



croix-rouge insertion

FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE +

LOGISCITÉ

ETUDE D'IMPACT

2024

Croix-Rouge Insertion- LogisCité

Produite par Leny Guyomarc'h

SOMMAIRE

I. Introduction	
A. La structure	2
B. L'étude d'impact	2
II. Les actions de Croix Rouge Insertion Logiscité	
A. Animations et médiation	4
B. Une actions déployée en Île-de-France	7
C. ... Au profit des ménages en situation de précarité énergétique	8
III. Précarité énergétique : Définition, contexte et actualité	
A. Définition de la Précarité énergétique	12
B. Les prix de l'énergie	13
C. L'impact de la conjoncture sur les ménages	18
IV. Impact : Animation	
A. Les chiffres d'économie du Porte-à-porte	19
B. Un rôle d'identification et un outil essentiel de lutte contre la précarité énergétique	20
C. L'impact social des visites de porte-à-porte	20
D. Sensibilisation grâce aux animations collectives	21
V. Impact : Médiation	
A. Nos conseils	22
B. Nos équipements	25
C. Orientations et accès aux droits	26
D. Evolution de la situation	28
E. Les économies réalisées	29
VI. Environnement	30
VII. Evolution de la démarche	
A. Satisfaction des ménages	31
B. Les points de comparaisons	33
C. Les pistes d'amélioration	34
VIII. Bibliographie	36

I. Introduction

A. La structure

Croix-Rouge Insertion LogisCité est un établissement de Croix-Rouge Insertion, fondé 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. Ces différentes missions seront détaillées dans la deuxième partie de notre étude d'impact.

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 transports. Cette étude d'impact visera à évaluer les évolutions de la situation des ménages touchés par la précarité énergétique et à recueillir leurs retours d'expérience suite aux interventions.

B. L'étude d'impact

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 utiles ? D'une part, les données collectées cette année s'ajoutent aux précédentes (2017- 2022), 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.

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, environ un an 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 2024. 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 2023, 534 visites ont été réalisées au total tous projets confondus. Notre liste d'appels pour cette étude d'impact contenait 243 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.

La visite effectuée un an après la première est plus courte, durant environ 30 à 45 minutes. Son objectif est de recueillir les retours des bénéficiaires de nos interventions et d'évaluer les évolutions observées après une année. Pour ce faire, nous commençons par revoir avec les ménages les différentes remarques formulées dans le rapport de la première visite. Cela permet de lancer une discussion au cours de laquelle les ménages sont plus libres de nous faire part de leurs retours. En effet, le questionnaire initial comporte un grand nombre de questions fermées, ce qui peut restreindre les réponses des ménages. En ouvrant la discussion sur les problématiques relevées un an auparavant, nous offrons aux ménages la possibilité de fournir un retour complet, en mettant l'accent sur les points les plus importants pour eux. Cette visite inclut également quelques mesures (température et humidité du logement, relevé des compteurs d'électricité et de gaz, etc.) ainsi que la récupération des dernières factures, de l'avis d'imposition et de la quittance de loyer, documents nécessaires pour notre étude.

Echantillon et répondants

Sur ces 243 ménages, 191 ménages ont été appelés. Parmi les personnes contactées, 39% (75 foyers) ont été appelées une à trois fois sans réponse, et 61 % (116 foyers) ont décroché. Parmi ces 116 bénéficiaires, nous enregistrons 64 refus soit près de 50 % des personnes avec qui nous avons pu échanger. Le nombre de refus est toutefois à relativiser et s'explique en partie par quelques personnes souffrantes, à l'étranger ou ayant déménagé. 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.

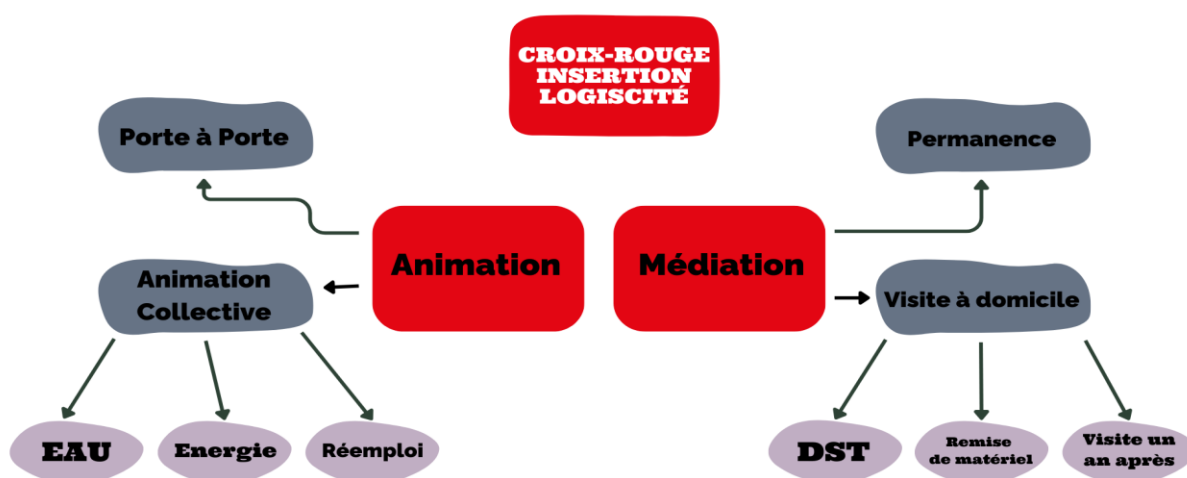
Pour les ménages restants, une minorité nous ont fait part de leur insatisfaction au point de refuser de répondre au questionnaire (soit 16% de ceux qui ont décroché). Nous nous sommes permis de les questionner pour en comprendre les raisons. L'essentiel de ces personnes nous a indiqué avoir eu de grandes 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. Une autre partie considère la visite à + 1 an comme inutile pour eux et ne veulent donc pas prendre le temps de cette nouvelle visite. Cependant, la majorité des refus correspond à des personnes indisponibles, pour des raisons professionnelles ou familiales.

Finalement, sur les 116 personnes ayant décroché, 52 ont répondu au questionnaire dans le cadre d'une visite à domicile. 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 52 personnes interrogées cette année s'ajoutent à ceux récoltés entre 2017 et 2023. Ainsi, cette étude d'impact porte sur un échantillon total de 354 répondants.

