriser l'insertion professionnelle sur son territoire. Depuis sa création en 2016, la structure a progressivement étoffé son offre de services, pour proposer à ce jour une palette diversifiée de mécanismes de lutte contre la précarité énergétique à destination tant des collectivités, bailleurs sociaux que des acteurs privés. Ainsi, LogisCité se veut polyvalent et efficace pour répondre rapidement, massivement et de façon concrète aux problématiques liées à cet enjeu. Pour cela, les salariés en parcours d'insertion jouent un rôle central. De façon très opérationnelle, ils sont divisés en deux équipes distinctes, les animateur.trice.s et les médiateur.trice.s, chacune assurant des missions complémentaires dans le domaine.

D'une part, l'équipe d'animateur.trice.s est chargée de la sensibilisation individuelle et collective. L'intervention se déroule sous forme de porte-à-porte au domicile de ménages rencontrant des difficultés dans la gestion de leurs dépenses d'énergie et d'eau et consiste à les informer et les sensibiliser aux économies. Au cours des 20 minutes de visite, les binômes d'animateur.trice.s évaluent la situation des ménages et leur présentent une approche personnalisée pour améliorer leur situation, en leur remettant du matériel économique (mousseurs, douchettes économies...). Ces campagnes, réalisées à la demande du bailleur, du territoire ou de la copropriété, permettent de toucher un grand nombre de personnes sur un temps relativement court, et donc d'agir de manière généralisée pour réduire les coûts, améliorer la gestion de l'eau et des énergies et considérablement réduire l'impact sur l'environnement dans un lieu spécifique. Dans la continuité de cette activité, l'équipe d'animateur.trice.s organise régulièrement des ateliers collectifs interactifs. Ils sont l'occasion de partager des astuces économies accessibles à tous et de prendre un premier contact avec de possibles futurs bénéficiaires. L'activité d'animation peut également permettre d'orienter certains ménages éligibles vers un autre service proposé par LogisCité : les diagnostics sociotechniques [DST].

D'autre part, l'équipe de médiateur.trice.s assure, en binôme également, ces diagnostics sociotechniques : des visites à domicile plus approfondies et individualisées destinées à produire une analyse technique, comportementale et financière de la situation des bénéficiaires. En fonction des situations, les médiateur.trice.s fournissent du matériel et prodiguent des conseils adaptés (écogestes et orientations vers les organismes compétents). A l'issue de la visite, les médiateur.trice.s synthétisent les informations dans un rapport de visite, envoyé aux ménages. L'objectif de ce service est de donner aux bénéficiaires des clefs pour leur permettre de sortir de situation de précarité énergétique selon la nature des difficultés qu'ils rencontrent. Aussi, puisque l'action de LogisCité s'ancre dans une logique d'accompagnement, les médiateur.trice.s effectuent une deuxième visite chez les ménages pour faire un point sur l'évolution de leur situation. Afin de diagnostiquer et de renseigner au mieux les ménages, les médiateur.trice.s sont formés à l'actualité et aux enjeux relatifs aux énergies, à l'utilisation et à l'entretien des appareils électriques, de cuisson et d'eau chaude sanitaire, ainsi qu'aux méthodes de communication. Au cours des visites, chaque binôme est équipé d'un sac d'instruments lui permettant de prendre les mesures nécessaires à



l'établissement de l'analyse. Selon le projet, une boîte de matériel économique composée d'équipements variés et variables est également remise aux bénéficiaires au cours de cette visite, ou une seconde visite dédiée à la remise de matériel est organisée par la suite. LogisCité propose ce service de DST soit pour des collectivités dans le cadre d'un programme Slime [*Service Locale d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie*] sur leur territoire, soit pour des bailleurs et/ou des collectivités avec lesquels un partenariat bilatéral a été établi.

Le programme Slime est un programme national coordonné par le CLER. Il est mis en œuvre localement par les collectivités qui souhaitent intervenir auprès de leur population en précarité énergétique pour apporter des solutions concrètes, souvent en s'appuyant sur des associations comme acteurs relais sur le terrain. En fonction du cadre dans lequel LogisCité intervient, les modalités des visites sont susceptibles de changer légèrement (format du questionnaire, matériel distribué, contenu de la deuxième visite...). En 2020 et 2021, LogisCité a accompagné des ménages, en tant qu'opérateur du Slime, sur la commune de Montfermeil (93), sur l'agglomération de communes de Paris-Saclay (91) via le programme Soleil et depuis 2021 sur l'Établissement public territorial Est Ensemble sur lequel la structure intervenait déjà avec Ensemble pour l'Énergie et dans le cadre du programme Écorce porté par Sonergia Sas. En dehors du Slime, LogisCité est intervenue sur les territoires du Val-de-Marne, Paris et Plaine Commune. Sur la période cible de l'étude, la grande majorité des visites ont été réalisées sur Montfermeil, Est Ensemble et Paris-Saclay.

La présente étude d'impact portera uniquement sur le volet lutte contre la précarité énergétique via l'activité de médiation. La précarité énergétique est un enjeu majeur. Il s'agit d'un défi à la fois social, touchant au bien-être et au mode de vie, et environnemental, le logement étant le second poste de consommation d'énergie en France, juste après les transports¹. L'étude d'impact consiste d'une part à déterminer si la situation des ménages a évolué, et le cas échéant de quelle façon, et d'autre part à collecter les retours des bénéficiaires sur cette visite.

L'étude d'impact 2022

Réaliser une étude d'impact de notre action permet de l'évaluer, d'en tester la pertinence et l'efficacité, et donc d'être en mesure de l'ajuster. Nous nous sommes donc questionnés : les ménages visités ont-ils vu leur situation évoluer vers une amélioration ? Leur rapport à l'énergie, leurs pratiques de consommation et leurs accès aux droits ont-ils évolué ? Les bénéficiaires ont-ils jugé la visite et le matériel utile ?

D'une part, les données collectées cette année s'ajoutent aux précédentes (2017-2020), elles permettent alors d'étoffer notre base de données et de rendre compte de manière plus précise de l'évolution de la situation des ménages et de leur satisfaction. En effet, plus le nombre de données récoltées est important, plus l'analyse sera proche de la réalité. D'autre part, nous proposerons une lecture approfondie des données collectées cette année. Nous pourrons alors comparer l'impact de notre action en 2020 et 2021 avec celui des années précédentes au prisme de plusieurs facteurs. Il sera intéressant de voir comment celui-ci a évolué, et si l'amélioration continue vers laquelle nous souhaitons tendre est bien en

¹ Ministère de la Transition écologique, Chiffres clés de l'énergie, Édition 2020, édité par le service des données et études statistiques (SDES), sous la direction de Béatrice Sébillot et la coordination éditoriale de Amélie Glorieux-Freminet, septembre 2020.

place. Par ailleurs, se focaliser sur les données récoltées en 2022 permettra de rendre compte des effets de la situation des ménages visités dans la conjoncture inflationniste actuelle, en sortie de crise sanitaire. En effet, celle-ci a après de possibles pertes de revenus et de longues périodes de présence en journée au domicile fragilisant les ménages précaires, la configuration actuelle est susceptible d'être très différente et de mettre en lumière des changements de situation notables.

Méthode

Notre enquête est à la fois quantitative et qualitative. Le questionnaire que nous utilisons au cours des visites compile les informations issues de la première visite et celles recueillies lors de la visite d'étude d'impact, pour pouvoir les comparer. Les questions sont posées aux ménages qui l'acceptent, un ou deux ans après la première visite. Pour ce type d'étude, il convient d'attendre au minimum un an pour qu'il y ait au moins une « période de chauffe » entre la première visite et la visite d'étude d'impact. La période de chauffe consiste à ce qu'un logement ait connu toute les saisons durant une année et donc les variations de température induisant des changements de chauffage.

Les appels de sollicitation et les visites ont été réalisés de février à juin 2022.

L'unique critère pour constituer notre échantillon est géographique. Nous nous assurons qu'un maximum de villes où nous avons effectué des visites soient représentées dans l'étude d'impact. Cela permet aussi de s'assurer que les différentes modalités d'intervention (Slime, partenariat) sont représentées de manière la plus équitable possible. Toutefois, la participation des ménages dépendant de leur accord, nous n'avons pas systématiquement pu assurer une représentation de toutes les communes.

En 2020 et 2021, 527 visites ont été réalisées au total tous projets confondus. Notre liste d'appels pour cette étude d'impact contenait 179 ménages. Les personnes qui ne souhaitaient pas de visites de suivi, dont la date de première visite ne permettait pas d'avoir au moins une période chauffe ou ayant déjà participé à l'étude d'impact l'année précédente, ont été retirés de cette liste.

Echantillon et répondants

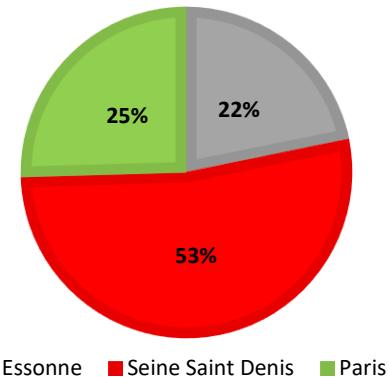
Sur ces 179 ménages, l'intégralité a été appelée. Parmi les personnes contactées, 30% (53 foyers) ont été appelées à trois reprises sans réponse, et 70% (126 foyers) ont décroché. Parmi ces 126 bénéficiaires, nous enregistrons 71 refus soit 56% des personnes avec qui nous avons pu échanger. Le nombre de refus est toutefois à relativiser et s'explique en partie par quelques personnes souffrant (6 ménages) et par un nombre important de déménagements (18 ménages). Pour ces derniers, nous ne jugeons pas pertinent de faire le questionnaire étant donné qu'ils ne peuvent pas comparer avec la situation antérieure à la première visite. Il s'agit malgré tout d'une évolution positive pour le ménage dans la majorité des cas, étant donné que beaucoup étaient en difficulté dans leur logement précédent et en attente d'un relogement. Pour les ménages restants, 20 personnes nous ont fait part de leur insatisfaction au point de refuser de répondre au questionnaire (soit 16% de ceux qui ont décroché). Ce nombre n'étant pas négligeable, nous nous sommes permis de les questionner pour en comprendre les raisons. L'essentiel de ces personnes nous a indiqué avoir eu de grandes



attentes de la première visite et ne pas avoir constaté de changement suffisamment probant de leur situation. La déception et la résignation les ont conduits à refuser la visite. La majorité des refus (27 ménages) correspond à des personnes indisponibles, pour des raisons professionnelles ou familiales.

Finalement, sur les 126 personnes ayant décroché, 55 ont répondu au questionnaire dans le cadre d'une visite à domicile. Contrairement à l'année précédente, les conditions plus favorables de la crise sanitaire ont permis la tenue de ces entretiens en physique dans le respect des gestes barrières. Malgré l'interaction directe avec les ménages, certaines données ont été difficiles à récolter. Ce fut notamment le cas des revenus, des aides et des consommations d'énergie (ces dernières sont nécessaires pour réaliser le suivi de consommation). Les bénéficiaires n'ont pas toujours leurs documents accessibles, certains ne savent pas comment les récupérer en ligne, ou les compteurs du logement ont pu être changés. Les retours des 55 personnes interrogées cette année s'ajoutent à ceux récoltés en 2017, en 2018, 2019 et 2021. Ainsi, cette étude d'impact porte sur un échantillon total de 251 répondants.

RÉPARTITION DES VISITES ÉTUDE D'IMPACT DE 2022



I. Zoom sur l'actualité : l'impact de la conjoncture sur les ménages

A. Les variations de revenus

Avant de commencer l'analyse des données directement relatives à l'impact des visites et du matériel, il convient de resituer le contexte de l'année passée et de l'analyser au prisme des années précédentes. En effet, la persistance, bien qu'atténuée, de la crise sanitaire associée aux variations de la conjoncture économique et des politiques sociales ont influencé de façon non négligeable le mode de vie des ménages en précarité et leur capacité à réduire leurs consommations d'énergie.

