



ETUDE D'IMPACT 2021



Sommaire

Introduction	3
Croix-Rouge Insertion LogisCité	3
L'étude d'impact 2021	4
I. Des ménages en situation de vulnérabilité énergétique	5
A. Le profil des ménages visités	6
B. Leur environnement	7
C. La situation énergétique des ménages	10
II. Le passage à l'action : écogestes, équipements et orientations	11
A. Les écogestes	11
B. Les équipements	13
C. Les orientations et accès aux droits	14
III. Impact : évolution de la situation	16
A. Les évolutions de confort	16
B. Les économies réalisées	17
C. L'impact environnemental	18
IV. Satisfaction des ménages	18
V. ZOOM sur 2020 : l'impact du covid	20
A. Point de comparaison : l'évolution de notre impact	20
B. L'impact du covid	20
VI. Pistes d'amélioration	22
A. Le retour sur les pistes d'amélioration des études d'impact précédentes	22
B. Les pistes d'amélioration	22



Introduction

Croix-Rouge Insertion LogisCité

Croix-Rouge Insertion LogisCité appartient au réseau Croix-Rouge française. C'est une structure d'insertion qui lutte contre la précarité énergétique. L'objectif de l'association est double : accompagner des ménages en situation de précarité énergétique en Île-de-France et favoriser l'insertion professionnelle.

Des salarié.e.s en insertion, formé.e.s par la structure, se rendent en binôme chez des ménages ciblés pour réaliser un diagnostic socio-technique. En fonction de celui-ci, les médiateur.rice.s fournissent du matériel et prodiguent des conseils adaptés (écogestes et orientations). A l'issue de la visite les médiateur.rice.s synthétisent les informations dans un « rapport de visite », envoyé aux ménages. L'action est éducative et préventive, il s'agit de prodiguer des conseils aux ménages dans les domaines du social et de l'énergie et/ou de leur donner des clefs pour leur permettre de sortir de situation de précarité énergétique. L'action de LogisCité ne s'arrête pas là, elle s'ancre dans une logique d'accompagnement et c'est pourquoi les médiateur.rice.s effectuent une deuxième visite chez les ménages.

La présente étude d'impact portera uniquement sur le volet lutte contre la précarité énergétique. La précarité énergétique est un enjeu majeur, elle représente un défi à la fois social (difficulté à chauffer, factures élevées, privation de chauffage) et environnemental (le logement est le premier poste de consommation d'énergie en France). L'étude d'impact consiste d'une part à déterminer si la situation des ménages a évolué, et si oui de quelle façon ; et d'autre part à collecter les retours des ménages sur cette visite.

LogisCité réalise des visites de médiation dans deux types de cadre. Il s'agit soit de visites réalisées pour des collectivités à l'initiative de la mise en place du programme Slime sur leur territoire, soit de visites réalisées dans le cadre de partenariats bilatéraux avec des bailleurs et/ou des collectivités.

Le programme Slime - Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie - est un programme national coordonné par le CLER. Il est mis en œuvre localement par les collectivités qui peuvent s'appuyer sur des associations pour réaliser les visites chez les ménages repérés.

En fonction du cadre dans lequel LogisCité intervient, les modalités des visites diffèrent légèrement (questionnaire, matériel distribué, contenu de la deuxième visite...). En 2019 et 2020, LogisCité a accompagné des ménages, en tant qu'opérateur du Slime, sur la commune de Montfermeil (93) et sur l'agglomération de communes de Paris-Saclay (91) via le programme Soleil. En dehors du Slime, la structure est intervenue sur l'Etablissement Public Territorial Est Ensemble (en Seine-Saint-Denis) avec Ensemble pour l'Energie et sur les territoires de Paris, La Courneuve et Est-Ensemble dans le cadre du programme Ecorce porté par Sonergia Sas. Sur cette période, la grande majorité des visites ont été réalisées sur Montfermeil, Est ensemble et Paris-Saclay.



L'étude d'impact 2021

Réaliser une étude d'impact de notre action permet de l'évaluer, d'en tester la pertinence et l'efficacité. Nous pourrions ainsi nous questionner : est-ce que les ménages visités ont vu leur situation évoluer positivement ? Est-ce que leur rapport à l'énergie, leurs pratiques de consommation et leurs accès aux droits ont évolué ? Est-ce que les ménages ont jugé utile notre visite ? Evaluer nos visites est nécessaire pour améliorer les prochaines.

D'une part, les données collectées cette année s'ajoutent aux précédentes (2017-2018), 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 que l'on peut en faire sera proche de la réalité.

D'autre part, nous ferons un focus sur les données collectées cette année. Nous pourrions alors comparer l'impact de notre action en 2019 et 2020 avec celui des années précédentes. Il sera intéressant de voir comment celui-ci a évolué, et si notre impact est plus important ou non. Par ailleurs, se focaliser sur les données récoltées en 2021 permettra de rendre compte de l'impact de la crise sanitaire sur la situation des ménages visités. En effet, celle-ci a pu entraîner des pertes de revenus et dans le même temps, les confinements ont eu pour conséquences l'augmentation des consommations d'énergie, de l'inconfort thermique ... fragilisant davantage les ménages précaires.

Méthode :

Notre enquête est à la fois quantitative et qualitative et nous utilisons un questionnaire pour la réaliser. Celui-ci compile les informations issues de la première visite et celles recueillies lors de la visite d'étude d'impact, dans le but de les comparer. Les questions sont posées aux ménages qui le veulent bien, un ou deux ans après la première visite. Nous nous devons 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.

Cette année, du fait de la crise sanitaire, la majorité des questionnaires ont été complétés au téléphone. Les appels et visites ont été réalisés de mars à juin 2021.

Notre seul critère d'échantillonnage est géographique, c'est-à-dire que l'on sélectionne les ménages à appeler en fonction de leur lieu d'habitation, on s'assure que toutes les 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 (dans le slime ou non) sont représentées de manière équitable.

En 2019 et 2020, 594 visites ont été réalisées. Notre liste d'appels pour cette étude d'impact contenait 342 ménages (les ménages qui ne voulaient pas de suivi ont été retirés de cette liste).



Echantillon et répondants :

Sur ces 342 ménages, plus de 80% ont été appelés. Parmi les personnes contactées, 47% ont été appelées une, deux ou trois fois sans réponse, et 53% (145 ménages) ont décroché.

Parmi ces 145 ménages, nous enregistrons 76 « refus » soit environ plus de 50% des personnes contactées. Ce nombre est toutefois à relativiser et s'explique en partie par un nombre important de déménagements (24 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.

Pour les deux tiers des ménages restants, seulement 9 ménages sont insatisfaits au point de refuser de répondre au questionnaire (soit 6% de ceux qui ont décroché) – ce qui ne nous a pas laissé l'opportunité de comprendre les raisons de leur insatisfaction. La majorité des refus correspondent en fait à des personnes qui a priori étaient d'accord pour répondre au questionnaire, mais qui n'ont pas été joignables par la suite. De plus, on observe que plus la première visite est ancienne, plus le taux de refus est important. 68% des refus correspondent à des visites réalisées en 2019.

Finalement, 69 personnes ont répondu au questionnaire et nous avons pu retourner au domicile de 24 d'entre elles. La situation sanitaire explique la déperdition entre la première partie du questionnaire (réalisée par téléphone) et la deuxième partie (réalisée sur place) ; en effet, presque la moitié des ménages (44%) avec qui une visite était planifiée ont finalement décidé d'annuler pour des raisons sanitaires.

Par ailleurs, il a été difficile de récolter certaines données, notamment les revenus et les consommations d'énergie (ces dernières sont nécessaires pour réaliser le suivi de consommation). Cela est dû au fait que les ménages 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 69 personnes interrogées cette année s'ajoutent à ceux récoltés en 2017, en 2018 et 2019, ainsi cette étude d'impact porte sur un échantillon de 196 répondants.