II. Les actions de Croix Rouge Insertion Logiscité

A. Animations et médiation

Mind-map de la structure



L'animation : visite de porte-à-porte et animation collective

L'équipe d'animateur.trice.s est chargée des missions de porte-à-porte et d'animation collective. En 2024, leurs missions se sont même étendues avec un nouveau projet de sensibilisation des salariés appartenant aux autres structures de Croix-Rouge Insertion.

Leur première mission se déroule sous forme de porte-à-porte au domicile des ménages et consiste à informer et sensibiliser sur le thème des économies d'eau. 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 réduire considérablement l'impact sur l'environnement dans un lieu spécifique.

L'un des partenaires clés pour la réalisation de ces visites est le département de Seine-Saint-Denis, grâce à son opération « EcEAUnome ». La grande majorité des visites s'effectue dans le cadre de cette opération, ainsi que par le biais de partenariats avec Veolia pour sensibiliser aux économies d'eau et avec divers bailleurs pour mener des projets de sensibilisation en porte-à-porte ou par des ateliers collectifs.

Les ménages sont informés du passage des animateur.trice.s grâce à des affiches, ce qui permet de réduire le nombre de refus devant la porte. Les visites durent 20 minutes, durant lesquelles les binômes d'animateurs et d'animatrices évaluent la situation des ménages grâce à un questionnaire. Ce questionnaire permet à la fois de sensibiliser aux économies en conseillant les ménages sur leurs habitudes, mais également d'identifier d'éventuels problèmes liés au logement (fuites, humidité importante, cafards, etc.). Enfin, il permet d'adopter une approche personnalisée pour améliorer la situation des ménages et leur remettre du matériel économe (mousseurs, douchettes économiques, etc.). Les actions de porte-à-porte permettent l'augmentation de la solvabilité des ménages et la réduction des risques d'impayés, l'intégration des ménages dans une démarche de transition écologique, la prévention des mésusages et des surconsommations, et la détection des situations de précarité énergétique. Les bénéficiaires de ces visites peuvent par la suite être orientés vers les médiateurs pour bénéficier d'un diagnostic socio-technique.

L'équipe d'animateur.trice.s a diversifié ses activités ces dernières années en développant des animations collectives. Ces ateliers interactifs, destinés à différents publics, portent sur les thèmes des économies d'eau et d'énergie ainsi que sur le développement durable. Ainsi, les animateurs et animatrices ont sensibilisé les enfants au recyclage dans le centre « Pablo Neruda » avec un atelier utilisant des produits recyclés pour construire un baby-foot. Au pied des immeubles de « La Noue » à Montreuil, ils ont sensibilisé les familles aux économies d'eau. En effet, ces animations collectives permettent de sensibiliser à la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau mais aussi de communiquer sur les droits et les aides financières, d'informer sur le fonctionnement des réseaux de distribution d'énergie et d'eau, et d'intégrer les ménages dans une démarche de transition écologique. Pour transmettre leurs conseils, les animateurs utilisent des moyens ludiques et attrayants, tels que des tests à l'aveugle de différents types d'eau et des quiz interactifs sur la consommation.

Les animations collectives peuvent se dérouler dans différents endroits et prendre diverses formes. En 2023, 12 ateliers collectifs ont été réalisés dans le département de la Seine-Saint-Denis et dans les Hauts-de-Seine.

La médiation : DST et permanence

D'autre part, l'équipe de médiateur.trice.s assure, en binôme également, des diagnostics sociotechniques (DST) : des visites à domicile plus approfondies et individualisées destinées à produire une analyse technique, comportementale et financière de la situation des bénéficiaires. Ces DST se font lors de visites qui nécessitent une prise de rendez-vous. Cela rend ces visites éminemment différentes du porte à porte car pour bénéficier de ces visites les ménages doivent être préalablement orientés vers nous. En fonction des projets, ce rôle d'orientation peut être effectué en externe, mais les médiateurs font des permanences dans des lieux stratégiques durant lesquelles ils font un travail de communication sur les visites de médiation en économie d'énergie auprès d'un public susceptible d'en avoir besoin.

En fonction des situations, les médiateur.trice.s fournissent du matériel et prodiguent des conseils adaptés (éco-gestes et orientations vers des organismes compétents). À 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 économe composée d'équipements variés et variables est également remise aux bénéficiaires au cours de cette visite, ou lors d'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 Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie) 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 2022 et 2023, LogisCité a accompagné des ménages, en tant qu'opérateur du Slime, sur la commune de Montfermeil (93), sur l'EPT Est-Ensemble (93), sur la communauté

d'agglomération de Paris-Saclay (91) et sur le département du Val-de-Marne (94). En dehors du Slime, LogisCité est intervenue en Hauts-de-Seine (92) et sur Plaine commune (93). Sur la période cible de l'étude, la grande majorité des visites ont été réalisées en Seine Saint-Denis et dans l'Essonne.

B. Une action déployée en Île-de-France...

La Seine-Saint-Denis comme département de référence

Le département de la Seine-Saint-Denis est celui où nous sommes le plus implantés. En 2023, près de 70 % des visites que nous effectuons se déroulent en Seine-Saint-Denis. Notre ancrage territorial nous a permis de développer un réseau de partenaires qui facilite l'orientation des différents ménages. La Seine-Saint-Denis est un département dynamique et diversifié de la région Île-de-France, réputé pour sa vitalité démographique et son potentiel économique. Ce territoire bénéficie également d'une offre de logements en expansion, comprenant une forte proportion de logements sociaux, ce qui contribue à maintenir une diversité sociale. La Seine-Saint-Denis se distingue par un tissu économique en plein essor, accueillant de nombreuses entreprises innovantes et attirant d'importants investissements, malgré les défis socio-économiques persistants. En effet, ce département affiche un taux de chômage plus élevé que la moyenne nationale, atteignant 10,6 %¹ en 2024, ce qui touche particulièrement les jeunes. Les emplois créés dans la région profitent souvent peu aux habitants locaux, aggravant ainsi les inégalités sociales et économiques.