Tout d'abord, rappelons qu'en juillet 2021, près de 600 000 salariés bénéficient encore du dispositif de chômage partiel en France métropolitaine, dont près de la moitié rien qu'en Ile-de-France². Cette surreprésentation atteste du maintien d'une réelle fragilité de l'emploi pour certains salariés dans la région et de fait d'une restriction de leur budget, malgré la résorption de la crise sanitaire. Effectivement, à partir de juillet 2021, la prise en charge à 100% de l'activité partielle pour les secteurs d'activité les plus touchés par la crise a progressivement été abaissée pour ne plus couvrir, en septembre, que 36% de l'allocation. Au

² Baron Augustin, Monin Rémi, « Mi-2021, un taux de recours à l'activité partielle deux fois plus élevé en Île-de-France que dans le reste du pays », DARES FOCUS N°5, 25 janvier 2022.

même moment, le taux de l'indemnité a également été revu à la baisse, fixé à 72% du salaire net³. Quelques-uns des ménages interrogés nous ont indiqué se trouver dans cette situation ou s'être retrouvés sans emploi, à la retraite ou ayant subi un changement important de leur situation professionnelle et une baisse de revenu. Bien qu'il ne s'agisse donc pas d'une situation généralisée dans l'échantillon, dans la mesure où le taux de chômage en Seine-Saint-Denis était élevé (11% en 2021), il convient donc de considérer cette réalité, qui est susceptible de peser sur la mesure de l'impact de notre action.

De plus, les aides au logement distribuées par la CAF ont connu une modification de leur mode de calcul depuis janvier 2021. Elles seront désormais calculées sur la base des ressources des douze derniers mois glissants et leur montant sera susceptible d'être révisé tous les trimestres en cas de changement. Cette nouvelle méthode vise à distribuer des aides qui se veulent le plus proche possible des revenus réels des ménages⁴. En cas de baisse du revenus, les aides connaîtront une augmentation progressive et en cas de hausse des revenus, il est prévu qu'elles diminuent progressivement. Bien que cette réforme ait été pensée par souci d'équité, les variations de l'aide ne sont pas proportionnelles à la variation des revenus et la progressivité du mécanisme est susceptible de créer des « perdants » du système. En effet, pour un foyer dont les revenus baissent subitement, l'attente de plusieurs mois pour l'obtention d'une aide plus importante à laquelle il a droit, pourrait ne pas suffire à atténuer sa perte de revenus pendant un certain temps. Cela pourrait se répercuter de manière plus durable sur sa situation financière. Ces informations n'ont pas été évidentes à récolter, beaucoup de personnes nous ont indiqué ne pas connaître les montants exacts ou ne pas souhaiter donner de chiffre précis. Néanmoins, nous savons que dans l'échantillon, plusieurs ménages ont été confrontés à des variations de leur niveau de revenus, ces mesures se sont donc appliquées.

B. Les contraintes sur le coût de la vie

Aux possibles difficultés relatives aux revenus, les ménages sont confrontés à l'augmentation des prix de l'énergie et des biens de consommation. Selon l'Insee, entre décembre 2020 et octobre 2021, le prix du gaz a augmenté de 41%, celui du carburant de 21% et de l'électricité de 3%. Toutes ces dépenses cumulées, il est estimé que **les ménages ont dépensé en moyenne 64€ supplémentaires⁵**. Puisqu'il s'agit d'un type de dépense sensible « à l'évolution des prix de l'énergie, les volumes de ces dépenses [sont] généralement contraints par les besoins du logement ou des déplacements courants »⁶. Dans ce cas, la plus grande partie de cette dépense (43€) s'explique par la hausse des coûts uniquement. L'autre partie est liée au volume de consommation de ces énergies. Avec les confinements et restrictions sanitaires, certaines énergies ont été momentanément moins consommées. Cependant, avec la reprise des activités en parallèle du maintien d'un temps de présence au logement relativement important, la consommation des ménages a augmenté, au même titre que les factures. En effet, **49% des personnes chez qui nous avons conduit l'étude d'impact en 2022 nous ont indiqué qu'ils ne pensaient pas avoir réalisé d'économies au cours de l'année**

³ Ministère de l'économie, des finances et de la relance, Dispositif de chômage partiel. Mis à jour le 11 mai 2022.

⁴ Aurore Jarnoux, « Réforme des APL : ce qui change à partir du 1er janvier 2021 », *France Bleu*, 29 décembre 2020.

⁵ Insee, Éclairage - La hausse des prix de l'énergie pèse sur le budget des ménages, 14 décembre 2021.

⁶ *Ibid.*

passée. Sur l'ensemble de nos bénéficiaires toutes années confondues, seulement 42% avaient cette impression. Si les consommations sont plus difficilement perceptibles par les ménages, les variations de prix sont rapidement ressenties dans les factures et clairement identifiées.

Sur le plan alimentaire, une autre source de dépense indispensable des foyers, l'Insee estime une inflation relativement contenue en 2021 avec une hausse allant de 1,1% à 5,4% pour les produits de base tels que les huiles, le pain ou la viande entre septembre 2019 et septembre 2021. En revanche, **les prix des fruits et légumes ont bondi de 9%** en l'espace de deux ans⁷. En cumulé, du fait de la hausse de ces prix, s'alimenter conformément aux préconisations du Plan National de Nutrition Santé, coûte entre 450€, pour les produits premiers prix les moins variés, et 1148€, pour la variété et le bio, à une famille de quatre personnes⁸. 47% des ménages visités cette année sont composés de quatre occupants ou plus, ils sont confrontés à ce budget conséquent. Des prévisions préoccupantes pour 2022 ont également été formulées et vérifiées dès le début de l'année. En effet, **au mois de mai 2022, le prix des aliments de premières nécessité connaît une forte hausse** : 15% pour les pâtes, 11% pour les viandes surgelées, 10% pour les farines et 11% pour les huiles. Les prix des marques nationales ont augmenté de 2,6%, tandis que les marques distributeurs et premier prix ont respectivement augmenté leurs prix de 3,2% et 6,6%. La guerre en Ukraine, la permanence de la crise sanitaire, la sécheresse de l'année dernière combinés à la spéculation sur certains produits qui viendraient à manquer expliquent une grande partie de ces hausses de prix. Dans le prolongement de la situation actuelle, l'Insee prévoit donc une inflation de plus de 5% en juin 2022⁹.

Pour faire face à cette hausse quasi-généralisée des prix des biens de consommation, les salaires ont également augmenté. Mais est-ce suffisant pour absorber des dépenses plus importantes ? Le SMIC¹⁰ a connu une hausse de 5,85% entre le début de l'année 2021 et le mois de mai 2022. Sur la même période, les prix à la consommation augmentent de 4,8 %¹¹. Les salaires ont donc été ajustés pour faire face à cette inflation bien que l'écart soit faible. Toutefois, une partie des ménages interrogés ont été confrontés au changement de leur situation professionnelle et ont dû faire face à la hausse des prix à la consommation sans hausse proportionnelle de leurs revenus. A titre d'exemple, le RSA a connu une hausse de seulement 0,1% en 2021 et une revalorisation de 1,8% en 2022, insuffisante par rapport aux prix des biens de première nécessité. Les personnes auprès de qui nous travaillons sont fréquemment bénéficiaires des minima sociaux, qui constituent parfois leur unique source de revenu. Ces ménages sont les premiers à être affectés par cet écart. Au moins 12% des foyers que nous visitons se trouvent dans cette situation¹². Ainsi, les évolutions des conditions de l'activité partielle, du chômage, des aides au logement et les variations des prix des énergies et des biens de consommation affectent la situation de nos bénéficiaires. Certes,

⁷ Familles rurales, Observatoire des prix 2021, 21 janvier 2022.

⁸ Estimations réalisées pour une famille type composée de deux adultes, un adolescent et un enfant.

⁹ Franceinfo, « Pouvoir d'achat : les prix des produits alimentaires ont tous augmenté », 13 mai 2022.

¹⁰ Montant mensuel net du smic pour 35 heures de travail par semaine (151,67 heures par mois) - Après déduction de la CSG et CRDS. Insee, Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques (Dares) - Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.

¹¹ Insee, Indice des prix à la consommation - résultats définitifs (IPC) - avril 2022, 13 mai 2022.

¹² S'agissant d'une information sensible, tous les ménages ne sont pas disposés à nous communiquer l'origine de leurs revenus, la nature des aides dont ils bénéficient et leurs montants. Cette proportion est susceptible d'être plus élevée en réalité mais nous ne disposons que d'un nombre limité de réponses.

l'effet est inégalement réparti et d'intensité variable, d'autant que les détails des situations ont été difficiles à obtenir. Il est néanmoins nécessaire de garder à l'esprit ce contexte avant de procéder à l'analyse de nos données récoltées.

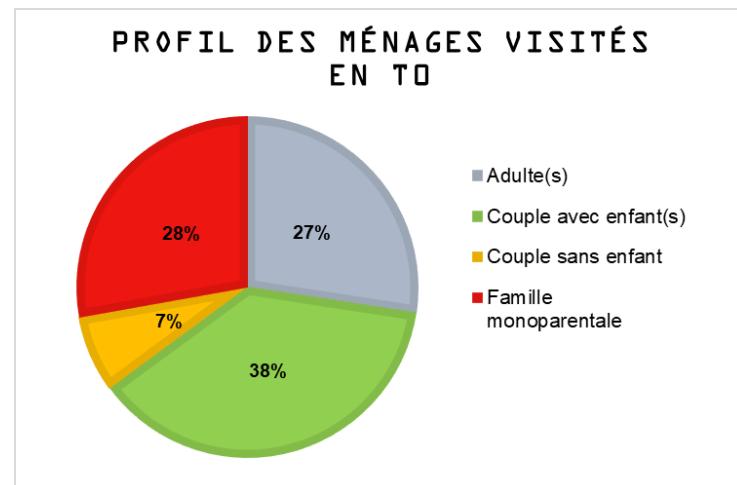
II. Des ménages en situation de précarité énergétique

Selon la loi Grenelle 2 de 2010, « **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 conditions d'habitat** »¹³. A l'issue d'une visite, les médiateur.trice.s estiment à l'aide de cinq indicateurs si le ménage est en situation de précarité. Ces indicateurs sont l'état du logement, les difficultés à payer les factures, les impayés d'énergie, le TEE - taux d'effort énergétique¹⁴ (plus de 8% du budget consacré à l'énergie), la surconsommation et/ou les équipements énergivores, la privation de chauffage et/ou le chauffage d'appoint

A. Le profil des ménages visités

Il est intéressant d'étudier le profil des foyers auprès desquels LogisCité intervient. Nous nous concentrerons sur la composition, le statut d'occupation et les revenus des bénéficiaires.

Le profil le plus fréquent est celui des couples avec enfants qui représente 38% des ménages visités. Les foyers composés d'adulte(s) et les familles monoparentales, sont également fortement représentés puisqu'ils concernent respectivement 27% et 28% de nos visites. Les couples avec enfants sont moins nombreux, ils représentent 7% de nos bénéficiaires. Nos résultats sont représentatifs de la proportion des familles monoparentales dans la société française selon l'Insee¹⁵.



68% des ménages que nous accompagnons sont locataires du parc social. Les propriétaires (19%) et les locataires du parc privé (13%) sont moins représentés. Bien que le parc social en France ne représente qu'un peu plus de 15% de l'ensemble du parc de

¹³ <https://www.onpe.org/lobservatoire-national-de-la-precarite-energetique>

¹⁴ Nicolas Cochez, Éric Durieux, David Levy, « Vulnérabilité énergétique », Insee, 8 janvier 2015.