I. Des ménages en situation de vulnérabilité 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 »¹. A l'issue d'une visite, les médiateur.rice.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



¹ https://onpe.org/observatoire_national_de_la_prekarite_energetique

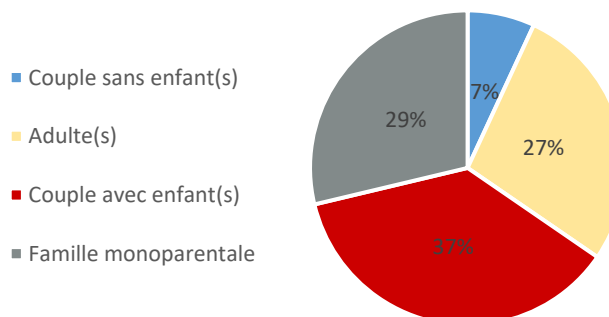
²énergétique (plus de 8% du budget dédié à l'énergie), la surconsommation et/ou les équipements énergivores, la privation de chauffage et/ou le chauffage d'appoint.

A. Le profil des ménages visités

Il est intéressant d'étudier le profil des ménages auprès desquels LogisCité intervient. Nous nous intéresserons à la composition, au statut d'occupation et aux revenus des ménages.

La composition des ménages visités **la plus fréquente est celle des « couples avec enfants » avec 36%**, suivie par celle des « familles monoparentales » et celle des « adulte(s) » (composition familiale mélangeant plusieurs adultes ne constituant pas un ménage) représentant environ 27% chacun. Les couples sans enfants sont les moins représentés.

COMPOSITION DES MENAGES A TO



Selon l'INSEE, en 2016, « sur les 8,0 millions de familles avec enfants de moins de 18 ans, 1,9 million sont des familles monoparentales, soit 23 % ». Sur les familles que nous visitons, **le pourcentage est presque deux fois plus élevé (44%)**, c'est-à-dire qu'une visite sur deux, réalisée dans une famille, l'est dans une famille monoparentale.

70% des ménages sont locataires du parc social. Propriétaires (16%) et locataires du parc privé (13%) sont moins représentés. Bien que le parc social en France ne représente que 16% de l'ensemble du parc de logement², il est surreprésenté dans nos visites. D'une part, nous intervenons en milieu urbain, en plus en Ile de France, où le taux de logement social est plus important. 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, logiquement les besoins y sont plus importants. Enfin, les locataires du parc social sont en général des ménages qui bénéficient d'un accompagnement social et sont donc plus facilement "identifiables" par les professionnels sociaux, ou lors de nos permanences, comme ayant besoin d'un Diagnostic Sociotechnique.

Les bénéficiaires de notre action sont des ménages à faibles revenus. On étudie le revenu disponible, c'est-à-dire qu'au revenu fiscal de référence sont ajoutées les allocations afin de savoir combien les ménages ont à leur disposition. Nous n'avons pas toujours eu accès à toutes ces informations (notamment les allocations), une marge d'erreur est donc à prendre en compte. Pour comparer les revenus disponibles en considérant les différentes compositions des foyers, nous utilisons les unités de consommation³(UC). On obtient ainsi le niveau de vie,



² INSEE (2016)

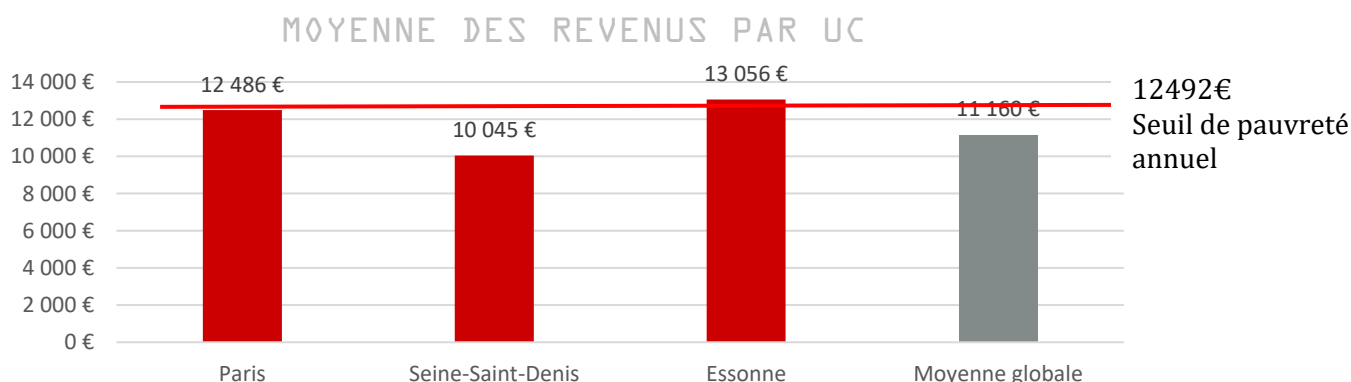
³ "Pour comparer les niveaux de vie de ménages de taille ou de composition différente, on divise le revenu par le nombre d'unités de consommation (UC). Celles-ci sont généralement calculées de la façon suivante :

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.

c'est-à-dire le revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation. En moyenne, il est égal à **11 160€ par an** soit 930€ par mois. La médiane est de 9 163€, 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 2017, le niveau de vie médian en France est de 1 735€ par mois et toute personne dont le niveau de vie est inférieur à 1 041€ par mois est considérée comme en situation de pauvreté monétaire. 14% des français vivent sous le seuil de pauvreté⁴, **or 67% des ménages que nous visitons se situent en dessous du seuil de pauvreté.**

On peut alors se demander quels profils ont plutôt tendance à se situer en dessous du seuil de pauvreté. On notera que, d'une part, chez nos ménages, la composition des ménages n'est pas un facteur déterminant (pas de différences significatives de représentation de typologie de foyers). D'autre part, le statut d'occupation semble en être un. Bien qu'on retrouve à peu près le même pourcentage de locataires du parc social dans les ménages situés en dessous du seuil de pauvreté que dans l'ensemble des ménages, les propriétaires sont sensiblement sous-représentés et les locataires du privé sont sensiblement surreprésentés. Effectivement, ils représentent respectivement 11% et 17% des ménages vivant en dessous du seuil de pauvreté (contre 16% et 13% dans l'ensemble des ménages). Enfin, la localisation semble être un facteur déterminant du niveau de vie (cf I.B). En effet, on retrouve **58% des foyers de Seine-Saint-Denis** dans les revenus situés en dessous du seuil de pauvreté, ils sont donc surreprésentés, quand les foyers de Paris et d'Essonne sont sous-représentés (33% et 4%).



Nos bénéficiaires correspondent donc à un certain type de profil avec, par rapport à la moyenne, une surreprésentation de familles monoparentales, de locataires du parc social, et de personnes à faibles, voire très faibles revenus.

B. Leur environnement

LogisCité intervient en Île-de-France. Les ménages visités depuis 2016 résident majoritairement en Seine-Saint-Denis (51%) et à Paris (38%), et dans une moindre mesure en Essonne (8%). Les villes et territoires les plus représentés ont depuis évolué. Si l'on considère