C'est également un département touché par la pauvreté, avec 28,4 %² des habitants vivant sous le seuil de pauvreté, ce qui en fait le 3^{ème} département français le plus touché et le 1^{er} en métropole. Il arrive aussi en tête en termes de nombre de personnes vivant sous ce seuil (283 000 personnes). La précarité financière étant souvent liée à la précarité énergétique, ces chiffres justifient notre engagement profond dans ce département où nous avons à cœur d'être utiles.

Le département de Seine-Saint-Denis est également touché par la précarité énergétique. Selon l'ONPE, 53 708 personnes sont touchées par la précarité énergétique en termes de logement (selon le TEE_3D). Bien que ces chiffres soient inférieurs à la moyenne nationale de près de 14 points, on observe une grande disparité à l'intérieur du département. De plus,

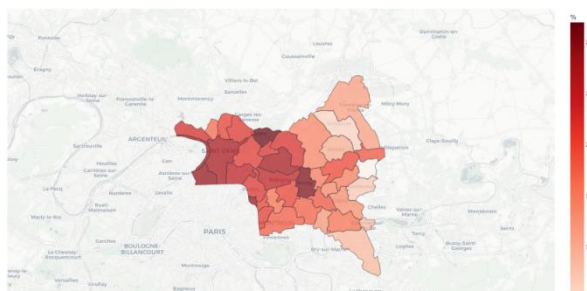


Figure 1: Part des ménages sous le seuil de pauvreté

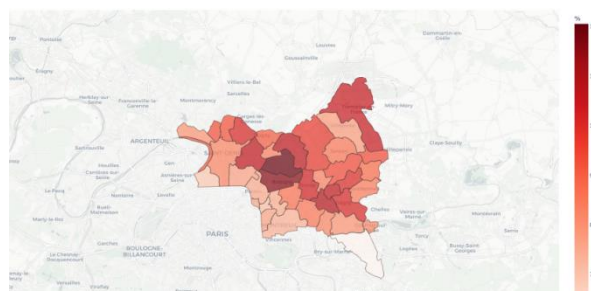


Figure 2: Part des ménages en précarité énergétique

¹ Source : France Travail

² Source : Insee, 2021

d'autres indicateurs permettent d'apporter un éclairage supplémentaire. Une étude réalisée par le département de Seine-Saint-Denis montre que 45 % des répondants ont eu froid pendant au moins 24 heures durant l'hiver. 51 % des répondants baissent le chauffage en dessous de 19°C souvent ou très souvent pour faire des économies, et enfin, 66 % des répondants réduisent leurs dépenses essentielles pour payer leur facture d'énergie. Ces éléments soulignent l'importance de notre engagement en Seine-Saint-Denis, où la précarité énergétique est une préoccupation majeure.

Intervention dans les départements voisins

Bien que nous ayons un attachement particulier au département de Seine-Saint-Denis, nous intervenons dans trois autres départements que sont l'Essonne (13 % des visites en 2023), les Hauts-de-Seine (12 % des visites) et le Val-de-Marne (6 % des visites). Chacun de ces départements est confronté à des enjeux de précarité financière et énergétique significatifs. En Essonne, environ 9 %³ des ménages vivent en situation de précarité énergétique, tandis que la précarité financière y est également notable avec plus de 16 % de la population qui vit sous le seuil de pauvreté. Les Hauts-de-Seine, malgré leur réputation de département riche, présentent des disparités marquées avec 6 % des ménages touchés par la précarité énergétique en moyenne, mais un taux qui monte à 10 % dans certaines communes. Dans le Val-de-Marne, la précarité financière affecte une part importante de la population, avec 18,7 % des habitants vivant sous le seuil de pauvreté, et 9 % des ménages sont en situation de précarité énergétique. Ces données mettent en lumière la nécessité de notre intervention dans ces territoires, où nous œuvrons pour améliorer les conditions de vie des ménages les plus vulnérables.

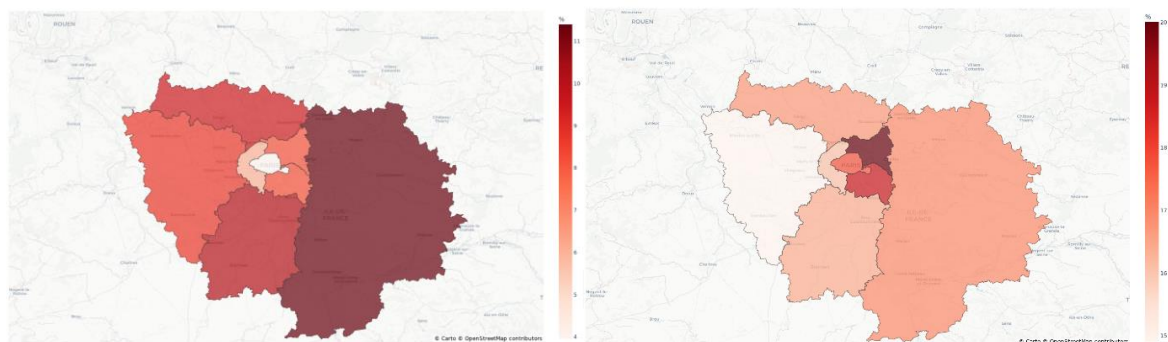


Figure 1: Taux de précarité énergétique en Ile-de-France

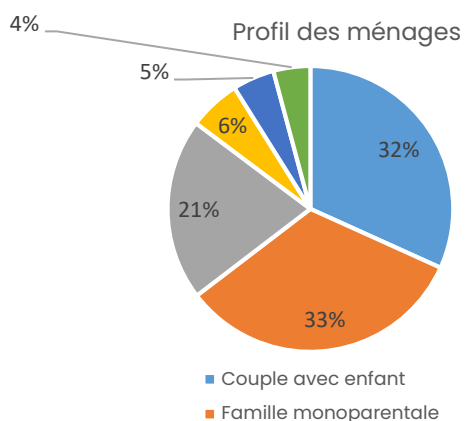
Figure 4 : Part des ménages sous le seuil de pauvreté en IDF

C. ... Au profit de ménages en situation de précarité énergétique

Les ménages visités

³ L'ensemble des chiffres présentée dans ce paragraphe sont tirés des rapports de synthèse du site Geodip

Nos bénéficiaires ont des profils variés dus à des disparités sociales, économiques et géographiques. Cependant, ils se recoupent sur un certain nombre de caractéristiques. Dans un premier temps, la majorité des ménages visités par les médiateurs sont des familles avec enfants. Ils représentent 71 % de nos bénéficiaires et parmi ces familles, 55 % sont des familles monoparentales. Nous visitons également un nombre non négligeable de personnes seules qui peuvent avoir des problématiques singulières.