¹⁵ « En France, en 2020, 8,0 millions de familles résident avec au moins un enfant mineur à la maison. Une sur quatre est une famille monoparentale ». Élisabeth Algava, Kilian Bloch, Isabelle Robert-Bobée, « Les familles en 2020 : 25 % de familles monoparentales, 21 % de familles nombreuses », Insee, 13 septembre 2021.

logement¹⁶, il est surreprésenté chez nos bénéficiaires. D'une part, nous intervenons en milieu urbain, en plus en Ile-de-France, qui regroupe à elle seule plus d'un quart des logements sociaux de France métropolitaine¹⁷. D'autre part, le niveau de vie médian des occupants du parc social est inférieur au niveau de vie médian du reste de la population, les besoins y sont donc plus importants. Enfin, les locataires du parc social sont en général des ménages qui bénéficient d'un accompagnement social et sont donc plus présents lors de nos permanences et plus facilement « identifiables » par les professionnels sociaux qui orientent une grande partie de nos bénéficiaires.

Généralement, nos bénéficiaires recevant un DST sont des ménages à faibles revenus. Nous étudions leur revenu disponible lorsque cela est possible, c'est-à-dire la somme du revenu fiscal de référence et des allocations et autres aides – qui ne sont pas déclarées lors de la déclaration annuelle aux impôts - dont le foyer bénéficie, afin d'estimer les ressources qu'ils ont à leur disposition. Nous n'avons pas toujours eu accès à l'ensemble de ces informations (notamment les allocations) et lorsque nous y avons accès il arrive fréquemment qu'elles manquent de précisions, une marge d'erreur est donc à prendre en compte. En somme, il s'agit davantage d'estimer un ordre de grandeur des revenus disponibles. Pour comparer ces revenus en considérant les compositions variées des foyers, nous utilisons les unités de consommation (UC)¹⁸. Cet outil nous permet ainsi d'estimer le niveau de vie, c'est-à-dire le revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation. Dans notre cas, il est en moyenne égal à 12 456€ par an soit 1038€ par mois. La médiane se situe à 9033€, c'est à dire qu'il y a autant de ménages qui ont un revenu annuel au-dessus qu'en dessous de ce revenu.

Le seuil de pauvreté par unité de consommation correspond à 60 % du niveau de vie médian. En 2019, toute personne dont le niveau de vie est inférieur à 1102€ par mois est considérée comme en situation de pauvreté monétaire. **14,6% des Français vivent sous le seuil de pauvreté¹⁹. Parmi nos bénéficiaires, cette proportion s'élève à 72%.**

Il est alors légitime de se demander s'il est possible d'identifier des caractéristiques communes chez les ménages vivant sous le seuil de pauvreté. Tout d'abord, il semble que chez nos bénéficiaires, la composition du foyer ne soit pas un facteur déterminant, sensiblement tous les types de foyers y étant représentés. En revanche, le statut d'occupation apparaît comme un facteur aggravant. Bien que les locataires sociaux constituent déjà près de 70% de nos bénéficiaires, cette proportion reste sensiblement la même parmi les ménages sous le seuil de pauvreté. En effet, les locataires du parc social représentent 66% des bénéficiaires en dessous du seuil de notre échantillon, tandis que respectivement 18% et 16% sont des propriétaires et des locataires privés. Les locataires privés sont légèrement surreprésentés dans la mesure où il s'agit de 13% de nos bénéficiaires. Enfin, la localisation semble être un

¹⁶ Ministère de la Transition écologique, « Le parc locatif social au 1er janvier 2021 », 16 décembre 2021.

¹⁷ Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement / Service des Observatoires, des Études et de l'Évaluation, « Le parc locatif social en Île-de-France au 1er janvier 2021 », 19 novembre 2021.

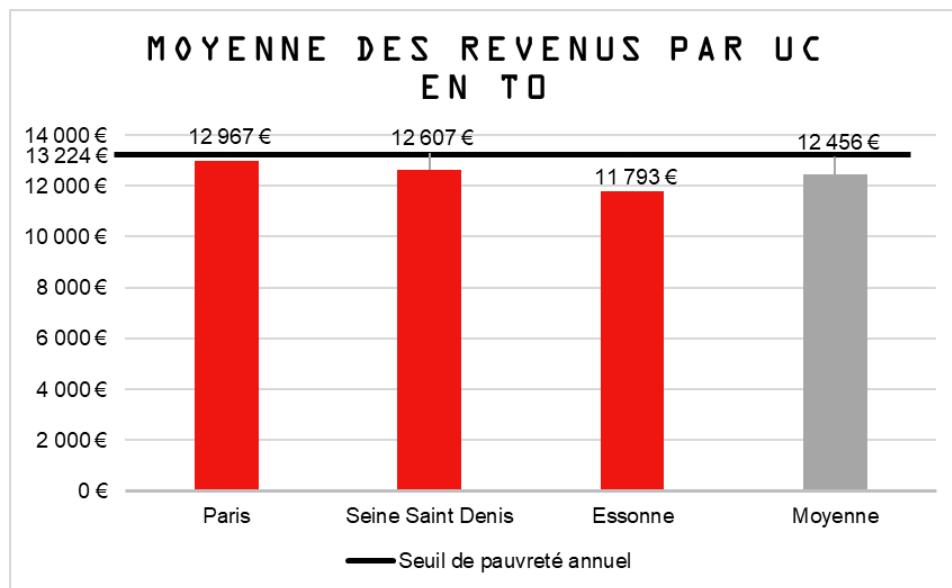
¹⁸ « Pour comparer les niveaux de vie de ménages de taille ou de composition différente, il faut diviser le revenu par le nombre d'unités de consommation (UC). Celles-ci sont généralement calculées de la façon suivante :

- 1 UC pour le premier adulte du ménage,
- 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus,
- 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans. »

Insee, Définitions, Unité de consommation, 19 janvier 2021.

¹⁹ Insee, « L'essentiel sur... la pauvreté », 10 novembre 2021.

autre facteur déterminant du niveau de vie (cf II.B). En effet, 58% des foyers les plus en précarité financière de notre échantillon résident en Seine Saint Denis, 28% à Paris et 14% en Essonne.



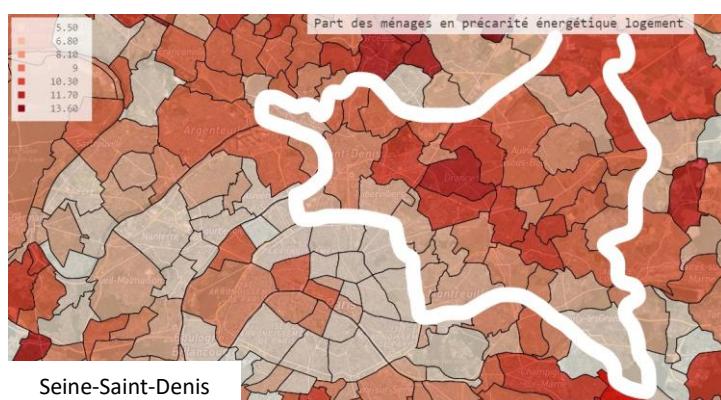
Nos bénéficiaires incarnent donc une certaine diversité, avec toutefois des caractéristiques dominantes : des familles avec enfants, des locataires du parc social, et des personnes à faibles, voire très faibles revenus.

B. Leur environnement

LogisCité travaille sur l'Île-de-France. **Les ménages visités depuis 2016 résident majoritairement en Seine-Saint-Denis (53%), à Paris (36%), et dans une moindre mesure en Essonne (11%).**

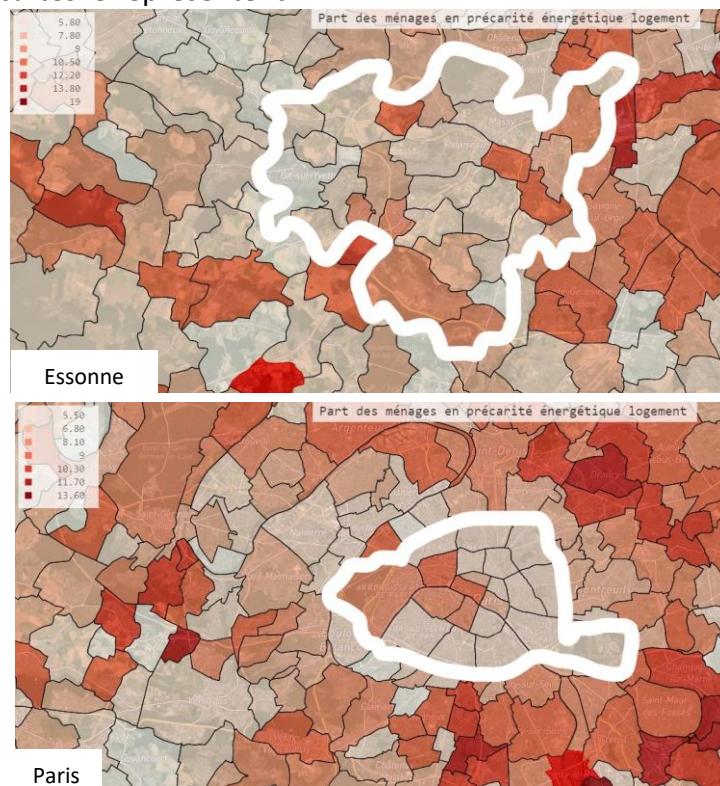
Nos territoires d'intervention sont tous marqués par la précarité, mais plus particulièrement le département de Seine Saint Denis, dont la part de foyers pauvres est plus importante que la moyenne. L'observatoire des territoires²⁰ confirme nos résultats, puisque le niveau de vie médian est de 17 740€ en Seine-Saint-Denis, contre 23 920€ en Essonne et 28 270€ à Paris.

La précarité financière étant souvent liée à la précarité énergétique, les territoires dans lesquels nous intervenons sont donc également marqués par une précarité énergétique proportionnellement importante. Selon l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Énergétique) parmi les territoires



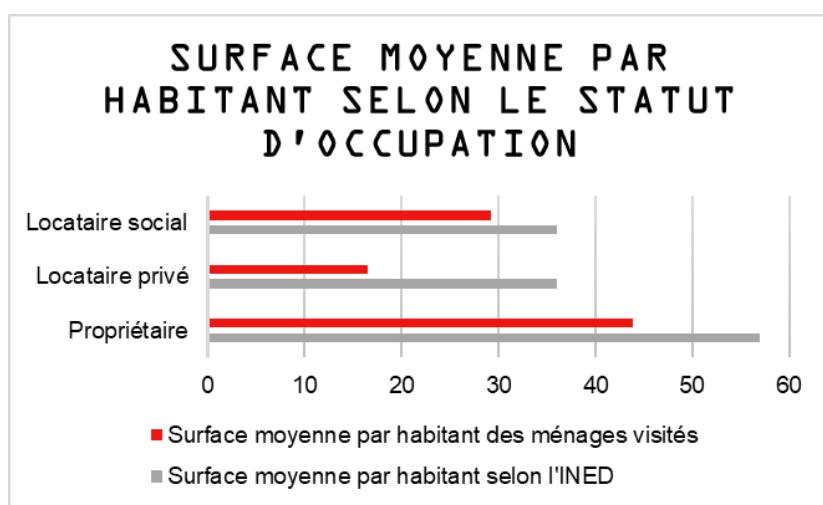
²⁰ Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Observatoire des Territoires, Indicateur en données ouvertes « Médiane du revenu disponible par UC ».

où nous intervenons, la Seine Saint Denis est celui qui est le plus touché par la précarité énergétique – les cartes le représentent²¹.



Concernant le logement des bénéficiaires, il convient d'en analyser la taille et l'état général. Selon les normes de décence, le logement doit comporter au moins une pièce principale ayant une surface habitable d'au moins 9 m² et une hauteur sous plafond d'au moins 2,20 m²². Selon ce critère, 3% des ménages visités sont en situation de sur-occupation et 9% disposent d'une surface inférieure à 12 m² par personne. Sur les six ménages en situation de sur-occupation, quatre sont des locataires privés.