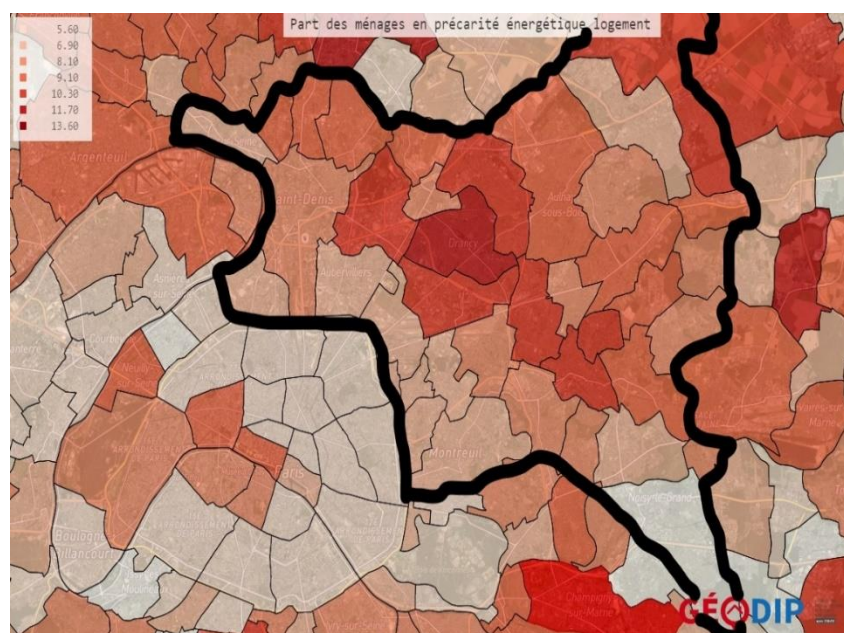
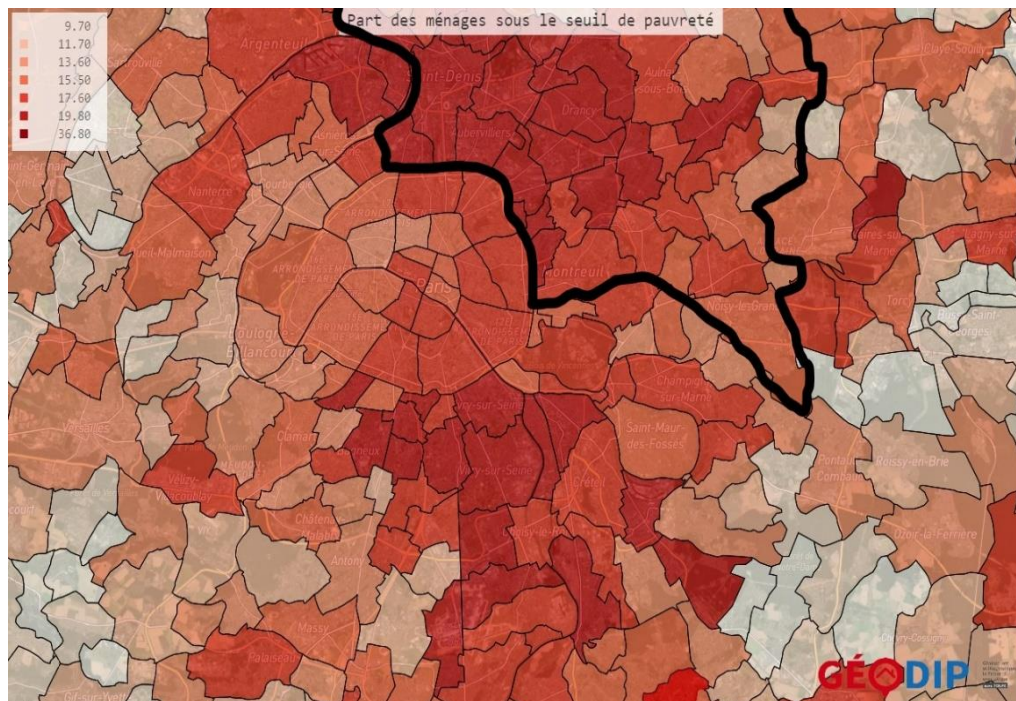


Cette échelle d'équivalence (dite de l'OCE) tient compte des économies d'échelle au sein du ménage." définition de l'Insee

⁴ étude réalisée par l'INSEE et la finance pour tous IEPF (2017)

uniquement les visites de 2019 et 2020 : les ménages résident majoritairement en Seine-Saint-Denis (75%), puis en Essonne (22%).

Nos territoires d'intervention, particulièrement le département de Seine-Saint-Denis⁵ sont marqués par la précarité, le pourcentage de foyers situés sous le seuil de pauvreté est plus important que la moyenne (illustration ci-dessous)⁶. Selon l'observatoire des territoires⁷, le niveau de vie est de 17 310€ en Seine-Saint-Denis, contre 23 360€ en Essonne et 27 400€ à Paris, la carte ci-dessous permet de le représenter. On a également déjà pu le constater, les ménages habitant en Seine-Saint-Denis sont sensiblement surreprésentés dans les ménages vivant en dessous du seuil de pauvreté.



La précarité financière étant souvent liée à la précarité énergétique, si les territoires dans lesquels nous intervenons sont marqués par la précarité financière, la précarité énergétique y est également importante. Selon l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Énergétique) parmi les territoires où nous intervenons, la Seine-Saint-Denis est celui qui est le plus touché par la précarité énergétique – la carte ci-dessous le représente.



⁵ contours dessinés en noir

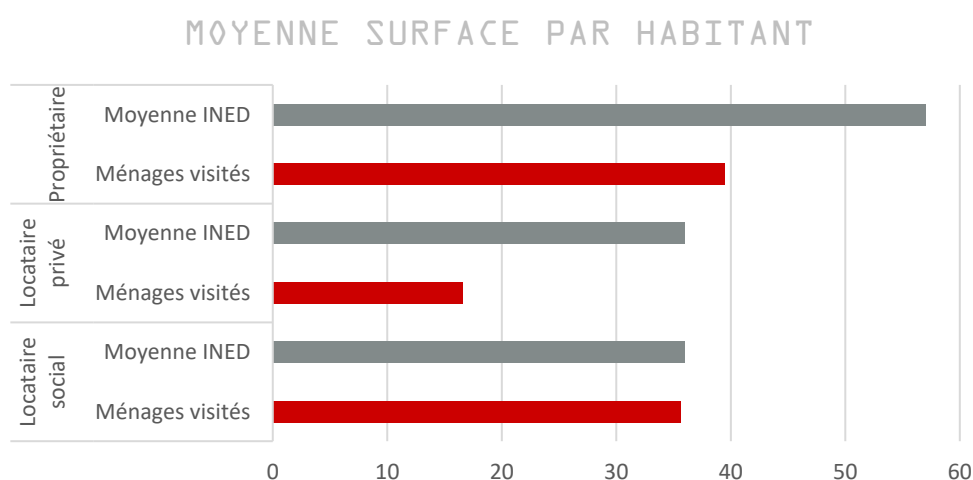
⁶ carte de l'ONPE, GEODIP : plus un territoire est touché par les phénomènes de pauvreté et/ou de précarité énergétique plus il apparaît en rouge sur la carte

⁷ <https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/mediane-du-revenu-disponible-par-uc>

Concernant le logement des bénéficiaires, on peut s'intéresser à leur taille et à leur état. Selon les normes de décence, un logement est jugé adapté à ses occupants si la surface habitable est de 9m² minimum pour 1 personne⁸. Selon ce critère, **3% des ménages visités sont en situation de sur-occupation**. Sur ces 5 ménages en situation de sur-occupation, 4 sont des locataires privés.

En moyenne, les ménages possèdent 30 m² par personne. Toutefois, cette moyenne est à nuancer puisque qu'elle diffère largement en fonction du type d'habitation (individuel ou collectif). Elle est de 45 m² en individuel et de 27 m² en collectif.

En 2021, l'INED constate que les français disposent de 48 m² par personne dans leur logement, avec 57 m² chez les propriétaires et 36 m² chez les locataires⁹. Ainsi, la taille des logements que nous visitons est bien inférieure à la moyenne nationale.



Ces informations sur la taille du logement nous ont permis de souligner que les locataires privés sont les plus en difficulté, vivant dans des logements plus petits que les locataires du parc social ou les propriétaires.

S'intéresser à l'état du logement est nécessaire, en effet vivre dans un logement en mauvais état entraîne souvent des situations de précarité énergétique. 16% des ménages visités jugent qu'ils vivent dans un logement en mauvais état, voire même dégradé. Parmi les personnes en situation de précarité énergétique, 27% le sont du fait de l'état du logement (cette raison peut se cumuler à d'autres).

Un logement en mauvais état se caractérise notamment par la présence d'humidité. **Plus de la moitié des logements visités (58%) présentent des traces d'humidité**, et 19% ont un taux d'humidité supérieur à 60%. Parmi les ménages en situation de précarité énergétique du fait de l'état de leur logement, presque 60% perçoivent beaucoup d'humidité (ils donnent une note de 4 ou 5 sur une échelle de 0 à 5). Seulement 19% des bénéficiaires de nos visites estiment qu'il n'y a pas d'humidité dans leur logement, contre 27% qui estiment qu'il y a beaucoup d'humidité dans leur logement (attribuant la note de 4 et 5/5).