Il existe également un marqueur social fort. En effet, pour bénéficier de nos visites de médiation, il faut être considéré comme un ménage très modeste selon les critères de l'ANAH pour la plupart de nos projets. Nous évaluons 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 dont ils disposent.

Nous n'avons pas toujours accès à toutes ces informations (notamment les allocations), et lorsque nous y avons accès, il arrive fréquemment qu'elles manquent de précision, ce qui nécessite de prendre en compte une marge d'erreur. En somme, il s'agit davantage d'estimer un ordre de grandeur des revenus disponibles. Pour comparer ces revenus en tenant compte des compositions variées des foyers, nous utilisons les unités de consommation (UC). 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.

En 2023, sur les 249 ménages qui nous ont fourni leurs avis d'imposition, 78 % vivent sous le seuil de pauvreté. Ce seuil correspond à 60 % du niveau de vie médian. En 2023, toute personne dont le niveau de vie est inférieur à 1 158 € par mois est considérée comme étant en situation de pauvreté monétaire. Au niveau national, 14,5 % des Français vivent sous le seuil de pauvreté, un chiffre qui monte à 15,5 % en Île-de-France et à 26 % en Seine-Saint-Denis. Cela permet de comprendre le rôle éminemment social des visites de médiation, car les problématiques rencontrées par ces ménages sont aussi d'ordre financier.

Ensuite, les ménages chez qui nous effectuons des visites de suivi sont en grande majorité des locataires (93 % des bénéficiaires), principalement des locataires du parc social (75 %). Bien que le parc social en France ne représente qu'un peu plus de 15,9 % de l'ensemble du parc de logement, il est surreprésenté parmi nos bénéficiaires. Cela s'explique par plusieurs facteurs : d'une part, notre intervention se concentre en milieu urbain, notamment en Île-de-France, qui regroupe à elle seule plus d'un quart des logements sociaux de France métropolitaine. D'autre part, le niveau de vie médian des occupants du parc social étant inférieur à celui du reste de la population, les besoins y sont plus importants. Enfin, les locataires du parc social sont souvent accompagnés socialement, ce qui facilite leur identification et leur orientation vers nos services par les professionnels sociaux.

Près de 25 % de nos bénéficiaires vivent dans moins de 12 m² par personne, parmi lesquels 9 % sont en situation de suroccupation (moins de 9 m² par personne). L'humidité constitue également un problème récurrent dans la majorité des logements visités. En effet, **41 % des ménages présentent un taux d'humidité en dehors de l'intervalle recommandé de 40 à 60 %**. Une humidité excessive ou insuffisante peut accélérer la détérioration du logement en provoquant des traces d'humidité et des moisissures, affectant ainsi la qualité de l'air et favorisant le développement d'allergies ou de maladies respiratoires. De plus, 66 % des ménages vivent dans des logements construits avant la première réglementation thermique de 1974. Ces bâtiments sont peu voir très peu isolés, constituant ainsi la majorité des passoires thermiques en France.

Nos bénéficiaires présentent donc une diversité certaine, avec des caractéristiques prédominantes : familles avec enfants, locataires du parc social, personnes à faibles voire très faibles revenus, et conditions de vie difficiles.

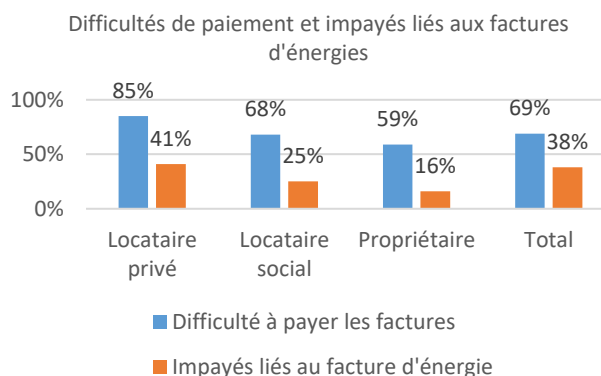
Leur situation énergétique

La précarité énergétique est souvent liée à d'autres formes de précarité, lesquelles découlent du profil des ménages et de leur environnement. Inversement, la précarité peut être initiale et avoir des répercussions sur le foyer. Ainsi, se pencher sur la situation énergétique des bénéficiaires permettra d'affiner notre analyse.

En 2023, 68 % des ménages visités ont déclaré avoir souffert du froid dans leur logement pendant au moins 24 heures durant l'hiver, et ont donc du mal à se chauffer. Cela correspond à l'indicateur FROID défini par l'ONPE. Ainsi, **68 % de nos bénéficiaires sont en situation de précarité énergétique selon cet indicateur**. 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, un coût trop important entraînant la privation de chauffage, une mauvaise isolation du logement.

Un autre indicateur de la précarité énergétique est l'utilisation d'un chauffage d'appoint. 33% des ménages en possèdent un ou plusieurs. Ils l'utilisent pour deux raisons principales : pallier à un système de chauffage insuffisant et avoir une meilleure maîtrise du coût de l'énergie ou les deux.

En parallèle de tout ce qui touche au confort et au ressenti, l'aspect financier est également très important. Sur la base des ménages interrogés pour l'étude d'impact depuis 2017, 69% des ménages ont des difficultés à payer leurs factures d'énergie et parmi eux, 38% sont en situation d'impayés. Il s'agit d'autres indicateurs déterminants de la précarité énergétique. Il est intéressant de souligner, que les locataires privés semblent bien plus en difficulté que les autres bénéficiaires. En effet, ils sont 85% à avoir des difficultés à payer leurs factures, et 48% à être en situation d'impayés.



Les trajectoires de la précarité énergétiques : Une question d'équilibre :

La notion d'équilibre et de déséquilibre a été mise en avant par le travail de Beslay en 2010 pour décrire la situation complexe des ménages modestes qui sont susceptibles de tomber dans la précarité énergétique.