En moyenne, nos bénéficiaires possèdent 30 m² par personne. Toutefois, cette moyenne est à nuancer selon le type d'habitation (individuel ou collectif), les surfaces moyennes étant très différentes. Elle est de 42 m² en individuel et de 28 m² en collectif. En 2021, l'INED constate que les français disposent de 48 m² par personne dans leur



²¹ Images tirées de l'outil Géodip de l'ONPE. Il s'agit de la part des ménages en précarité énergétique dans leur logement. Plus la couleur est foncée, plus la part est importante.

²² Direction de l'information légale et administrative, Logement décent, vérifié le 29 octobre 2021.

logement, avec 57 m² chez les propriétaires et 36 m² chez les locataires²³. Ainsi, la taille des logements que nous visitons est généralement bien inférieure à la moyenne nationale et les locataires privés sont susceptibles d'être confrontés à des difficultés plus importantes, vivant dans des logements en moyenne plus petits que les locataires du parc social ou les propriétaires.

L'état du logement est également révélateur car il peut être à l'origine de situations de précarité énergétique. 10% des ménages visités jugent qu'ils vivent dans un logement en mauvais état, voire même dégradé. Parmi les personnes en situation de précarité énergétique, 45% le sont du fait de l'état du logement. Un logement en mauvais état se caractérise notamment par la présence d'humidité. **51% des logements visités présentent des traces d'humidité, et 17% ont un taux d'humidité supérieur à 60%**. En cas de taux d'humidité supérieur à 60 % et donc trop élevé, le risque de prolifération de micro-organismes et de microbes, d'apparition de moisissures ou de champignons, de condensation sur les surfaces vitrées et de dégradations accélérée des surfaces murales est considérablement accru²⁴. L'idéal est d'avoir un taux d'humidité limitant la sécheresse de l'air et l'excès d'humidité, donc compris entre 40 et 60% en moyenne. Parmi les ménages en précarité énergétique du fait de l'état de leur logement, plus de la moitié perçoivent un niveau élevé d'humidité, ils donnent une note de 4 ou 5 sur une échelle de 0 à 5. Seulement 20% de nos bénéficiaires estiment qu'il n'y a pas de problème d'humidité dans leur logement alors que dans les faits 61% ont un taux d'humidité estimé normal dans leur logement. La perception d'humidité, excessive ou absente, est donc un indicateur intéressant mais souvent biaisé et subjectif, qu'il convient donc d'analyser avec précautions.

C. La situation énergétique des ménages

La précarité énergétique est souvent corrélée à d'autres formes de précarité, qui elles-mêmes découlent du profil des ménages et de leur environnement. A l'inverse, la précarité peut être préalable et avoir des conséquences sur le foyer. Ainsi, s'intéresser à la situation énergétique des bénéficiaires permettra d'affiner notre analyse de la précarité.

65% des ménages visités déclarent avoir des difficultés à chauffer leur logement et donc à avoir froid dans leur logement. Un logement mal chauffé (froid et humide) crée une réaction en chaîne : sa dégradation est plus rapide, ce qui le rend d'autant plus difficile à chauffer. Il s'agit d'une « spirale de la précarité énergétique ». En outre, un logement de ce type peut rapidement entraîner des problèmes de santé sur ses occupants. Nous avons identifié trois raisons principales, cumulables, à l'origine de la difficulté à chauffer un logement : un système de chauffage insuffisant (54%), un coût trop important entraînant la privation de chauffage (43%), une mauvaise isolation du logement (23%). Les foyers ayant des difficultés à chauffer leur logement, ne surconsomment pas forcément ou ne possèdent pas nécessairement des équipements énergivores (uniquement 20% des cas). Le niveau de

²³ Anne Lambert, Joanie Cayouette-Remblière, Elie Guéraut, Catherine Bonvalet, Violaine Girard, Guillaume Le Roux, Laetitia Langlois, « Logement, travail, voisinage et conditions de vie : ce que le confinement a changé pour les Français », CORonavirus et CONfinement Enquête Longitudinale, Institut national d'études démographiques, Note de synthèse n° 10, vague 6, 2020, p. 5.

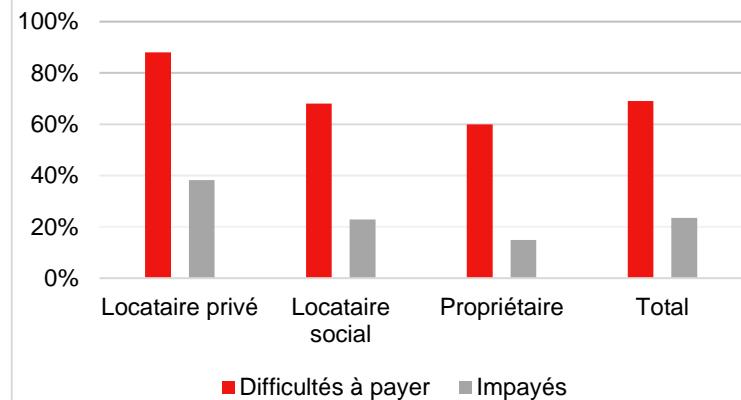
²⁴ Izi by EDF, « Quel est le bon taux d'humidité dans une maison ? », 10 février 2021.

consommation ne semble pas non plus déterminer le fait d'avoir des difficultés à payer les factures.

Un autre indicateur de la précarité énergétique est le fait d'utiliser un chauffage d'appoint. 27% en possèdent un ou plusieurs. Les ménages l'utilisent pour deux raisons principales : pallier à un système de chauffage insuffisant (54%), avoir une meilleure maîtrise du coût de l'énergie (12%) ou les deux (5%). Ils l'utilisent autant de façon occasionnelle (31%) que fréquente (32%). Ils sont 7% à l'utiliser comme unique moyen de chauffage, en raison d'une installation de chauffage défaillante ou absente dans leur logement.

En parallèle de tout ce qui touche au confort et au ressenti, l'aspect financier est également très important. **69% des ménages ont des difficultés à payer leurs factures d'énergie et parmi eux, 34% sont en situation d'impayés.** Il s'agit d'autres indicateurs déterminants d'une précarité énergétique. Il est intéressant de souligner, que les locataires privés semblent bien plus en difficulté que les autres bénéficiaires. En effet, ils sont 88% à avoir des difficultés à payer leurs factures, et 43% à être en situation d'impayés.

DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS LIÉS AUX FACTURES D'ÉNERGIES



Enfin, nous utilisons un indicateur quantitatif pour identifier des situations de précarité énergétique : le taux d'effort énergétique. Celui-ci correspond au pourcentage de dépenses liées à l'énergie par rapport au revenu disponible. Selon l'ADEME, dépenser plus de 8% de ses revenus pour payer ses factures d'énergie correspond à une situation de précarité énergétique²⁵. En moyenne, les ménages visités ont un taux d'effort énergétique de 7,7% et 21% d'entre eux ont un taux d'effort énergétique supérieur ou égal à 8%. Rapporté aux ménages pour lesquels nous avons pu faire ce calcul, à savoir 152 foyers, le taux supérieur à 8% concerne 35% d'entre eux. Pour les autres les factures ou les revenus n'étaient pas disponibles. A l'aide de tous ces indicateurs, nous estimons donc que **près de 70% de nos bénéficiaires sont, lors de la première visite, en situation de précarité énergétique.**

III. Impact : évolution de la situation

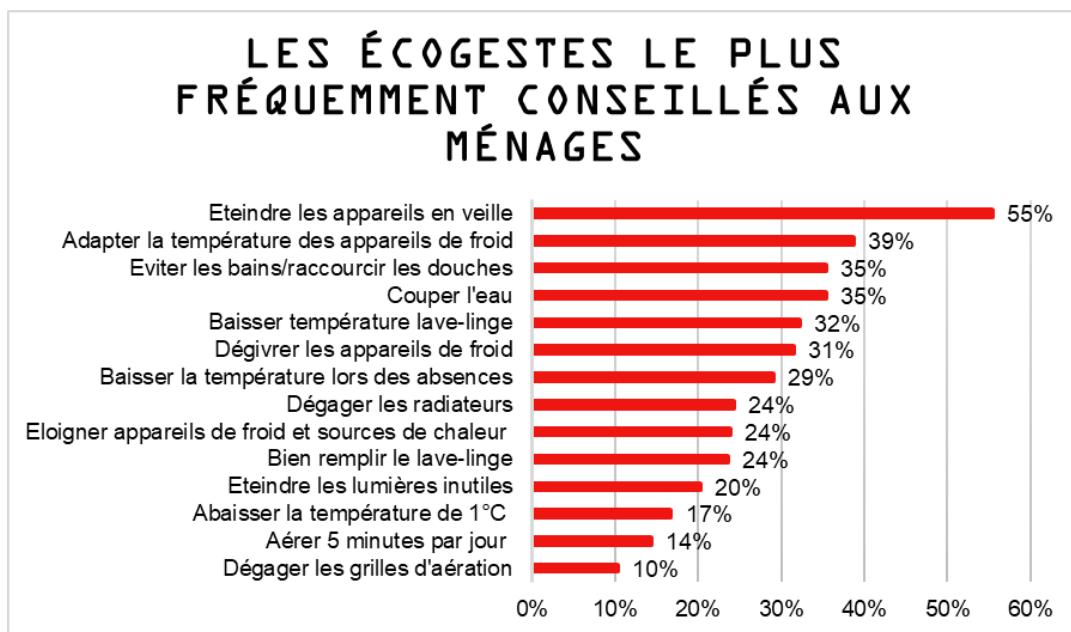
LogisCité propose trois approches pour donner des clefs aux ménages et leur permettre d'éviter ou de sortir de situations de précarité énergétique : une sensibilisation aux écogestes

²⁵ Agence de la transition écologique, ADEME Expertises, « La précarité énergétique suivie par l'ONPE au sein de l'ADEME », 29 mars 2022.

les plus adaptés à leur quotidien, l'offre d'un kit de matériel économe et une feuille de route vers les organismes compétents pour répondre aux besoins et demandes de chaque personne.

A. Les écogestes

Les écogestes, s'ils sont mis en pratique au quotidien, peuvent avoir un impact significatif sur le montant des factures et sur l'environnement. Les médiateur.trice.s de LogisCité expliquent les écogestes de manière personnalisée : en fonction de la situation du ménage et des difficultés identifiées. L'écogeste transmis correspond donc à une action curative face à une habitude énergivore.