⁸ <https://www.actionlogement.fr/surface-du-logement-nombre-d-occupants>

⁹ enquête COCONEL de l'INED (2020)

Un fort taux d'humidité peut entraîner des problèmes de santé, notamment des problèmes respiratoires. **13% des ménages visités témoignent de problèmes de santé** liés au logement, et pour la majorité cela concerne des problèmes respiratoires. Parmi ceux-là 64% perçoivent de l'humidité.

Si les ménages en situation de précarité énergétique du fait de l'état de leur logement perçoivent pour la majorité beaucoup d'humidité dans leur habitation, l'inverse n'est pas forcément vrai, ceux qui estiment avoir un logement humide ne correspondent pas nécessairement à ceux identifiés comme précaires énergétiquement par rapport à l'état du logement (50%). On peut apporter plusieurs explications : un logement peut être en mauvais état sans être humide, les ménages ne sont pas toujours objectifs sur leur situation, la présence d'humidité s'explique aussi par l'usage que l'on fait de son logement, ou encore certain.e.s ne font pas les bons gestes pour enlever l'humidité de leur logement.

On notera toutefois que les ménages sont objectifs sur leur situation quand celle-ci est "nette/claire". 100% des personnes qui mettaient la note "5/5" en humidité sont en situation de précarité énergétique du fait de l'état du logement.

Les ménages ciblés par LogisCité vivent donc dans des territoires précaires dans des logements souvent plus petits et plus endommagés que la moyenne nationale.

C. La situation énergétique des ménages

La précarité énergétique n'est pas une précarité isolée et n'est pas sans lien avec d'autres formes de précarité. Le profil des ménages et leur environnement sont souvent à l'origine de la précarité énergétique, l'inverse peut également être vrai. Il convient désormais de s'intéresser plus spécifiquement à la situation énergétique des ménages.

64% 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) va plus vite se dégrader, un logement dégradé entraînant des difficultés à chauffer et des problèmes de santé. On peut parler de "spirale de la précarité énergétique".

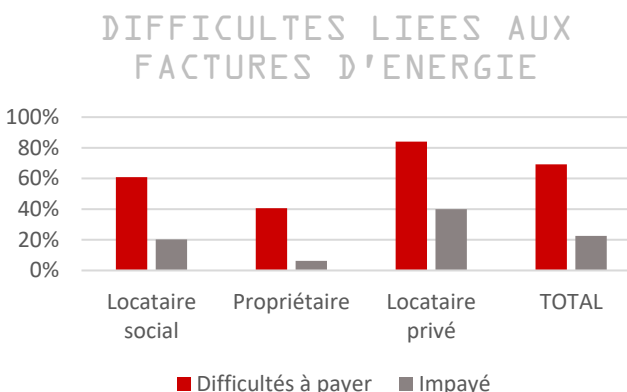
On peut identifier trois raisons principales à la difficulté à chauffer un logement : un système de chauffage insuffisant (47%), un coût trop important entraînant la privation de chauffage (33%), une mauvaise isolation du logement (20%).

Les ménages qui ont des difficultés à chauffer leur logement, ont aussi bien des consommations d'énergie faibles (39%) qu'importantes (42%). Le type de consommation ne semble pas non plus déterminer le fait d'avoir des difficultés à payer les factures. Toutefois, la consommation d'énergie n'est pas sans lien avec la privation de chauffage. Ceux qui ont une consommation faible vont proportionnellement plus se priver, 55%, contre 41% de ceux qui ont une consommation importante, qui vont plutôt privilégier le confort à l'aspect financier.

Un autre indicateur de la précarité énergétique est le fait d'utiliser **un chauffage d'appoint**. **24% en possèdent** un ou plusieurs. Les ménages l'utilisent pour deux raisons principales : pallier à un système de chauffage insuffisant (57%) et avoir une meilleure maîtrise du coût de l'énergie (24%). Ils l'utilisent autant de façon occasionnelle (41%) que fréquente (43%). Ils sont

16% à l'utiliser comme unique moyen de chauffage, ce qui laisse sous-entendre une installation de chauffage défectueuse ou absente dans leur logement.

En parallèle, on peut souligner que **69% des ménages ont des difficultés à payer** les factures et **23% sont en situation d'impayé**, autre signe de précarité énergétique. Il est intéressant de souligner, qu'une fois encore les locataires privés ont bien plus de difficultés que les autres ménages. En effet ils sont 84% à avoir des difficultés à payer leurs factures, et 40% à être en situation d'impayé, soit bien au-dessus de la moyenne des ménages visités.



On utilise 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. On estime¹⁰ que dépenser plus de 8% de ses revenus pour payer ses factures d'énergie correspond à une situation de précarité énergétique. En moyenne, les ménages visités ont un **taux d'effort énergétique de 8,41%** et 24% des ménages visités ont un taux d'effort énergétique supérieur ou égal à 8%. Rapporté aux ménages pour lesquels nous avons pu faire ce calcul (116 ménages), **le taux supérieur à 8% concerne 43% d'entre eux** – pour les autres les factures n'étaient pas disponibles.

On estime donc que **70% des ménages auprès desquels nous intervenons sont, lors de la première visite, en situation de précarité énergétique.**

II. Le passage à l'action : écogestes, équipements et orientations

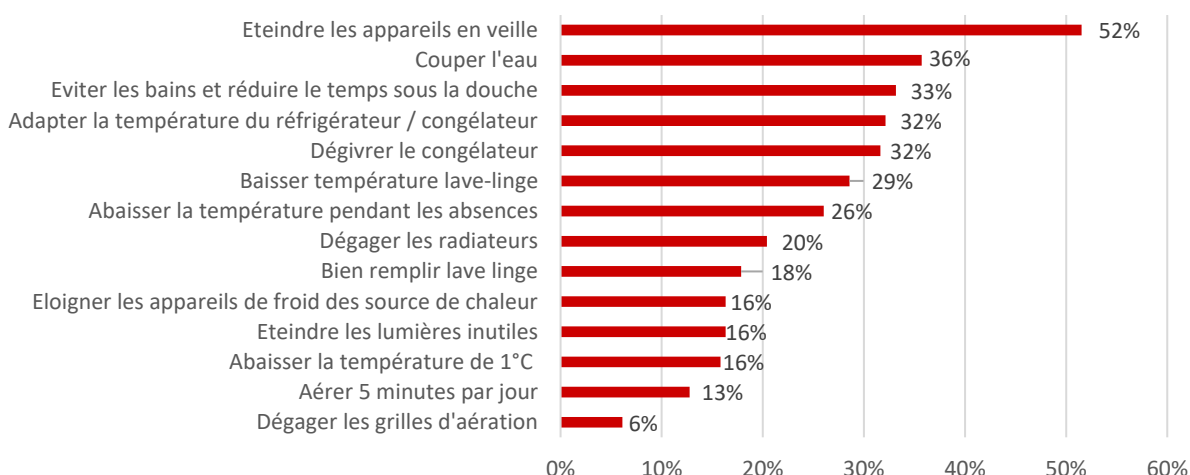
Croix-rouge Insertion LogisCité développe trois types d'actions pour donner des clefs aux ménages et leur permettre d'éviter ou de sortir de situations de précarité énergétique.

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.rice.s de LogisCité choisissent d'expliquer 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 activité énergivore qui était réalisée dans le logement au moment de la visite.