Les trajectoires de précarité énergétique se déclinent généralement en trois phases :

Une **phase d'équilibre**, où les ménages arrivent à assumer leurs charges malgré des ressources limitées. Cet équilibre est maintenu par un grand nombre de dimensions étroitement imbriqués (statut d'occupation, activité professionnelle, relation sociale, mix énergétique etc...).

Cette phase est suivie par une **phase d'équilibre fragile**, marquée par l'apparition de difficultés mais où l'accès à certaines ressources permet de maintenir une autonomie relative. Les ménages peuvent par exemple faire appel à leur entourage pour obtenir une aide financière, négocier avec leur fournisseur d'énergie ou entamer des petits travaux par eux-mêmes.

Enfin, la perte de ces ressources fait basculer les ménages dans une **phase de déséquilibre** et une situation de dépendance accrue à l'aide extérieure. Dans cette dernière phase, les ménages restreignent brutalement leurs dépenses et leur confort quitte à mettre en danger leur santé et à laisser leur logement se dégrader encore plus.

L'articulation de ces phases est souvent non linéaire, les ménages pouvant osciller entre elles selon les événements de la vie, ce qui rend indispensable une approche personnalisée pour prévenir ou atténuer la précarité énergétique.

III. Précarité énergétique : Définition, contexte et actualité

A. Définition de la précarité énergétique

La précarité énergétique :

La précarité énergétique est un concept né en Angleterre dans les années 1980 qui a pris du temps à émerger en France. La loi Besson de 1990 propose et inscrit dans la loi cette définition : « Est en situation de précarité énergétique au titre de la présente loi une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ». Cette définition a par la suite été reprise par la loi Grenelle II en 2010.

A l'issue d'une visite, les médiateur.trice.s estiment à l'aide de six indicateurs si le ménage est en situation de précarité énergétique.

Ces indicateurs sont l'état du logement, les difficultés à payer les factures, les impayés d'énergie, le TEE - taux d'effort énergétique (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 et le ressenti du froid en hiver. Parmi ces indicateurs, le TEE et le ressenti du froid sont utilisés par l'ONPE (Observatoire National de la Précarité énergétique) pour concevoir leur tableau de bord de la précarité énergétique.

Le taux d'effort énergétique, estimé annuellement par le Ministère de la Transition énergétique, considère un ménage en situation de précarité énergétique lorsque les dépenses énergétiques de son logement sont supérieures à 8 % de son revenu. Le ressenti froid considère lui un ménage en situation de précarité énergétique s'il déclare avoir souffert du froid pendant au moins 24h dans son logement.

Les chiffres de la précarité énergétique :

La précarité énergétique, selon l'indicateur du TEE, touche 3,4 millions de ménages en France ce qui représente 11,9% des ménages français. Encore plus, 26% des Français ont souffert du froid chez eux au cours de l'hiver 2022-2023. Un chiffre en constante augmentation depuis 2020 (14% à l'époque)⁴.

La précarité ne touche pas tout le monde de manière homogène. Ainsi les chiffres du ressenti du froid montent à 42% chez les moins de 35 ans et à 55% chez les agriculteurs et exploitants. De même, certaines zones géographiques sont plus touchées que d'autres. 25% des franciliens dépensent plus de 8% de leur budget dans l'énergie et 22% souffrent du froid. Parmi ces franciliens, les 30% les plus pauvres sont 60% à être en situation de précarité énergétique.

⁴ Tableau de bord de la précarité énergétique 2023 (édition novembre 2023), ONPE

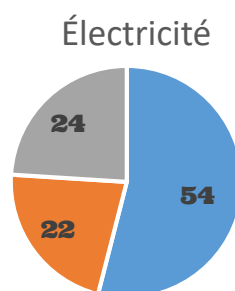
B. Les prix de l'énergie

1. Comment se fixe le prix de l'électricité en France ?

Notre facture en détail :

Pour comprendre l'évolution des prix sur notre facture, il faut d'abord définir les différents postes de coûts de notre facture. Pour commencer, notre facture d'électricité couvre 3 grands postes de coûts : la fourniture, l'acheminement et les taxes.

Entre 50 et 60% de notre facture finance la **fourniture**. Nous payons simplement une partie du coût de production de cette électricité. Ce coût est censé fluctuer en fonction du prix de l'électricité en gros qui est fixé sur le marché européen de l'électricité. Dans les faits, celui-ci se fixe autour du TRV (Tarif réglementé de Vente). C'est un tarif qui est fixé par l'État avec l'aide de la Commission de réglementation de l'énergie (CRE) qui propose un prix cohérent par rapport aux coûts de production de l'énergie et à l'état du marché. EDF est dans l'obligation de proposer un abonnement à ce tarif. Les autres fournisseurs peuvent choisir de vendre leur électricité plus chère ou moins chère.

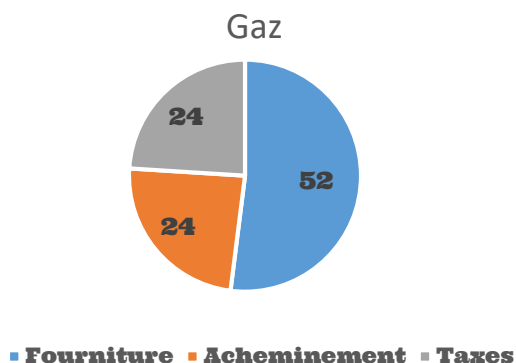


■ Fourniture ■ Acheminement ■ Taxes

Entre 20 à 25% de notre facture finance **l'acheminement** de l'électricité des lieux de production jusqu'à chez nous. Nous payons ces frais à travers une taxe qui permet de financer le gestionnaire de réseau Enedis. C'est la TURPE (Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité) qui est fixée par la CRE.

Enfin, 20 à 25% de notre facture passe dans le paiement de 3 **taxes** : la TICFE, la CTA et la TVA. La TICFE (taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité) a été mise en place en 2000 et permet de financer le service public de l'électricité. En effet celle-ci finance le développement des énergies renouvelables (69%), l'acheminement d'électricité vers les zones non-interconnectées (18%) et le chèque énergie (2%). Elle représente environ 7% de notre facture. La CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) permet de financer les coûts divers liés au transport et à la distribution de l'énergie (gaz et électricité) mais également le régime spécial de retraite des agents de l'industrie et du gaz. Elle représente 2 à 3% de notre facture. Enfin, il y a la TVA (Taxe sur la valeur ajoutée). Elle représente 15% de notre facture et rentre dans les recettes de l'État.