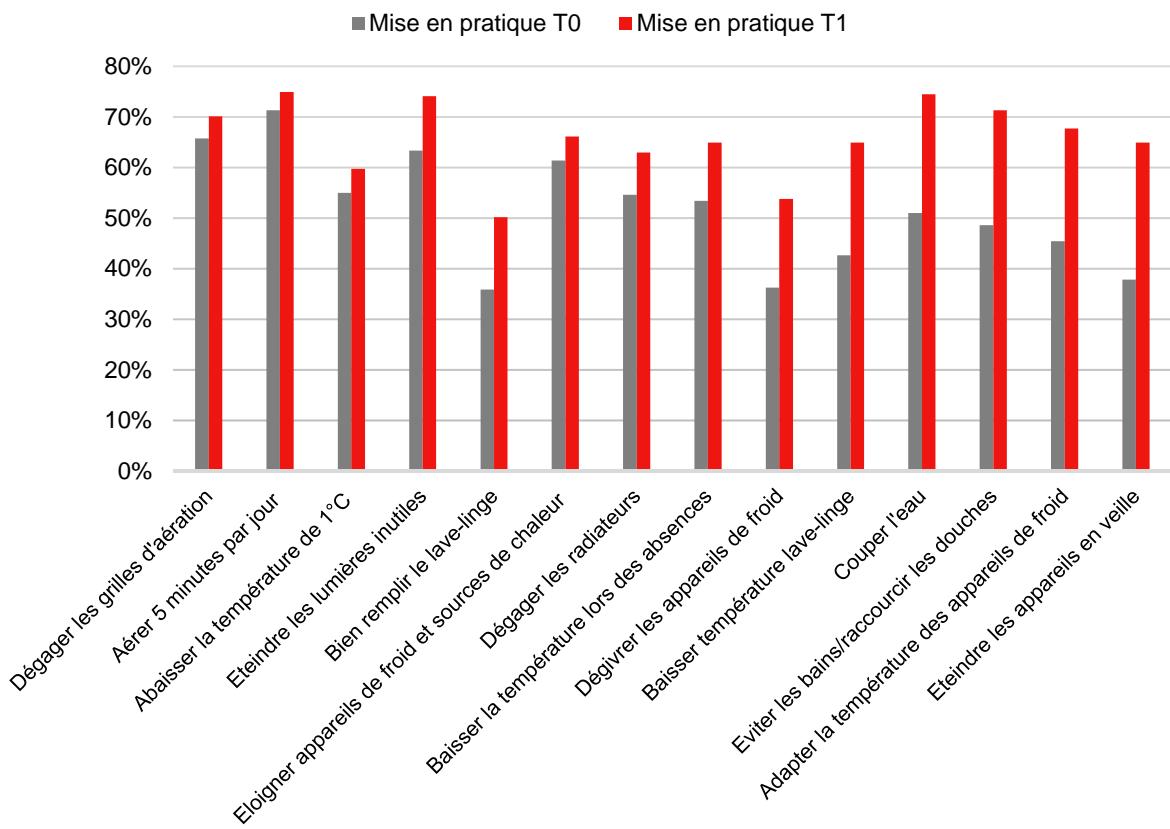


L'écogeste le plus donné (à 55% des ménages) est celui qui concerne la coupure des appareils en veille lorsqu'ils ne sont plus utilisés. Effectivement, les appareils éteints mais laissés branchés consomment de l'énergie. En moyenne, selon l'ADEME « supprimer les veilles permet de réaliser une économie d'environ 80€ par an »²⁶. Cet écogeste est utile car une grande majorité des foyers français possèdent des écrans (télévision, ordinateurs, box, consoles...) et tous ces appareils sont généralement pourvus de veilles.

Lors des visites, nous leur demandons s'ils se souviennent des écogestes conseillés par les médiateur.trice.s. Les ménages citent le plus souvent les écogestes les plus communs tels que couper l'eau (41%), réduire son temps de douche (40%) et éteindre les lumières inutiles (30%). Certains ont toutefois mémorisé des écogestes moins intuitifs, notamment baisser la température du lave-linge (31%), couper les appareils en veille (30%) et aérer cinq minutes par jour (27%).

²⁶ ADEME, « Réduire sa facture d'électricité - Limiter la consommation de ses équipements », juin 2019.

MISE EN PRATIQUE DES ÉCOGESTES



Tous les écogestes ont connu une nette augmentation de leur pratique entre nos deux visites – ce qui nous indique que dans sa globalité le message transmis est entendu et mis en pratique. La coupure des veilles, de l'eau, des lumières inutiles et la réduction du temps de douche sont les écogestes appliqués au terme des deux visites. Leur mise en pratique a augmenté de 10 à près de 30 points de pourcentage. Pour rappel, certains de ces écogestes faisaient partie des plus transmis par les médiateur.trice.s lors de la première visite. De même, d'autres écogestes fréquemment conseillés (à 30% des ménages), à savoir dégivrer et adapter la température des appareils de froid et baisser la température du lave-linge ont eux aussi gagné entre 18 et 22 points. La transmission de ces conseils semble avoir un réel impact sur les habitudes des ménages, leur permettant ainsi de faire de réelles économies d'énergie.

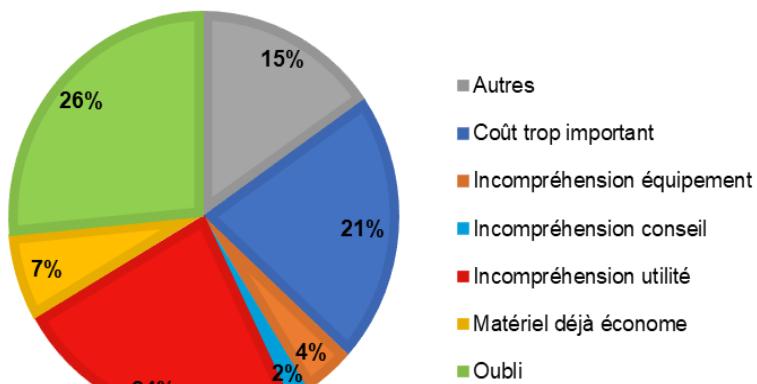
B . Les équipements

Différents équipements sont fournis à nos bénéficiaires lors des visites à domicile pour leur permettre de réaliser des économies : joint de fenêtre, bas de porte, prise programmable, ampoule basse consommation, adaptateur culot, thermomètre de réfrigérateur, thermomètre hygromètre, thermomètre simple, film de radiateur, film de survitrage, multiprise, mousseur, douchette économe, sablier de douche, système éco-WC, joint de robinet, rideaux épais. La composition des kits d'équipement varie en fonction des programmes d'intervention et des besoins. Certains équipements très peu fournis (à moins de 10% des ménages) ne sont pas pris en compte dans les données analysées ci-après.

56% des équipements fournis sont jugés utiles. Les équipements estimés les plus utiles sont les ampoules basses consommation, les panneaux réfléchissants de radiateur et les mousseurs. Les équipements les plus fréquemment encore en place lors de la visite d'étude d'impact étaient d'ailleurs les ampoules et les mousseurs. Ceux estimés les moins utiles sont les joints de fenêtre, le thermomètre hygromètre et le système éco-WC. Ces données sont toutefois à considérer avec précaution, s'agissant de questions auxquelles les ménages n'ont pas systématiquement répondu et se rapportant à des besoins et problématiques très personnels.

Parmi les équipements conseillés mais non remis par les médiateur.trice.s, seuls 20% ont été achetés par les ménages. Le premier frein au non achat des équipements est l'oubli, vient ensuite l'incompréhension de l'utilité de l'équipement, puis le coût.

RAISONS PRINCIPALES DE NON-ACHAT DES ÉQUIPEMENTS



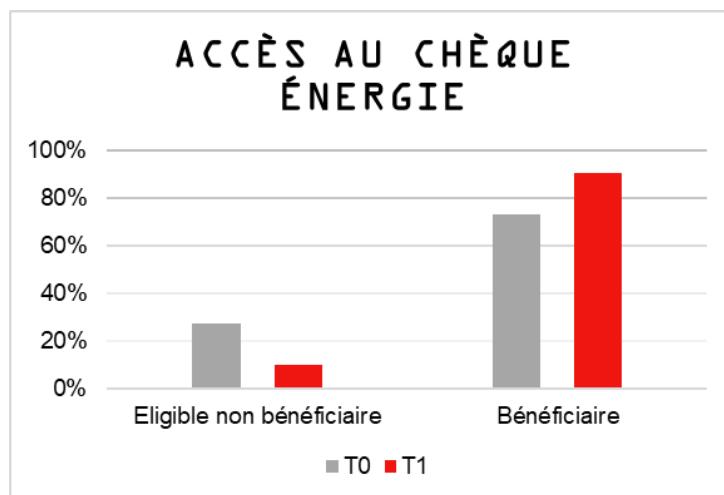
36% de nos bénéficiaires ont réalisé des travaux ou ont vu leur logement être rénové entre notre première visite et la visite d'étude d'impact. Différents types de travaux ont été réalisés (isolation des murs, isolation de la toiture, isolation du plancher, rénovation de la façade, changement de chaudière, changement de chauffage), chacun étant susceptible d'influer sur la consommation d'énergie du foyer. De manière générale, les travaux réalisés permettent de réduire la consommation d'énergie. Il est plus facile pour les propriétaires de réaliser des travaux, car ils sont seuls décideurs et peuvent bénéficier d'aides financières à la rénovation énergétique. Ils sont en effet surreprésentés, avec 26%, dans les occupants des logements rénovés, alors qu'ils ne représentent que 18% des ménages visités. 66% des logements rénovés sont des logements sociaux, ce qui rejoint la proportion de locataires sociaux de notre échantillon (68%). Les locataires du parc privé subissent une situation imposée par leur propriétaire, ils n'occupent dès lors que 9% des logements rénovés. Et même s'il est possible depuis le 1^{er} juillet 2021 pour les propriétaires bailleurs de bénéficier d'aide à la rénovation énergétique, cette information est d'une part encore méconnue des propriétaires bailleurs, et d'autre part étant donné qu'ils n'habitent pas dans le logement il est plus difficile de les inciter à faire ces travaux que lorsque le propriétaire est aussi l'occupant.

C. Les orientations et accès aux droits

A l'issue de la visite les médiateur.trice.s orientent les ménages, en fonction de leur situation et de leurs besoins, vers certaines aides et/ou vers certaines structures compétentes. Le public ciblé par nos visites est un public en situation de précarité, souvent bénéficiaire de

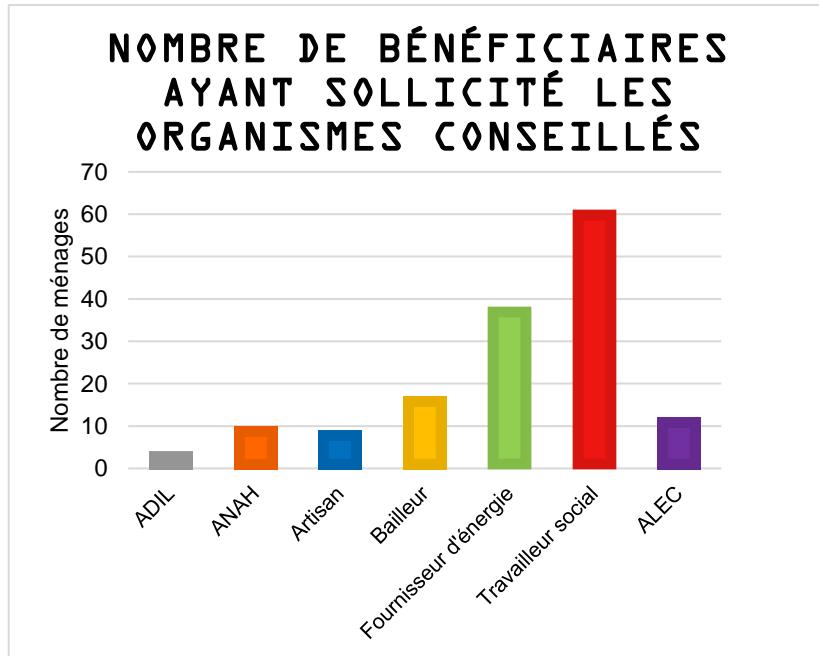
minima sociaux (RSA, ASS, AAH) et éligible à de nombreuses aides (CSS, allocations, FSL, chèque énergie, Ma Prime Renov). Toutefois, toutes ces aides, sauf le chèque énergie, ne sont pas automatiques, elles requièrent une démarche en amont des personnes, à laquelle beaucoup ne recourent pas.

Les ménages ne connaissent pas toutes les aides, ne savent pas qu'ils y sont éligibles ou n'entament pas démarches du fait de la complexité de la procédure. Suite à notre passage, **53% des foyers ont réalisé une démarche d'accès aux droits** (demande d'aides tout type de droit confondu). Ces démarches d'accès aux droits concernent majoritairement les aides FSL [*Fonds Solidarité Logement* et *Fonds Solidarité Logement – Energie*] et le chèque énergie. Nous pouvons considérer l'exemple de ce dernier.