LES ÉCOGESTES TRANSMIS AUX MÉNAGES

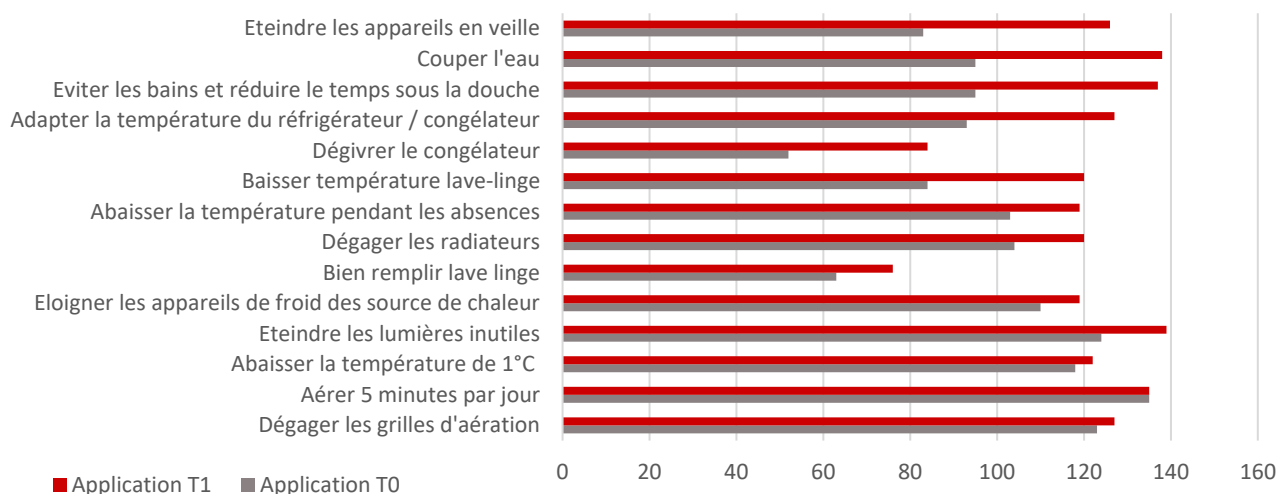


L'écogeste le plus donné (à plus de 50% des ménages) est **“éteindre les appareils en veille”**. Effectivement, les appareils éteints mais laissés branchés consomment de l'énergie. En moyenne, selon l'ADEME “supprimer les veilles permet de réaliser une économie d'environ 80 euros par an”¹¹. Cet écogeste est pertinent car une grande majorité des ménages français possèdent des écrans (télévision, ordinateurs, box, consoles, ...) et tous ces appareils sont pourvus des veilles.

Lorsque nous rappelons les ménages, nous leur demandons s'ils se souviennent des écogestes conseillés par les médiateur.rice.s, si oui s'ils peuvent nous en citer un ou deux. On remarque que les ménages citent majoritairement (environ 45%) les écogestes les plus communs : “éteindre les lumières inutiles”, “couper l'eau”, “éviter les bains et réduire le temps sous la douche”. Toutefois, ils citent aussi (environ 40%) des écogestes moins communs : “baisser la température du lave-linge”, “abaissier la température à 19°” puis (environ 30%) “bien remplir le lave-linge”, “éteindre les appareils en veille”, “adapter la température du réfrigérateur”.

On observe une augmentation du nombre de personnes qui mettent en pratique un écogeste entre T0 et T1.

APPLICATION DES ECOGESTES



Certains écogestes sont autant appliqués en T0 qu'en T1 d'autres ont vu une nette augmentation de leur pratique. On peut constater **une augmentation de 22 points pour les écogestes "couper l'eau", "éteindre les appareils en veille",** et 21 points pour "éviter les bains et réduire le temps sous la douche". Pour rappel, ces trois écogestes étaient les plus transmis par les médiateur.rice.s lors de la première visite. De même, les trois écogestes suivants les plus transmis (à 30% des ménages) qui sont "dégivrer le congélateur", "baisser la température du lave-linge", "Adapter la température réfrigérateur" ont eux aussi gagné entre 16 et 18 points.

Il semble donc que la transmission de ces conseils a un réel impact sur les gestes du quotidien réalisés par les ménages, permettant de faire de réelles économies d'énergie.

B. Les équipements

Différents équipements sont fournis aux ménages 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 frigo, thermomètre hygromètre, film de radiateur, film de survitrage, multiprise on/off, variateur de débit, douchette éco, sablier, sac éco wc, joint de robinet. Le nombre ainsi que l'équipement varient en fonction des programmes d'intervention et des besoins. On notera que certains équipements très peu fournis (à moins de 8% des ménages) ne sont pas pris en compte dans les données analysées ci-après.

50% des équipements fournis sont jugés utiles par les ménages. Les équipements estimés les plus utiles (autour de 80% et plus) sont les ampoules basses consommation, le film de radiateur, les variateurs de débit. Et ceux estimés moins utiles sont les joints de fenêtre, la multiprise on/off et le sac éco-wc. Cependant, il faut noter que la question concernant l'utilité des équipements à un taux de retour plus faible que d'autres questions.

Parmi les équipements conseillés en plus de ceux remis par les médiateur.rice.s, 45% ont été achetés. Les équipements les plus achetés sont la douchette éco et le sac éco wc. Le premier frein (56%) au non achat des équipements est le coût, vient ensuite le manque d'informations concernant l'équipement (comment l'installer, où s'en procurer) (28%) puis l'incompréhension du conseil. Parmi les équipements fournis, ceux qui sont le plus "en place" lors de la visite d'étude d'impact sont : la prise programmable, le variateur de débit, le film de radiateur et l'ampoule basse consommation. On remarque logiquement que ces derniers correspondent aux équipements jugés les plus utiles.

Lorsque les médiateur.rice.s constatent qu'un ou plusieurs des équipements électroménagers est très énergivore, il.elle.s conseillent aux ménages d'en changer. 85% des ménages, à qui ce conseil a été transmis, ont investi et remplacé un ou plusieurs de leurs équipements électroménagers. Les équipements qui ont été le plus remplacés sont le réfrigérateur, la machine à laver et le four, et ils ont investi dans un appareil plus économe en énergie.

32% des ménages ont réalisé des travaux ou ont vu leur logement être rénové entre notre première visite et la visite d'étude d'impact. Il s'agit de différents types de travaux : isolation des murs, isolation de la toiture, isolation du plancher, rénovation de la façade, changement de chaudière, changement de chauffage... qui vont avoir plus ou moins d'impact sur la consommation d'énergie du foyer. De manière générale, le fait d'avoir réalisé des travaux a un impact positif et important sur la consommation d'énergie. On notera qu'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 27%, dans les occupants des logements rénovés, alors qu'ils ne représentent que 16% des ménages visités. Il n'y a pas de différence significative de représentation pour les locataires du parc social (de 70% à 65%), et les moins représentés avec seulement 8% parmi les occupants de logements rénovés, sont les locataires du parc privé. Ils subissent une situation imposée par leur propriétaire.

C. Les orientations et accès aux droits

A l'issue de la visite les médiateur.rice.s orientent les ménages, en fonction de leur situation et de leur(s) besoin(s), vers certaines aides et/ou vers certaines structures.

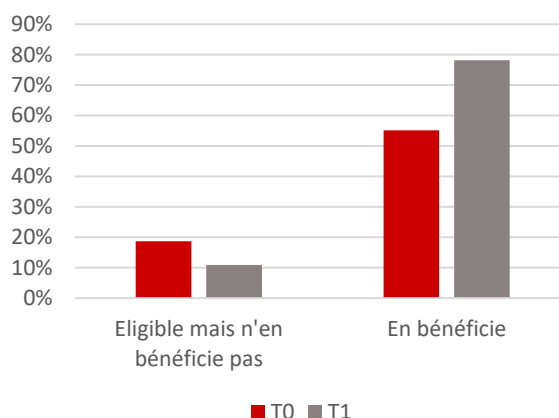
Le public ciblé par nos visites est un public en situation de précarité et donc éligible à de nombreuses aides (CSS, RSA, allocations, FSL, chèque énergie, Ma Prime Renov). Toutefois, la plupart de ces aides ne sont pas automatiques, elles induisent une démarche réalisée de la part du ménage en amont ; et nous remarquons un taux de non recours conséquent.

Les ménages ne connaissent pas toutes les aides, ne savent pas qu'ils y sont éligibles ou ne se lancent pas dans les démarches pour y avoir accès du fait de la complexité de la procédure. Suite à notre première visite et à nos conseils et renseignements sur leurs droits, **54% des ménages ont réalisé une démarche d'accès aux droits** (aides acquises tout type de droit confondu). Ces démarches d'accès aux droits concernent majoritairement les aides FSL et le chèque énergie. On peut prendre l'exemple de ce dernier pour s'intéresser spécifiquement à l'évolution du "non recours".

On note ci-contre une augmentation de **23 points de bénéficiaires du chèque énergie** entre la première visite et la visite d'étude d'impact.