Notre facture de gaz fonctionne exactement pareil. Il y a toujours les 3 postes de coûts mais il existe quelques différences. Premièrement, la répartition des postes est légèrement différente avec un poids des taxes un peu plus importante. Ensuite, il n'existe plus de tarif réglementé pour le gaz car celui-ci a été supprimé pour les particuliers en 2023. Les fournisseurs sont donc libres de fixer leurs prix. Enfin, la TICFE est remplacée par la TICGN (Taxe Intérieure sur Consommation de Gaz Naturel) mais fonctionne de manière similaire.

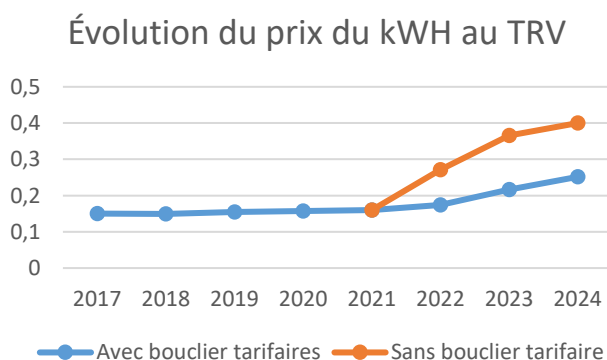


TRV et Argus de l'énergie :

Afin d'identifier les évolutions du prix de l'énergie au global, nous allons nous intéresser à 2 prix spécifiques. L'évolution du TRV et l'évolution de l'argus de l'énergie.

Le TRV est fixé par l'État mais est censé être cohérent avec les évolutions du marché européen. En 2023, le TRV a augmenté de 25% avec une première augmentation le 31 janvier 2023 et une deuxième augmentation le 31 juillet 2023. On peut cependant observer que le bouclier tarifaire a permis de contenir le prix du kWh d'électricité.

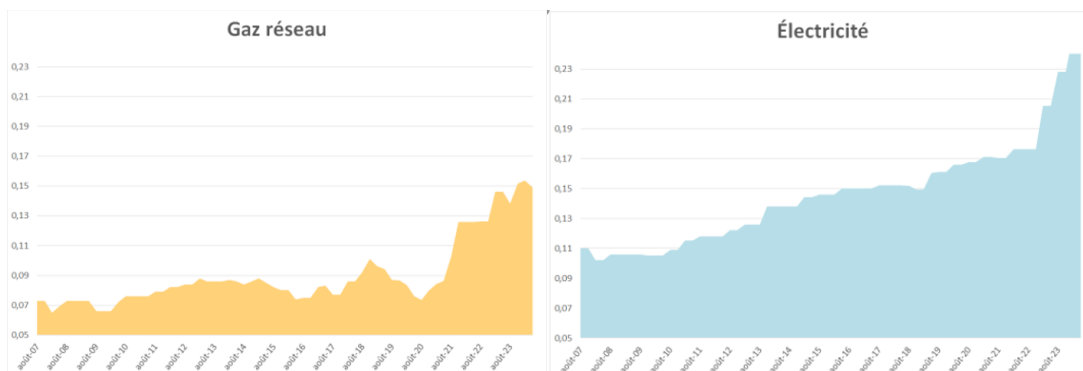
Lors de notre étude d'impact nous avons comparé des factures récupérées lors de la



première visite entre septembre 2022 et mai 2023 avec les nouvelles factures récupérées entre février 2024 et mai 2024. Dans cette période (septembre 2022 à mai 2024), le TRV a augmenté de 24%. Cette forte augmentation des prix de l'énergie peut expliquer pourquoi 58 % des personnes chez qui nous avons conduit l'étude d'impact en 2024 nous ont indiqué qu'ils ne pensaient pas avoir réalisé d'économies au cours de l'année.

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.

L'argus de l'énergie est un baromètre du prix des différentes énergies. On observe à nouveau une forte augmentation du prix de l'électricité dans la période 2022-2023. L'argus de l'énergie fixait le prix de l'électricité à 0,17€/kWh en janvier 2022 et il le fixe à 0,25€/kWh en mai 2024 **soit une augmentation de 47%**. Côté gaz, on observe également une hausse mais qui semble avoir débuté en 2020 avec la crise COVID. En janvier 2022, l'argus de l'énergie fixait le prix du gaz à 0,125€/kWh et il le fixe aujourd'hui à 0,15€/kWh **soit une augmentation de 20%**.



Le marché européen de l'énergie :

Le marché européen de l'énergie est un système interconnecté et complexe qui permet l'échange et la distribution d'énergie à travers les pays membres de l'Union européenne. Les prix "en gros" de l'électricité y sont déterminés par un mécanisme d'enchères où les producteurs soumettent leurs offres de vente et les fournisseurs soumettent leurs demandes d'achat. Éolien, solaire, nucléaire, charbon ou gaz... il existe plusieurs moyens de produire de l'électricité. Actuellement, le prix de gros de l'électricité dans l'UE est fixé par la dernière centrale électrique nécessaire pour répondre à la demande. Le fournisseur a besoin d'une certaine quantité d'électricité pour satisfaire ses clients. Il contacte donc d'abord le producteur le moins cher (l'éolien souvent) pour connaître la quantité que celui-ci peut lui vendre. Si cela n'est pas suffisant, il se tourne vers le deuxième fournisseur le moins cher, et ainsi de suite, jusqu'à ce que sa demande soit entièrement satisfaite. Ensuite, il paie tous les producteurs au prix du dernier fournisseur contacté (c'est-à-dire le plus cher).