Le nombre de bénéficiaires du chèque énergie a augmenté de 17 points de pourcentage entre la première visite et la visite d'étude d'impact. De plus, la moitié des ménages éligibles qui n'en bénéficiaient pas à la première visite ont suivi l'orientation des médiateur.trice.s et sont devenus bénéficiaires un an après.

De plus, **43% des ménages à qui les médiateur.trice.s l'avaient conseillé ont sollicité un ou plusieurs acteurs pouvant les aider dans leurs démarches.** Il s'agit surtout d'acteurs du social (services sociaux de mairie, du département, ou associations) ou de l'énergie (fournisseurs d'énergie, ANAH, ALEC). Ci-contre la représentation du nombre de sollicitations des acteurs auxquels les ménages ont fait appel. Parmi ceux qui n'ont ni effectué de démarche d'accès aux droits, ni sollicité des structures, 58% ont réalisé des démarches plus informelles : discussion des problèmes énergétiques avec un tiers, contact du propriétaire pour effectuer des travaux, changement de fournisseur d'énergie ou auto-travaux.



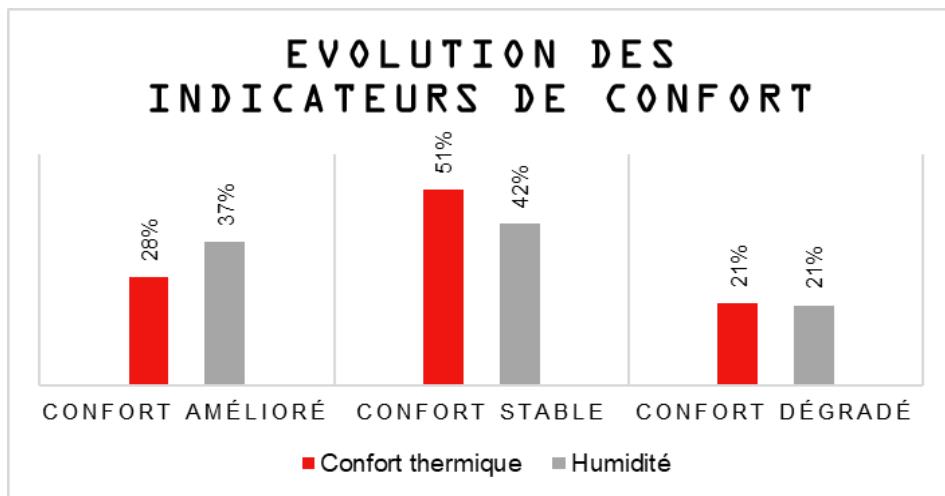
Finalement que ce soit par la mise en pratique d'écogestes, l'utilisation et/ou l'achat d'équipements, la sollicitation d'acteurs et d'aides, les ménages visités sont passés à l'action. Si leur situation a évolué, ils en sont les acteurs principaux : cela souligne la pertinence des diagnostics sociotechniques, le but étant de rendre les ménages acteurs de leur sortie de la précarité énergétique en leur donnant les conseils, le matériel et les orientations nécessaires pour cela.

IV. Impact : évolution de la situation

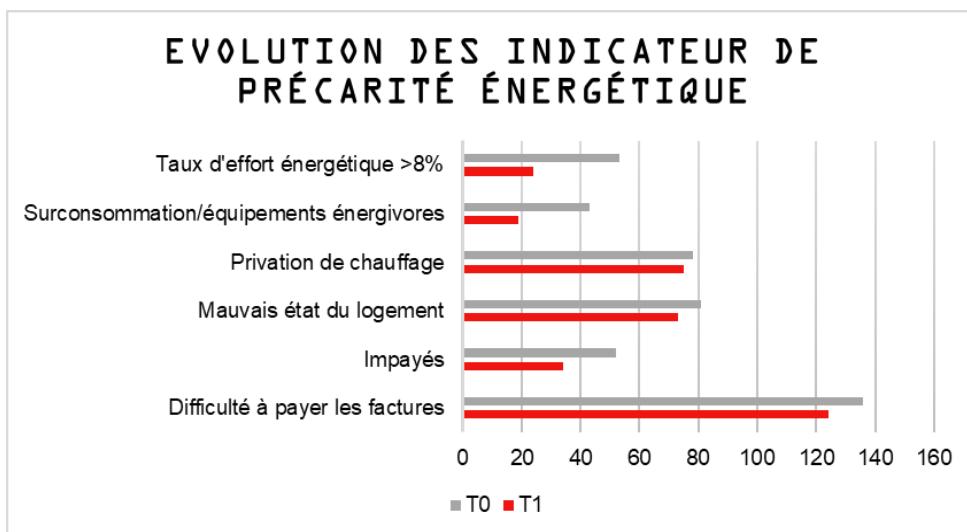
Il s'agit à présent d'estimer la nature et l'intensité des changements qui découlent de notre visite et des actions mises en place par les ménages.

A. Les évolutions de confort

Pour rappel, le confort d'une personne repose en grande partie sur leur perception d'une température agréable (l'ADEME recommande 19°C) et sur le niveau d'humidité qu'ils ressentent dans leur logement. Un changement d'habitudes, l'utilisation de matériel économique adapté ou la réalisation de travaux peut sensiblement modifier le ressenti des ménages. Dans la mesure où notre démarche fait appel à ces trois leviers, il convient de questionner de nouveau les bénéficiaires à ce sujet, afin d'estimer son effet. 31% de ceux qui se privaient de chauffage à la première visite ne s'en privent plus et 33% de ceux qui avaient des difficultés à chauffer nous ont expliqué ne plus en avoir. Ces proportions sont légèrement plus basses que celles qui avaient été identifiées en 2021. Cette différence peut en partie s'expliquer par la hausse des prix des énergies à l'automne 2021, qui a forcé les ménages les plus modestes à renoncer à chauffer comme ils l'auraient souhaité.



Respectivement 28% et 37% des bénéficiaires ont constaté une amélioration de leur confort thermique et du niveau d'humidité dans le logement. Pour près de la moitié des ménages, ces deux indicateurs sont restés stables. Il apparaît également que le nombre de foyers en situation de précarité énergétique a diminué et est passé de 70% à la première visite à 53% lors de notre visite d'étude d'impact. Il nous a ainsi semblé intéressant de comparer les différents indicateurs de précarité énergétique.



Tous les indicateurs ont diminué, la situation des ménages s'est donc améliorée dans la globalité. La tendance positive s'affirme nettement dans les comportement et équipements énergivores, les impayés, ainsi que dans la part des foyers avec un taux d'effort énergétique supérieur à 8% de leurs revenus.

B. Les économies réalisées

34% de nos bénéficiaires ont l'impression d'avoir réalisé des économies, 42% estiment qu'ils n'en ont pas réalisé et 24% ne savent pas. De même qu'à la première visite, il semble que les ménages aient des difficultés à évaluer si le niveau d'une facture est « normal » ou non et s'il a diminué ou non. Comme vu précédemment cela est aussi dû au fait que le coût de la vie a augmenté, et même si des économies d'énergie en kWh sont réalisées, les ménages n'en ont pas forcément conscience vis-à-vis de leur pouvoir d'achat.

Le plus pertinent est donc d'analyser les factures que nous avons pu récupérer lors des visites. Cependant, comme mentionné précédemment, dans de nombreux cas, nous n'avons pas pu consulter les documents nécessaires aux cours des deux visites. Nous avons pu relever et analyser les factures de 122 ménages lors des visites d'étude d'impact. La comparaison des consommations moyennes en kWh nous a permis de relever que **68% des foyers dont nous avons étudié les factures, avaient diminué leur consommation et fait des économies d'énergie** (seulement 34% ont l'impression d'en avoir réalisé). Pour 32% des ménages, nous avons en revanche relevé une augmentation des consommations d'énergie. Ce résultat divisé, plus important que celui obtenu l'année passée, peut en partie s'expliquer par une présence en journée toujours importante avec la crise sanitaire et le changement de situation professionnelle ou personnelle.

Cela porte la moyenne des **économies annuelles réalisées à 138€ par ménage toutes années de visites confondues**. Les économies demeurent plus importantes que les dépenses supplémentaires. En effet, parmi les foyers ayant réalisé des économies, la moyenne est de 238€ d'économies annuelle tandis que les dépenses supplémentaires s'élèvent à 90€ en moyenne. Le graphique ci-dessous indique le montant moyen d'économies annuelles réalisées par nos bénéficiaires en fonction de l'année où ils ont reçu la première visite de notre équipe. Bien qu'il ne s'agisse que d'un résultat indicatif estimé puisqu'il est également influencé par

le nombre de ménages visités, leur situation personnelle et le contexte économique, ce graphique atteste d'une tendance générale d'amélioration de notre démarche. Les ménages visités en 2016 ont en moyenne économisé environ 114€ au cours de l'année suivant notre passage. Ceux dont la première visite a eu lieu en 2020 ont, eux, réalisé une économie moyenne d'environ 222€ par an. **Ainsi, entre les premières visites réalisées en 2016 et celles qui se sont tenues en 2021, la moyenne des économies réalisées par les foyers visités a augmenté de 175€.** Grâce aux retours récoltés lors des études d'impact et au renforcement simultané de notre équipe, nous avons amélioré notre façon de procéder, les conseils ont été mieux expliqués, les orientations précisées. Par conséquent, notre objectif est non seulement atteint mais aussi approfondi.



Il paraît intéressant de croiser ces données avec les actions réalisées et démarches conduites par les ménages. Ainsi, **60% de ceux qui ont réalisé des travaux dans l'année, 65% de ceux qui ont suivi nos orientations et 74% de ceux qui ont investi dans un électroménager plus performant ont réalisé des économies d'énergie.**

A la suite de la visite, les médiateur.trice.s estiment combien le ménage visité pourrait réaliser d'économies en fonction des écogestes préconisés et des équipements fournis. Si les ménages mettent en pratique les écogestes et utilisent les équipements fournis, nous estimons qu'ils peuvent économiser en moyenne 899 kWh. **Dans les faits, les économies réalisées sont supérieures à celles estimées, elles s'élèvent en moyenne à 1106 kWh.** Pour 64% des bénéficiaires, les économies réalisées sont tout de même inférieures à celles estimées. L'impact que peuvent avoir les démarches, les travaux, l'évolution de la composition des ménages et les températures n'est pas pris en compte dans les estimations.

Ne pas faire d'économies ne signifie pas nécessairement que l'action a échoué. En effet, les bénéficiaires peuvent avoir amélioré leur confort thermique et ainsi réduit les risques pour leur santé d'habiter dans un logement froid et humide.

C. L'impact environnemental

La lutte contre la précarité énergétique se situe à la croisée des enjeux sociaux et environnementaux. En effet, les principales sources d'émission de GES en France sont le transport, l'agriculture et le logement. Les logements émettent en moyenne 3150 kg de CO₂



par an²⁷. Cette valeur varie fortement selon l'étiquette énergétique du logement (varie de A à G). Ainsi, améliorer la performance énergétique des logements permet de réduire significativement l'impact sur l'environnement. La rénovation des passoires énergétiques semble donc être une étape clef de la transition écologique. En ce sens, plusieurs dispositifs visent à encourager et accélérer la rénovation des logements les moins performants (réédition des DEP, réalisation imposée d'audits énergétiques pour les ventes, gèle de l'augmentation des loyers des passoires énergétiques...) ou à défaut, à interdire leur présence sur le marché locatif à moyen terme.