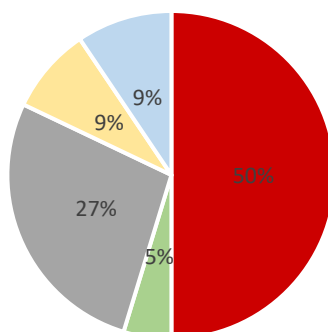
De plus, on peut noter que 40% des ménages qui étaient « Eligible mais n'en bénéficie pas » ont suivi l'orientation des médiateur.rice.s et sont passés dans la catégorie « En bénéficie » un an après.

LE CHEQUE ENERGIE



STRUCTURES SOLLICITEES PAR LES MENAGES

- Travailleur social
- ANAH
- Fournisseur d'énergie
- Artisans ou autre professionnel
- ALEC / Espace FAIRE



Par ailleurs, **45% des ménages à qui les médiateur.rice.s l'avaient conseillé ont sollicité un ou plusieurs acteurs pouvant les aider dans leurs démarches**. Il s'agit d'acteurs des secteurs du social (services sociaux de mairie ou associations) ou de l'énergie (fournisseurs d'énergie, ANAH, Espace FAIRE). Ci-contre la représentation de la répartition des acteurs auprès desquels les ménages ont enclenché des démarches.

Parmi ceux qui n'ont ni effectué de démarche d'accès aux droits, ni sollicité des structures, 62% 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, auto-travaux...

Sur toutes ces démarches réalisées, formelles ou informelles, **59% ont abouti** et les ménages sont satisfaits de ce qui a pu être enclenché ou réalisé.

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, on peut dire que les ménages visités sont passés à l'action. Si leur situation a évolué, ils en sont les acteurs principaux.

III. Impact : évolution de la situation

Il s'agit maintenant de voir si notre visite et les actions mises en place par les ménages à la suite de notre visite ont effectivement permis de faire évoluer positivement leur situation.

A. Les évolutions de confort

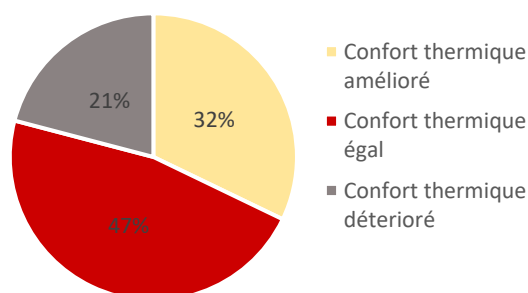
Pour rappel, un tiers des personnes n'ayant pas répondu au questionnaire d'étude d'impact 2021 sont des personnes qui ont déménagé. Avoir déménagé ne signifie pas nécessairement être sorti de problématiques énergétiques et/ou financières. Par exemple, il y a un risque de se retrouver à nouveau en situation d'impayé. Toutefois, tous les ménages à qui la question a été posée affirment que leur situation s'est améliorée.

En ce qui concerne les ménages qui ont répondu au questionnaire, on peut observer des évolutions de confort. **39% de ceux qui se privaient de chauffage (47%) ne s'en privent plus** et 37% de ceux qui avaient des difficultés à chauffer (64%) n'en ont plus.

47% des ménages n'ont pas vu leur confort thermique évoluer (c'est-à-dire qu'ils attribuent la même note de 0 à 5 entre la première visite et la visite d'étude d'impact), cependant **32% attribuent une meilleure note de confort thermique** en T1 qu'en T0, ainsi on peut dire que leur confort s'est amélioré.

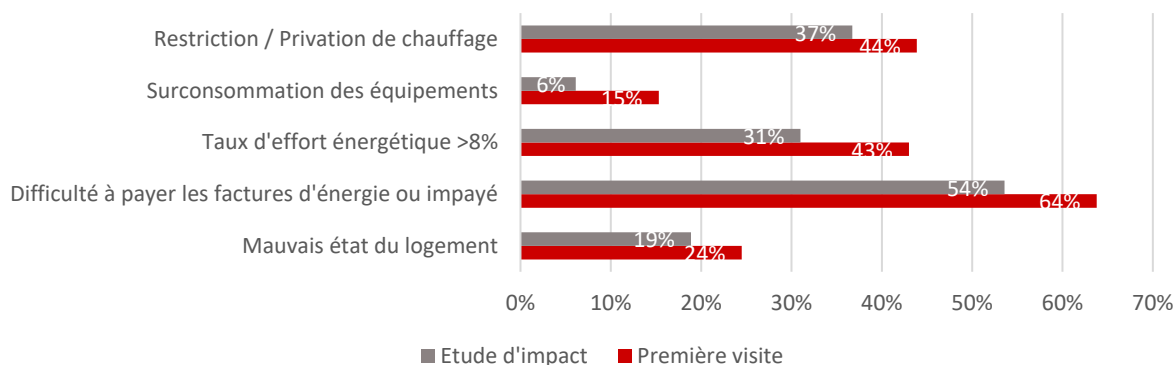
En moyenne le confort des ménages visités s'est amélioré d'un point.

EVOLUTION NIVEAU DE CONFORT



On constate que le nombre de foyers en situation de précarité énergétique a diminué et est passé de 70% à la première visite à 62% lors de notre visite d'étude d'impact. Il paraît alors intéressant de comparer les différents indicateurs de précarité énergétique.

L'EVOLUTION DES INDICATEURS DE PRECARITE ENERGETIQUE



On peut remarquer que tous les indicateurs ont diminué, la situation des ménages s'est donc améliorée dans la globalité. Sont particulièrement concernées les questions liées aux

factures (le taux d'effort énergétique avec -12%, et les difficultés à payer les factures avec -10%) et la surconsommation des équipements avec -9%

B. Les économies réalisées

37% des ménages ont l'impression d'avoir réalisé des économies, 42% estiment qu'ils n'en ont pas réalisé et 21% ne savent pas. De même qu'à la première visite, on peut remarquer que les ménages ont des difficultés à évaluer si le niveau d'une facture est « normal » ou non et s'il a diminué ou non.

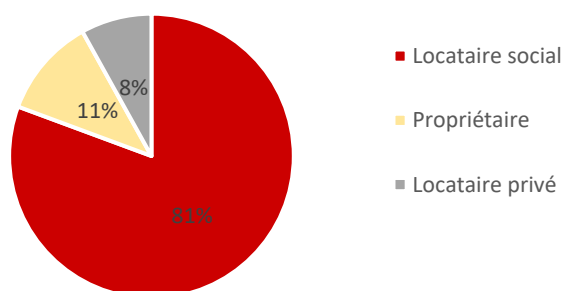
Le plus pertinent est donc d'analyser les factures que nous avons pu récupérer lors des visites, cependant comme mentionné précédemment dans de nombreux cas nous n'arrivons pas à récupérer tous les documents nécessaires. Nous avons pu relever et analyser les factures de 90 ménages. Le calcul des consommations moyenne en kWh nous a permis de relever que **69% des ménages avaient diminué leur consommation** et fait des économies. Cependant pour 32% des ménages nous avons pu relever une augmentation des consommations d'énergie à l'inverse. Cela porte la moyenne des économies réalisées à 131.5€ d'économies. On observe que les gains sont plus importants que les pertes, effectivement parmi les foyers qui ont réalisé des économies la moyenne est de 194€ d'économies.

Il paraît intéressant de croiser ces données avec la typologie des ménages et les actions réalisées. On peut alors noter que 53% des ménages qui ont réalisé des travaux dans l'année ont aussi fait des économies d'énergie ; que 61% des ménages qui ont suivi nos orientations ont réalisé des économies, ou encore que 58% des ménages qui ont investi dans un électroménager plus performant ont fait des économies d'énergie.

Enfin on peut noter que les locataires sociaux sont surreprésentés parmi les ménages ayant réalisé des économies d'énergie, ils représentent 81% des ménages.

Cette surreprésentation peut être en outre expliquée par l'application des écogestes. En effet, lors de notre étude nous avons constaté que 49% des locataires ont mis en place des écogestes qu'ils ne mettaient pas en place à la première visite, contre seulement 44% pour les propriétaires et 36% pour les locataires privés.