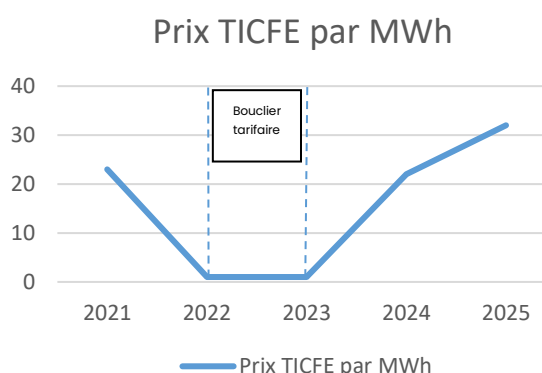
Ce mécanisme permet d'éviter toute divergence entre l'offre et la demande, car celles-ci peuvent entraîner des perturbations, voire des pannes de courant. Contrairement à d'autres biens qui peuvent être produits en excès et stockés pour une utilisation future, l'électricité doit être produite et consommée dans des délais courts. Ainsi, en fixant le prix de l'électricité au prix de la centrale la plus chère, on s'assure que toutes les autres centrales produisent au niveau de la demande car elles sont rémunérées à un prix qui est supérieur à leurs coûts de production. De plus, ce système favorise les énergies renouvelables. En effet, les énergies les plus chères sont souvent les plus polluantes car elles sont taxées en fonction de la quantité de CO2 émise. Les énergies renouvelables sont donc choisies en premier et réalisent des profits lorsqu'une énergie plus polluante est nécessaire pour répondre à la demande. Ces profits peuvent être réinvestis pour permettre leur développement. La compréhension du fonctionnement du marché de l'énergie nous permet de comprendre pourquoi l'augmentation fulgurante du prix du gaz naturel en Europe a entraîné une augmentation du prix de l'électricité en France, alors même que le gaz ne représentait que 6% du mix électrique en 2023⁵.

⁵ Bilan électrique 2023 : Principaux résultat , RTE

2. Les causes de son augmentation

Les taxes :

En 2022, les prix de l'énergie s'envolent et touchent durement le pouvoir d'achat des ménages. Afin de freiner cette augmentation, le gouvernement met en place le bouclier tarifaire. Pour limiter la hausse du prix de l'énergie, la TICFE va être drastiquement réduite. En effet, cette taxe, mise en place en 2000, taxait la consommation des ménages à hauteur de 22,50 €/MWh en 2022. Ainsi, pour une consommation moyenne de 2223 kWh/personne/an, cette taxe représentait un coût supplémentaire de 50 € par an et par personne. Il faut également noter que sur ces 50 € payés en TICFE, les ménages sont taxés à hauteur de 20 % avec la TVA, portant le coût TTC à 60 € par an et par personne. Avec le bouclier tarifaire, la TICFE a été fixée de janvier 2022 à février 2024 à 1 €/MWh, ce qui représentait un coût pour les ménages de 2,66 € TTC. Cette mesure a permis de limiter la hausse des prix de l'énergie à environ 4 % au lieu de 44 %, selon les estimations. Cependant, à partir de février 2024, le prix de la TICFE est repassé à 22 €/MWh. Ce retour brusque au prix de 2022, alors même que les prix de l'énergie n'ont jamais cessé d'augmenter, peut expliquer pourquoi la grande majorité des ménages que nous avons visités après plus d'un an n'ont non seulement pas l'impression d'avoir fait des économies, mais ont en plus l'impression d'avoir vu leur facture augmenter. Il est intéressant de noter que la TICFE devrait augmenter à hauteur de 32€/MWh ce qui devrait continuer d'alourdir les futures factures des ménages.



Le dispositif de l'ARENH :

Mis en place le 1^{er} juillet 2011, pour une durée de 15 ans, l'ARENH (Accès réglementé à l'électricité nucléaire historique) permet aux fournisseurs d'électricité alternatifs d'accéder à l'électricité produite par les centrales nucléaires historiques d'EDF à prix régulé par l'État. Alors qu'il était à 42€/MWh en 2022, l'Assemblée nationale avait voté une augmentation à 46,5€/MWh en 2023. Cette loi prévoyait une augmentation à 49€/MWh mais ce nouveau prix n'a pas été ratifié par le Sénat. Par conséquent le prix ARENH du MWh est revenu à 42€/MWh au 1 janvier 2024.

Cette augmentation est donc un des facteurs qui peut expliquer la hausse du prix de l'énergie en 2023.

Contexte économique et géopolitique :

La hausse des prix de l'énergie est aussi due au contexte politique et géopolitique. L'Europe a traversé un certain nombre de crise ces dernières années qui ont impacté frontalement le prix des énergies.

Dans un premier temps, la relance de l'économie mondiale après la crise du COVID-19 a provoqué une demande sans précédent d'électricité, dépassant les capacités de production disponibles. Du côté de l'offre, l'année 2022 a été marquée par une capacité de production limitée au niveau national en raison de l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires en France, avec jusqu'à 32 réacteurs arrêtés sur 56 pour maintenance ou contrôle. De plus, les conditions climatiques exceptionnellement chaudes et sèches de l'année 2022 ont fortement impacté la production hydraulique, qui a atteint son niveau le plus faible depuis 1976. En résumé, la demande a fortement augmenté tandis que l'offre a diminué, ce qui a tiré les prix de l'électricité vers le haut. Ainsi, pour la première fois depuis 1980, la France a été importatrice nette d'électricité en 2022. Elle a dû importer du gaz à ses voisins européens pour répondre à la demande d'électricité, alors même que le prix du gaz connaissait une envolée. Comme le prix de l'énergie est déterminé par le coût de la dernière unité d'énergie nécessaire, le prix de l'électricité en France a augmenté. Nous avons donc compris pourquoi la France avait connu une augmentation de la part de gaz naturel dans son mix énergétique mais comment expliquer cette flambée des prix du gaz naturel ?

Ensuite, l'invasion de l'Ukraine par la Russie, survenue le jeudi 24 février, a marqué un tournant dans la crise énergétique. La Russie, étant l'un des principaux fournisseurs de gaz naturel pour l'Europe (38 % en 2019), a réduit ses livraisons en réponse aux sanctions internationales imposées à la suite de cette invasion. Cette réduction des approvisionnements a suscité des craintes majeures quant à des potentielles ruptures, provoquant une flambée des prix du gaz naturel en Europe, avec une hausse de +31 % dès le premier jour du conflit. Cette augmentation des coûts du gaz, une composante clé de la production d'électricité, a rendu cette production beaucoup plus coûteuse. En conséquence, les prix de gros de l'électricité ont augmenté de manière significative en France et dans le reste de l'Europe, atteignant des niveaux records, et dépasse en France les 540 €/MWh en moyenne sur la journée du 8 mars 2022.