Nous n'avons pas l'information sur l'évolution de la performance énergétique des logements visités – n'ayant pas accès aux DPE [Diagnostic de Performance Energétique] des logements – mais beaucoup de ménages ont réalisé des économies d'énergie. Ces économies d'énergie représentent aussi des économies de kg de CO2. Pour les estimer, nous avons considéré la moyenne pondérée des émissions de CO2 des différentes sources d'énergie électrique à laquelle nous avons ajouté les émissions de CO2 au kWh du gaz naturel²⁸. Nous avons ensuite utilisé le coefficient issu de la moyenne de ces deux énergies²⁹ pour calculer une moyenne d'économie en kg équivalent CO2. Ainsi, selon ce calcul, **les ménages ont réalisé une économie d'environ 155 kg équivalent CO2**. Pour ceux ayant effectivement diminué leurs consommations d'énergie, nous estimons un économie moyenne de 306 kg équivalent CO2 par an. A cela pourraient s'ajouter les données de consommation sur l'eau. Elles sont toutefois particulièrement difficiles à obtenir auprès de nos bénéficiaires, beaucoup n'ayant pas l'historique de leur consommation sur une année.

De plus, dans une logique d'amélioration du traitement de la dimension écologique de notre impact, nous avons également enrichi notre questionnaire de questions ciblées sur l'émergence d'un comportement écologique au sein des foyers. Ainsi, nous leur avons demandé si notre visite les avait conduits à développer une conscience écologique, une attention particulière à leur manière de consommer et de se déplacer. Parmi les 55 ménages visités en 2022, **36% nous ont indiqué avoir été réellement sensibilisés à une démarche plus écologique dans leur manière de consommer dans les domaines alimentaires, vestimentaires et matériels et pour certains de se déplacer** (la vaste majorité des personnes interrogés utilisant déjà les transports en commun). 33% des répondants possédaient déjà une sensibilité écologique avant notre visite, cette dernière les a donc confortés dans leur démarche. Enfin, 31% des ménages n'ont pas changé leurs habitudes en vue de réduire leur empreinte écologique. Ainsi, notre action n'a pas d'impact uniquement dans le domaine énergétique, il semble que nos DST, les écogestes et le matériel transmis par les médiateur.trice.s éveillent également une réflexion plus générale sur la préservation de notre environnement par le changement de certains comportements du quotidien.

²⁷ Ministère de la Transition écologique, « Les émissions directes de CO2 des ménages selon leur localisation », 23 août 2012.

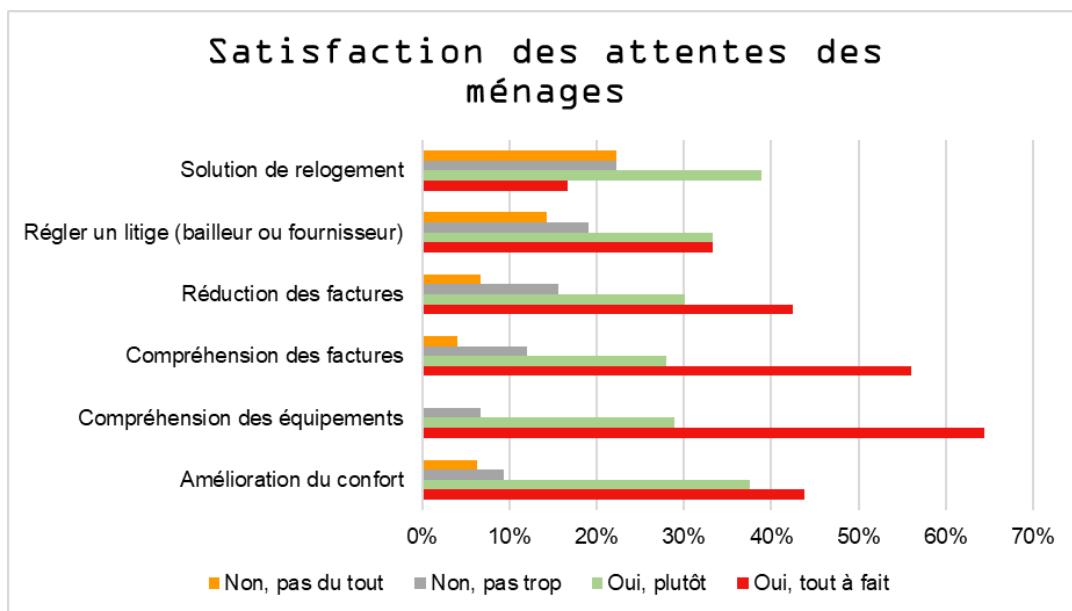
²⁸ Base Carbone de l'ADEME, <https://climate.selectra.com/fr/empreinte-carbone/energie>

²⁹ Voir Annexe 1. Le coefficient moyen s'élève à 0,1445 kgCO2e/kWh.

V. Evaluation de la démarche

A. Satisfaction des ménages

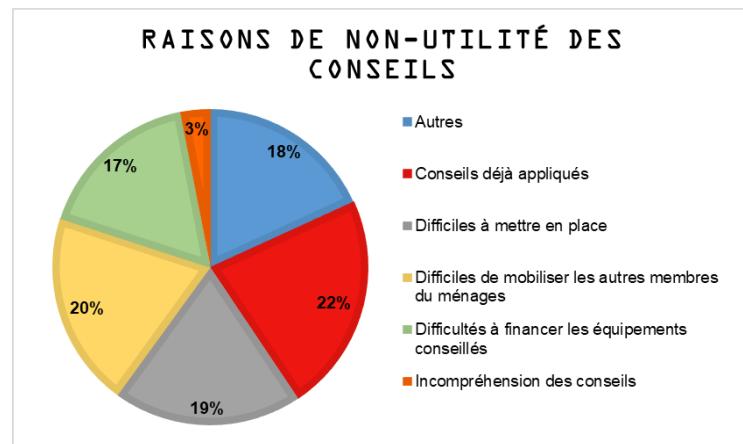
Les ménages semblent satisfaits de l'action de Croix-Rouge Insertion LogisCité. En moyenne, ils attribuent une note de **8,4/10 à la visite. 94% qualifient la visite de « tout à fait » ou « plutôt » satisfaisante.** 98% de nos bénéficiaires estiment que la durée de l'intervention est satisfaisante. Pour rappel, les visites durent environ 1h30 pour le diagnostic complet et les orientations. Nous avons remarqué une corrélation entre la satisfaction des ménages et notre réponse à leurs attentes. Voici une représentation de leurs attentes lors de la première visite ainsi que leur niveau de satisfaction vis-à-vis de notre démarche pour y répondre.



L'attente la plus répandue concerne la réduction des factures (pour 71% des ménages), suivie par l'amélioration du confort (25%) et la compréhension du fonctionnement des équipements (18%). Dans l'ensemble, il semble que nous répondions bien aux attentes des ménages puisque 79% d'entre eux ont répondu "oui, tout à fait" ou "oui, plutôt", toutes attentes confondues. Cependant plusieurs points sont à noter : tout d'abord les demandes de solution de relogement sont régulièrement insatisfaites (44% ont répondu "non" ou "non pas trop"). Dans ces situations, les médiateur.trice.s orientent alors vers les services sociaux ou le bailleur mais cela ne semble pas être suffisant. Plusieurs personnes nous ont confié attendre d'être relogées depuis plusieurs années malgré des relances régulières de leur demande. De même, la gestion d'un litige avec le bailleur ou le fournisseur d'énergie demeure source d'insatisfaction, certains ménages attendant de nous un accompagnement plus soutenu sur cette problématique.

Quasiment l'intégralité de nos bénéficiaires (99,6%) jugent les échanges avec les médiateur.trice.s agréables et 98% ont bien compris les conseils. Ces retours très positifs nous permettent d'affirmer que la communication entre médiateur.trice.s et bénéficiaires est de très bonne qualité. La langue peut toutefois être une barrière, en effet, il semblerait que les ménages ayant le moins compris les écogestes sont ceux qui ont le plus de difficulté avec la langue française.

93% estiment que les conseils sont « tout à fait » (64%) ou « plutôt » (29%) utiles. Parmi les ménages qui estiment que les conseils sont tous ou partiellement inutiles, 22% expliquent qu'ils les appliquaient déjà, 20% nous ont fait part de leur difficulté à mobiliser les autres membres du foyer et 19% rencontrent des difficultés à mettre en place les conseils. Même si les conseils ne sont pas toujours jugés utiles, les ménages n'en sont pas forcément moins satisfaits, beaucoup nous ont indiqué avoir été confortés dans leurs bonnes habitudes.



76% des personnes ont expliqué à leur tour les conseils transmis lors de la visite à d'autres personnes. 33% des foyers ayant des enfants expliquent que les conseils n'ont pas ou que très peu été appliqués par les enfants. Les ménages ont également eu la possibilité de donner un retour qualitatif sur la visite. Il en ressort qu'ils ont appris des choses, mais qu'ils voudraient des conseils plus poussés, à plus fort impact.

B. Point de comparaison : l'évolution de notre impact

La base de données ayant dépassé l'échantillonnage de 200 ménages, il nous paraît intéressant de comparer l'impact de notre activité d'aujourd'hui par rapport à celle d'il y a quelques années. Tout d'abord, l'évolution de la privation de chauffage est sensiblement la même entre les anciennes données et celles de 2022. En revanche, l'évolution de la difficulté à se chauffer varie largement. Dans les données de 2022, seulement 18% rencontrant cette difficulté en T0 n'y sont plus confrontés en T1 (contre 33% au total). De même, la réduction du nombre de ménages en situation d'impayés d'énergie est moins importante sur les données récoltées cette année. Encore une fois la crise sanitaire et la crise économique qui en a découlé, peuvent être des causes de cette évolution.

Quant au passage à l'action de nos bénéficiaires, il est variable selon les démarches entre l'échantillon de 2022 et les ménages visités les années précédentes. 49% des personnes interrogés cette année ont entrepris une démarche d'accès au droit, contre 53% sur l'ensemble de notre base de données. Aussi, 58% des ménages visités en 2022 ont suivi tout ou partie des orientations que les médiateur.trice.s leur avaient suggérée. Dans notre base de données, ce sont 43% de nos bénéficiaires qui ont sollicité des organismes compétents pour les aider. Ces évolutions peuvent être en partie attribuées au perfectionnement des interventions des médiateur.trice.s, grâce au travail d'amélioration continue réalisé par la structure sur sa formation interne initiale et continue.

En ce qui concerne les économies réalisées par les ménages, ils sont moins nombreux, en 2022, à avoir l'impression d'en avoir fait. En effet, seuls 29% d'entre eux estiment avoir réduit leurs factures suite à notre intervention (contre 34% en moyenne globale). Sur



l'ensemble des ménages, 68% ont réalisé des économies et c'est également le cas des bénéficiaires de l'échantillon de 2022 dont nous avons pu consulter les factures. Les variations du temps de présence au domicile en conséquence des rebonds de la crise sanitaire associées aux augmentations des prix des énergies semblent biaiser la perception des ménages sur leurs propres consommations.

En termes de satisfaction, les personnes interrogées cette année et ceux interrogés les années précédentes donnent en moyenne approximativement la même note sur 10. En revanche, 89% des ménages ont été satisfaits de la visite, contre 94% sur l'ensemble de notre base de données. Cette légère variation peut s'expliquer par la réalisation de visites d'étude d'impact avec des ménages ayant fait part de leur insatisfaction à la prise de rendez-vous et une volonté de notre part de récolter ces retours précieux dans l'optique d'une amélioration continue. En effet, dans la vaste majorité des cas, les personnes insatisfaites de la première visite n'acceptent pas de nous recevoir une seconde fois pour nous permettre de mieux comprendre ce ressenti. Toutefois, cette année six personnes ont accepté de répondre à nos questions. La plupart de ces ménages (5 sur les 6) n'avaient pas vraiment compris le but de la première visite et avaient donc des attentes très différentes de ce que nous sommes en mesure de faire.