TYPOLOGIE DES MENAGES AYANT REALISE DES ECONOMIES



A la suite de la visite les médiateur.rice.s estiment combien le ménage visité pourrait réaliser d'économies en fonction des écogestes préconisés et des équipements fournis. En moyenne, si les ménages mettent en pratique les écogestes et utilisent les équipements fournis, il est estimé qu'ils peuvent économiser 988 kWh. En moyenne, les économies réalisées sont donc légèrement supérieures à celles estimées 992kWh. Pour 57% des ménages les économies réalisées sont inférieures à celles estimées et pour 43% les économies réalisées sont supérieures aux économies estimées. En effet, l'impact que peuvent avoir les démarches (aides et sollicitations) et les travaux 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 ménages 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 logement et le transport, les logements émettent en moyenne 3 150 kg de CO₂ par an¹². Cette valeur varie fortement selon l'étiquette énergétique du logement (varie de A à G). Ainsi, améliorer la performance énergétique des logements a un impact positif sur l'environnement. La rénovation des passoires énergétiques semble être une étape clef de la transition écologique.

Nous n'avons pas l'information sur l'évolution de la performance énergétique des logements visités mais beaucoup de ménages ont réalisé des économies d'énergie. Ces économies d'énergie représentent aussi des économies de kg de CO₂ : en moyenne les ménages ont réalisé **219 kg d'économie de CO₂**. A cela s'ajoute les données sur l'eau, qui sont particulièrement difficile à obtenir auprès des ménages, beaucoup n'ayant pas l'historique de leur consommation.

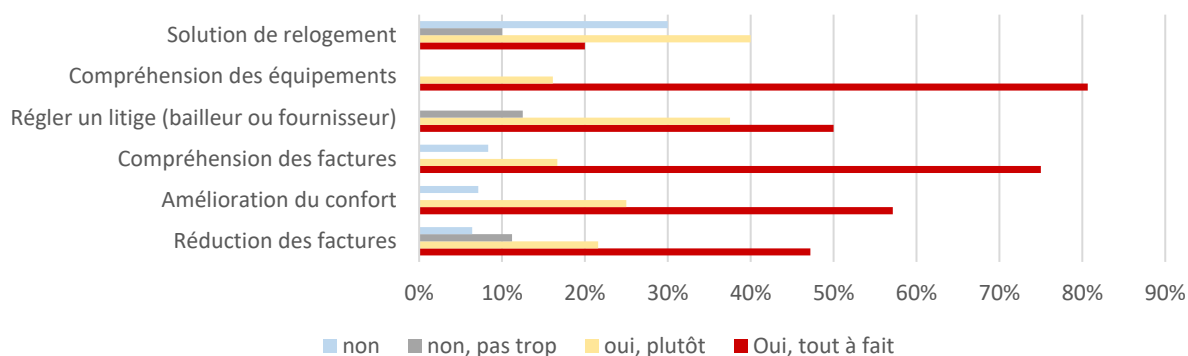
IV. Satisfaction des ménages

Les ménages semblent satisfaits de l'action de Croix-Rouge Insertion LogisCité. En moyenne, ils attribuent une note de **8,5/10 à la visite**. 95% qualifient la visite de "tout à fait" ou "plutôt" satisfaisante.

97% des ménages estiment que la durée de l'intervention est satisfaisante, pour rappel les visites durent entre 1h et 1h30 pour le diagnostic complet, et les orientations.

On peut remarquer un lien direct entre la satisfaction des ménages et la réponse que nous avons pu apporter à leurs attentes. Nous avons donc représenté les attentes des ménages lors des premières visites ainsi que leur satisfaction vis-à-vis de nos réponses à ces attentes.

REPONSE AUX ATTENTES DES MENAGES



¹² <https://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/>

L'attente la plus présente était la réduction des factures (pour 64% des ménages), suivie par la compréhension des équipements (16%) et l'amélioration du confort (14%). Comme nous pouvons le remarquer, les attentes sont plutôt bien satisfaites avec 73% des ménages qui ont répondu "oui tout à fait" ou "oui plutôt", toutes attentes confondues. Cependant plusieurs points sont à noter : tout d'abord l'attente "solution de relogement" présente une grande insatisfaction (40% ont répondu "non" ou "non pas trop"), les médiateur.rice.s réorientent alors vers les services sociaux ou le bailleur mais cela ne semble pas être satisfaisant. Notre échange avec un ménage illustre particulièrement cette problématique : *"Je mets en place tous les conseils que l'on m'a donné, mais j'attends d'être relogée depuis 11 ans et ne sais plus quoi faire"*. De même, même si la satisfaction est majoritaire, il reste des insatisfactions selon les thématiques.

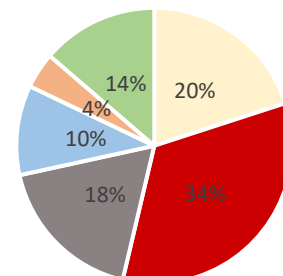
100% des ménages jugent les échanges avec les médiateur.rice.s agréables et 98% ont "tout à fait" ou "plutôt" bien compris les conseils. On peut particulièrement noter quelques phrases notées lors des échanges dans le cadre de l'étude d'impact : *"personne très gentille et à l'écoute", "les médiateurs ont été très gentils, de très bons conseils et m'ont poussé à faire des travaux et à changer ma manière de consommer"*. Ces pourcentages élevés nous permettent de juger que la communication entre médiateur.rice.s et bénéficiaires est de très bonne qualité. La langue peut toutefois être une barrière. Ceux qui n'ont "pas trop" compris les conseils sont des ménages qui ne comprennent et ne parlent pas bien le français.

93% estiment que les conseils sont "tout à fait" (61%) ou "plutôt" (32%) utiles.

Parmi les ménages qui estiment que les conseils ou que certains d'entre eux ne sont pas utiles, 42% expliquent qu'ils les appliquaient déjà, suivi par la difficulté à mettre en place le conseil pour 25% des ménages, et le fait que toute la famille ne se mobilise pas pour 22% des ménages.

NON-UTILITE DES CONSEILS

- Difficile à mettre en place
- Déjà appliqué
- Difficile de mobiliser toute la famille
- Manque de moyen pour financer les équipements
- Manque de compréhension des conseils
- Autres



On peut noter que la non-utilité de certains conseils n'a pas entaché la satisfaction des ménages de la visite, à titre d'exemple le retour d'un ménage : *"C'était bien, je me suis rendue compte que je faisais déjà tous les bons gestes"*.

76% des personnes ont expliqué à leur tour les conseils transmis lors de la visite à d'autres personnes. 35% 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 globalement qu'ils ont appris des choses, mais qu'ils voudraient des conseils plus poussés, à plus fort impact.

V. ZOOM sur 2020 : l'impact du covid

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

Il paraît pertinent de comparer, maintenant que nous avons assez de données nécessaires, la différence entre notre impact aujourd'hui et celui d'il y a quelques années.

Si l'on s'intéresse à l'évolution du confort des ménages, on voit que l'évolution de "la difficulté à chauffer" est la même entre les anciennes données et celles de 2021. Tandis que l'évolution de "la privation de chauffage" varie. Dans les données de 2021, seulement 23% de ceux qui se privaient en T0 ne se privent plus en T1 (contre 37% au global). De même, notre impact sur l'évolution des "impayés d'énergie" est moins bon sur les données récoltées cette année.

En s'intéressant à présent au passage à l'action des ménages, on peut noter des différences d'évolution entre la première visite et la visite d'étude d'impact, entre les anciennes données et celles de 2021. Par exemple, sur les données récoltées cette année, les ménages ont acheté/remplacé 61% des équipements électroménagers conseillés (contre 45% au global). On note également une augmentation du taux de démarches d'accès aux droits et de sollicitations réalisées. Evolution que l'on peut sûrement attribuer à l'amélioration de la qualité des interventions des médiateur.rice.s, dû à un 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 plus nombreux à avoir l'impression d'avoir fait des économies. En effet, **48% des ménages interrogés cette année estiment avoir réalisé des économies** suite à notre intervention (contre 37% en moyenne globale). Toutefois, parmi les personnes interrogées cette année **50% ont réalisé des économies** tandis que, sur l'ensemble des ménages 69% ont réalisé des économies. Une hypothèse peut être que notre impact s'est amélioré mais que le confinement, ayant augmenté les dépenses en énergie, ne permet pas de le voir par le suivi de consommation.