VI. Pistes d'amélioration

A. Le retour sur les pistes d'amélioration des études d'impact précédentes

Suite aux retours des études d'impact précédentes, nous avons tenté de réduire la part des refus et d'améliorer notre récolte des informations explicatives. Comme conseillé lors de l'étude d'impact 2021, le contact des ménages a parfois été repris un peu moins d'un an après la première visite ou la deuxième visite pour les projets qui en nécessitent une. Toutefois, nous n'avons pas observé de véritable réussite, toujours plus de la moitié des bénéficiaires ayant décroché, ont refusé la visite ou n'étaient pas disponibles pour l'organiser. Pour pousser encore plus loin la démarche, il serait intéressant que les programmes SLIME proposent un suivi sur la continuité, et ainsi de permettre un maintien du contact avec les ménages par un appel à intervalle régulier, quelques mois après la visite, afin de leur remémorer les principaux conseils et orientations que nous avions formulés et connaître leurs avancées dans les démarches. Une telle modalité d'action aurait l'inconvénient d'être très chronophage mais a prouvé son efficacité dans l'enquête longitudinale - Les leviers et les freins à la sortie de la précarité énergétique pour l'ONPE³⁰.

Concernant les points plus faibles de notre intervention, sur lesquels nous avions assez peu d'impact les années précédentes (l'état du logement, le remplacement de certains équipements, les situations d'impayés, les solutions de relogement), nous avons enrichi et approfondi les orientations des ménages. Nous proposons désormais régulièrement à nos bénéficiaires de solliciter des associations spécialisées et des plateformes numériques destinées à faciliter ou accélérer leurs démarches. Aussi, nous avons élaboré des guides d'orientation regroupant tous les contacts utiles en fonction des besoins des personnes pour

³⁰ Synthèse : Enquête longitudinale - Les leviers et les freins à la sortie de la précarité énergétique conduite par Pierre Nolay, Romain Gourmet, Christophe Beslay, Guillaume De Oliveira, sous la direction d'Isolde Devalière et de Florence Bui pour l'ONPE, 9 novembre 2021.

chacun de nos territoires d'intervention. Nous les remettons au ménage lors de la visite, cela leur permet de conserver une trace écrite de notre passage et de gagner du temps pour ne pas se décourager à entamer les démarches nécessaires.

Enfin, dans la mesure où l'impact écologique de nos visites était assez peu traité, nous avons décidé de l'améliorer. Tout d'abord, nous avons harmonisé notre calcul de l'estimation des émissions de CO₂ engendrées par la consommation en kWh des ménages. En nous basant sur des données de l'ADEME, nous avons utilisé un coefficient traduisant les émissions moyennes de CO₂ produites par la consommation de gaz naturel et d'électricité, en respectant les proportions des sources de production en France³¹. De plus, nous avons ajouté à notre questionnaire une question portant sur la sensibilisation écologique suscitée par nos visites auprès des ménages. Nous leur avons particulièrement demandé s'ils étaient plus attentifs à leurs consommations (alimentaires, vestimentaires, matérielles) et à leur manière de se déplacer.

B. De nouvelles pistes pour une amélioration continue

Bien que notre impact soit réel, positif et croissant, il est essentiel de continuer à l'améliorer. Si les résultats sont satisfaisants (baisse des consommations, économies financières, amélioration du confort, travaux...) nos résultats ne sont pas parfaits et pour certains ménages la situation est restée exactement la même d'une année à l'autre. La sensation de froid et d'humidité, l'attente d'un relogement sont toujours présents. Face à cela, un accompagnement renforcé, des remontées plus soutenues à nos partenaires, lorsque cela est possible, est à envisager.

En outre, plusieurs ménages nous ont indiqué lors de la visite d'étude d'impact, ne pas avoir compris le rôle des organismes vers lesquels nous les avions orientés à la première visite. Par conséquent, ils n'ont pas entamé les démarches qui auraient pu changer leur situation. Ainsi, il pourrait être pertinent que les médiateur.trice.s prennent un temps supplémentaire à la première ou la seconde visite pour mieux expliquer les orientations aux ménages, leurs objectifs et la marche à suivre pour solliciter ces acteurs.

Finalement, bien que nous ayons déjà entrepris des améliorations à ce niveau-là, dans le contexte actuel d'urgence climatique, il est important d'approfondir notre analyse de l'impact environnemental induit par nos visites. Pour cela, de nouvelles questions plus précises pourraient être ajoutées et nous pourrions intégrer une information sur l'impact environnemental des habitudes les plus énergivores dans les conseils que nous transmettons à nos bénéficiaires.

³¹ EDF, Information sur l'origine de l'électricité fournie par EDF.

Annexe

**Émissions de CO₂ des différentes sources d'énergies en France,
Base Carbone de l'ADEME**

Source d'énergie	Énergie	Émissions de CO ₂ (kgCO ₂ e/kWh)
Énergie nucléaire	Électricité (centrale nucléaire)	0,006
Énergie renouvelable	Électricité (centrale hydraulique)	0,006
	Électricité (éolien terrestre)	0,0141
	Électricité (éolien en mer)	0,0156
	Bioéthanol	0,144
	Biométhane	0,0163
	Bois granulé	0,027
	Bois bûches	0,032
	Électricité (photovoltaïque)	0,0439
	Électricité (géothermie)	0,045
Énergie fossile	Gaz naturel	0,243
	Propane	0,27
	Butane	0,273
	Fioul domestique	0,314
	Électricité (centrale gaz)	0,418
	Électricité (centrale fioul)	0,73
	Électricité (centrale charbon)	1,06

Bibliographie

ADEME, « Réduire sa facture d'électricité - Limiter la consommation de ses équipements », juin 2019.

ADEME Expertises, « La précarité énergétique suivie par l'ONPE au sein de l'ADEME », 29 mars 2022. Consulté le 18/05/2022, <https://expertises.ademe.fr/batiment/quoi-parle-t/precariete-energetique-suivie-onpe-sein-lademe>

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, Observatoire des Territoires, Indicateur en données ouvertes « Médiane du revenu disponible par UC ». Consulté le 17/05/2022, <https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/mediane-du-revenu-disponible-par-uc>

Anne Lambert, Joanie Cayouette-Remblière, Elie Guéraut, Catherine Bonvalet, Violaine Girard, Guillaume Le Roux, Laetitia Langlois, « Logement, travail, voisinage et conditions de vie : ce que le confinement a changé pour les Français », CORonavirus et CONfinement Enquête Longitudinale, Institut national d'études démographiques, Note de synthèse n° 10, vague 6, 2020.

Aurore Jarnoux, « Réforme des APL : ce qui change à partir du 1er janvier 2021 », *France Bleu*, 29 décembre 2020. Consulté le 13/05/2022, <https://www.francebleu.fr/infos/societe/reforme-des-apl-ce-qui-change-a-partir-du-1er-janvier-2021-1609233128>

Baron Augustin, Monin Rémi, « Mi-2021, un taux de recours à l'activité partielle deux fois plus élevé en Île-de-France que dans le reste du pays », DARES FOCUS N°5, 25 janvier 2022. Consulté le 12/05/2022, <https://www.juritravail.com/Actualite/chomage-partiel-covid-evolutions-de-l-activite-partielle-2022/Id/333264#9989-calendrier-chomage-partiel-2021-2022-pour-salaris>

Base Carbone de l'ADEME, <https://climate.selectra.com/fr/empreinte-carbone/energie>

Direction de l'information légale et administrative, Logement décent, vérifié le 29 octobre 2021. Consulté le 01/06/2022, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2042#:~:text=une%20surface%20minimum.-,Il%20s'agit%20d'un%20des%20crit%C3%A8res%20de%20d%C3%A9cembre%20du,d'au%20moins%2020%20m%C2%B3>

Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement / Service des Observatoires, des Études et de l'Évaluation, « Le parc locatif social en Île-de-France au 1er janvier 2021 », 19 novembre 2021. Consulté le 16/05/2022, https://dreal.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/parc_social/2021/ile_de_france/

EDF, Information sur l'origine de l'électricité fournie par EDF. Consulté le 31/05/2022, <https://www.edf.fr/origine-de-l-electricite-fournie-par-edf>

Élisabeth Algava, Kilian Bloch, Isabelle Robert-Bobée, « Les familles en 2020 : 25 % de familles monoparentales, 21 % de familles nombreuses », *Insee*, 13 septembre 2021.

Familles rurales, Observatoire des prix 2021, 21 janvier 2022. Consulté le 16/05/2022,
<https://www.famillesrurales.org/observatoire-des-prix-2021>

Franceinfo, « Pouvoir d'achat : les prix des produits alimentaires ont tous augmenté », 13 mai 2022. Consulté le 16/05/2022, https://www.francetvinfo.fr/economie/inflation/pouvoir-d-achat-les-prix-des-produits-alimentaires-ont-tous-augmente_5136334.html

Insee, Définitions, Unité de consommation, 19 janvier 2021. Consulté le 16/05/2022,
<https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1802>

Insee, Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques (Dares) - Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.

Insee, Éclairage - La hausse des prix de l'énergie pèse sur le budget des ménages, 14 décembre 2021. Consulté le 13/05/2022,
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/6010078?sommaire=6005764>

Insee, Indice des prix à la consommation - résultats définitifs (IPC) - avril 2022, 13 mai 2022. Consulté le 16/05/2022, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/6443339#titre-bloc-1>

Insee, « L'essentiel sur... la pauvreté », 10 novembre 2021. Consulté le 17/05/2022,
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/5759045#:~:text=Le%20seuil%20de%20pauvret%C3%A9%20est,de%20moins%20de%2014%20ans.>

Izi by EDF, « Quel est le bon taux d'humidité dans une maison ? », 10 février 2021. Consulté le 20/06/2022,
<https://izi-by-edf.fr/blog/humidite-bon-taux-mQuel%20est%20le%20bon%20taux%20d%E2%80%99humidit%C3%A9%20dans%20une%20maison%E2%80%89aison/>

Ministère de la Transition écologique, Chiffres clés de l'énergie, Édition 2020, édité par le service des données et études statistiques (SDES), sous la direction de Béatrice Sédillot et la coordination éditoriale de Amélie Glorieux-Freminet, septembre 2020.

Ministère de la Transition écologique, « Le parc locatif social au 1er janvier 2021 », 16 décembre 2021. Consulté le 16/05/2022, <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/le-parc-locatif-social-au-1er-janvier-2021#:~:text=Au%201er%20janvier%202021%2C%2015,fois%20dans%20le%20parc%20social.>

Ministère de la Transition écologique, « Les émissions directes de CO2 des ménages selon leur localisation », 23 août 2012. Consulté le 30/05/2022,
<https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/les-emissions-directes-de-co2-des-menages-selon-leur-localisation>

Nicolas Cochez, Éric Durieux, David Levy, « Vulnérabilité énergétique », Insee, 8 janvier 2015.
https://www.onpe.org/lobservatoire_national_de_la_parcite_energetique

Ministère de la Transition écologique, Chiffres clés de l'énergie, Édition 2020, édité par le service des données et études statistiques (SDES), sous la direction de Béatrice Sédillot et la coordination éditoriale de Amélie Glorieux-Freminet, septembre 2020.



Ministère de l'économie, des finances et de la relance, Dispositif de chômage partiel. Mis à jour le 11 mai 2022. Consulté le 12/05/2022, <https://www.economie.gouv.fr/covid19-soutien-entreprises/dispositif-de-chomage-partiel#:~:text=Le%20ch%C3%B4mage%20partiel%20de%20juillet%20%C3%A0%20septembre%202021&text=Pour%20les%20salari%C3%A9s%20de%20ces,partir%20du%201er%20septembre%202021>

Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, Nouvelles règles d'assurance chômage. Consulté le 13/05/2022, <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/nouvelles-regles-d-assurance-chomage/>

Synthèse : Enquête longitudinale - Les leviers et les freins à la sortie de la précarité énergétique conduite par Pierre Nolay, Romain Gournet, Christophe Beslay, Guillaume De Oliveira, sous la direction d'Isolde Devalière et de Florence Bui pour l'ONPE, 9 novembre 2021.