En termes de satisfaction, les ménages interrogés cette année et ceux interrogés les années précédentes donnent en moyenne environ la même note sur 10.

On peut faire l'hypothèse qu'en dehors du contexte de crise sanitaire, la plus grande mise en action des ménages aurait porté ses fruits et permis l'amélioration de leur situation générale.

B. L'impact du covid

Se focaliser sur les données récoltées en 2021 permet également de rendre compte de l'impact de la crise sanitaire sur la situation des ménages visités. En effet, nous avons pu poser des questions supplémentaires à 39 ménages revisités cette année.

La crise sanitaire a entraîné la perte d'emplois et la réduction du temps de travail, et donc des pertes de revenus. Ces effets ont été observés au niveau national : "33% des Français (et 43% des actifs) ont subi une perte de revenus suite à la crise sanitaire"¹³. Ce pourcentage est bien plus important chez nos bénéficiaires, parmi les ménages interrogés **56% ont subi une perte de revenu**. Ce pourcentage élevé s'explique du fait que certains secteurs/métiers ont été



¹³ baromètre de la pauvreté ipsos Secours Populaire (2020)

particulièrement touchés, ils correspondent à ceux exercés par les personnes aux revenus les plus faibles¹⁴: “55 % des artisans et commerçants, et 40 % des ouvriers déclarent une chute de revenus, contre 20 % des cadres”¹⁵.

Les pertes de revenus ont eu pour conséquences : la diminution de la qualité de l'alimentation, des difficultés à payer le loyer, des difficultés à payer les factures. **73% des ménages témoignent de difficultés à payer les factures.** Aux difficultés financières s'ajoutent les difficultés liées au confinement. Du fait d'une présence plus importante dans le logement, **les dépenses en énergie ont augmenté pour 69% des foyers** (chauffage, éclairage, repas, usage du numérique). ENEDIS a observé une hausse de l'ordre de 4% de la consommation énergétique vis-à-vis de la normale pour ses clients particuliers¹⁶. Ces dépenses supplémentaires viennent aggraver la difficulté à payer les factures. 22% se retrouvent ainsi en situation d'impayés. Ce pourcentage est environ le même que l'on observe lors de la première visite, toutefois lors de la visite d'étude d'impact celui-ci a, en moyenne, baissé (sur tous les ménages confondus 14% sont alors en situation d'impayés au moment de l'étude d'impact). Le fait que le pourcentage de ménages en situation d'impayés interrogés cette année n'ait pas diminué, entre la première visite et la visite d'étude d'impact, s'explique sûrement par le confinement.

L'INED remarque que parmi ceux qui ont été touchés par la crise, “85 % des personnes ont déjà éprouvé des difficultés (telles que payer les factures, le loyer...) dans les douze derniers mois, 14 % n'en n'avaient pas rencontrées jusque-là”.¹⁷ Si l'on a vu émerger de “nouveaux pauvres” à la suite de la crise, la très grande majorité des personnes, touchées financièrement parmi nos bénéficiaires, correspondaient déjà à un public précaire, faisant face à des difficultés quotidiennes. En effet, 92% ont déjà rencontré des difficultés à payer le loyer, les factures, l'alimentation...

De plus, le confinement a mis en lumière les inégalités de logement. On remarque que 19% des ménages ont logé un proche chez eux pendant le confinement et 9% ont quitté leur logement. On peut noter que c'est moins que le pourcentage de parisiens partis pendant le 1^{er} confinement (10-15%).

En France, 11% de la population ne possède aucun espace extérieur dans son logement¹⁸, ce pourcentage double voire triple chez nos bénéficiaires (27%). La moitié des ménages interrogés estiment que l'espace de leur logement n'est pas suffisant et 58% n'ont pas accès à un extérieur ou seulement à un tout petit balcon. 65% témoignent d'un inconfort lié à la suroccupation du logement.



¹⁴ rapport de l'ONPE (2020)

¹⁵ enquête COCONEL de l'INED (2020)

¹⁶ rapport de l'ONPE (2020)

¹⁷ Enquête COCONEL de l'INED (2020)

¹⁸ Enquête COCONEL de l'INED (2020)

On notera que des aides ont été mises en place pour permettre aux populations précaires de faire face aux effets de la crise. **42% des ménages interrogés en ont bénéficié**, il s'agit notamment d'aides alimentaires apportées par des associations (Croix-Rouge, Banque Alimentaire, Secours Populaire, ...) et d'aides d'Etat au paiement des dépenses contraintes (loyer, factures) avec FSL et FSE. On remarque aussi que malgré les impayés les ménages n'ont pas subi de coupures ; cela s'explique par les mesures mises en place dont la prolongation de la trêve hivernale pour soulager les ménages en difficulté.

Toutefois, si des aides ont été mises en place, certains services ont été compromis, c'est le cas de l'accompagnement social. Une majorité des bénéficiaires de notre action sont accompagnés par un travailleur.euse social.e. 53% des personnes interrogées ont perdu le contact ou celui-ci a été plus difficile avec leur assistant.e social.e. Un contact possible (avec le CCAS et/ou des associations d'aide aux droits) uniquement par téléphone notamment, a été un vrai frein à l'accompagnement.

Si la crise de la covid 2019 a d'abord été sanitaire, elle a ensuite constitué une crise sociale majeure, accentuant les inégalités. Le nombre de personnes en situation de précarité monétaire augmente : 8 millions de personnes ont eu recours aux aides alimentaires, contre 5,5 millions en 2019¹⁹. Les conditions d'habitation se dégradent, on compte 12 millions de personnes fragilisées par rapport au logement²⁰. Ce sont quasiment autant de ménages vulnérables énergétiquement.

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 adapté notre questionnaire et nos modalités de récolte de données. Par exemple, nous avons pris en compte les refus, et essayé lors du refus du ménage de prendre malgré tout son retour et lui demander s'il souhaitait donner une note et évaluer la visite. Cependant cela s'est avéré difficile, et les ménages qui refusaient la visite ne souhaitaient tout simplement pas échanger avec nous.

Nous avons aussi réalisé les visites dans le 1^{er} semestre 2021, pour pouvoir intervenir après l'hiver et avoir des retours des ménages plus pertinent vis-à-vis des difficultés liées au chauffage dans le logement. Nous avons aussi élargi l'échantillon de ménage à appeler, et contacté plus de ménages que dans les études d'impact précédentes.

B. Les pistes d'amélioration

La faible récolte de données sur les refus des ménages reste problématique, il pourrait être intéressant de se questionner sur un moyen alternatif de récupérer ces données. Par exemple



¹⁹ rapport de la Fondation Abbé Pierre "L'état du mal-logement en France" (2021)

²⁰ rapport de la Fondation Abbé Pierre "L'état du mal-logement en France" (2021)

sans attendre le délai d'un an nécessaire à l'étude d'impact, ou en soumettant automatiquement des questionnaires de satisfaction.

Bien que notre impact soit réel et positif, il est essentiel de continuer à l'améliorer. Si les résultats sont satisfaisants (baisse des consommations, amélioration du confort, démarches...) 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 l'attente d'un relogement sont toujours présents. Face à cela, un accompagnement sur le plus long terme, plus régulier est à envisager : comment mieux accompagner les ménages tout en rentrant dans le cadre d'un Slime, quel est notre cadre d'intervention ?

De plus, notre impact apparaît être assez inégal : sur certains points (le ciblage des ménages, la transmission des conseils...) notre intervention semble être de bonne qualité, à forte valeur ajoutée, tandis que sur d'autres indicateurs "privation/chauffage d'appoint" et "mauvais état du logement", notre impact est plus faible. Face à cela il semblerait nécessaire de pouvoir clarifier notre action et trouver les acteurs relais qui pourront soutenir et accompagner ces ménages quand notre structure ne peut le faire.

Enfin, l'impact écologique de nos visites est assez peu traité, et assez faible en données. Il pourrait être pertinent et intéressant de l'enrichir de questions, et de pouvoir documenter cet aspect des économies d'énergie de manière plus dense.