Enfin, le dernier facteur contribuant à l'augmentation du prix de l'électricité en France via l'augmentation du prix du gaz naturel est la hausse du coût des émissions de CO₂ et les politiques européennes. En Europe, la dernière énergie est souvent produite par des centrales au gaz naturel, car elles peuvent être rapidement ajustées pour répondre aux variations de la demande. Étant donné que le gaz naturel est un combustible fossile polluant, il est soumis à une taxe sur le CO₂, ce qui renchérit son coût. Avec les politiques environnementales de l'Union européenne visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre, les coûts associés aux quotas de CO₂ ont fortement augmenté. En 2022, le prix des quotas d'émission a atteint des niveaux records, poussant les coûts de production d'électricité à la hausse. Les centrales à gaz, étant responsables d'une part significative des émissions de CO₂, ont vu leurs coûts opérationnels augmenter en raison de la nécessité

d'acheter des crédits de carbone plus coûteux. Par conséquent, même si une grande partie de l'électricité est produite par des sources renouvelables ou nucléaires en France, le prix de gros de l'électricité reste fortement influencé par le coût de production à partir du gaz naturel, amplifié par les prix élevés des quotas de CO₂.

De plus, en réponse aux tensions géopolitiques et à la volatilité des prix des combustibles fossiles, l'Union européenne a accéléré ses investissements dans la transition énergétique, notamment à travers le plan REPowerEU. Ce plan vise à réduire la dépendance énergétique de l'Europe envers les combustibles fossiles en favorisant les énergies renouvelables et en augmentant l'efficacité énergétique. Cependant, ces investissements nécessitent des dépenses initiales importantes, qui se répercutent temporairement sur les prix de l'électricité. Bien que ces initiatives soient essentielles pour garantir une sécurité énergétique à long terme et pour lutter contre le changement climatique, elles ont contribué à l'augmentation des coûts de l'électricité à court terme en raison des investissements nécessaires dans les infrastructures et les technologies nouvelles.

C. L'impact de la conjoncture sur les ménages

Le contexte de l'augmentation des prix ne touche pas seulement les ménages par le biais des dépenses énergétiques. En 2022, selon l'INSEE, l'indice des prix à la consommation (IPC) a augmenté de 5,2%. Ce mouvement inflationniste s'est poursuivi en 2023 avec une augmentation de l'IPC de 4,9%. Les dépenses alimentaires, essentielles pour les foyers, ont également connu une flambée des prix, avec une augmentation de près de 13% de l'IPC dans le secteur de l'alimentation entre janvier 2022 et janvier 2023.

Ainsi, le montant mensuel moyen du panier alimentaire "varié" et conforme au Programme National Nutrition Santé (PNNS) s'élève à 810 euros en 2023, si la famille choisit les prix les plus bas en magasin (contre 734 euros en 2022 et 679 euros en 2021). En optant pour moins de variété tout en respectant le PNNS et le cycle des saisons, le coût descend à 539 euros (contre 450 euros en 2021 et 477 euros en 2022). Ce dernier panier représente 42% du budget d'une famille au RSA et 20% des revenus d'une famille dont les deux parents gagnent le SMIC.

Face à cette augmentation quasi universelle des prix des biens de consommation, les salaires ont également été relevés. Cependant, cela suffit-il à couvrir les dépenses accrues ? Le SMIC a connu une hausse de 3,2% entre janvier 2023 et janvier 2024, soit 1,7 point de pourcentage de moins que l'augmentation de l'IPC. Les salaires ont donc été ajustés pour faire face à l'inflation, mais pas suffisamment pour rattraper l'augmentation des prix. De plus, certains ménages interrogés ont été confrontés à l'augmentation des prix sans bénéficier de l'augmentation des salaires. À titre d'exemple, le RSA a connu une hausse de seulement 1,8% en 2022 et une revalorisation de 1,5% en 2023, insuffisantes par rapport à l'augmentation des prix des biens de première nécessité. En avril 2024, le RSA a augmenté de 4,6%. Si cela semble correct, il faut le mettre en perspective avec les années précédentes

: entre avril 2022 et avril 2024, l'IPC dans le secteur de l'alimentation a augmenté de 17%, tandis que le RSA n'a augmenté que de 10%.

Les personnes que nous accompagnons sont souvent bénéficiaires des minimas sociaux, qui constituent parfois leur unique source de revenu. Ces ménages sont les premiers à être affectés par cet écart. En 2023, 19% des foyers que nous avons visités dans le cadre de l'étude d'impact vivent des minimas sociaux.

IV. Impact : Animation

A. Les chiffres d'économie du porte-à-porte

Lors des visites de porte-à-porte réalisées par les animateur.trice.s, des équipements sont distribués et installés si nécessaire. Par exemple, lorsque les mesures de débit d'eau des robinets sont supérieures à 5 litres par minute, les animateur.trice.s installent des mousseurs pour réduire le débit. En 2023, 3 562 mousseurs ont été installés chez les ménages bénéficiant de ces visites. En comparant les débits des robinets avant et après installation, on observe que les mousseurs permettent, en moyenne, de réduire la consommation d'eau de 46 %.

De même, pour les douches, si les débits d'eau sont supérieurs à 10 litres par minute, des douchettes économes sont installées. Ainsi, 643 douchettes ont été installées par les animateur.trice.s au cours de l'année 2023. Le questionnaire rempli lors de ces visites nous permet également d'obtenir des informations sur les comportements des ménages, en particulier sur la durée moyenne des douches. En prenant une moyenne basse de 2,5 douches par semaine pour les enfants et de 5 douches par semaine pour les adultes, nous pouvons estimer les économies d'eau réalisées grâce à la pose des douchettes. En moyenne, les ménages qui avaient besoin de l'installation d'une douchette économe ont économisé 12,58 mètres cubes d'eau par an, ce qui représente une baisse de leur facture d'environ 50 euros.

Bien que ce ne soient que des estimations et qu'il nous faille accéder aux factures d'eau pour quantifier précisément les économies réalisées, les interventions de porte-à-porte, grâce à leur large portée, permettent à un grand nombre de ménages de faire des économies substantielles.

B. Un rôle d'identification et un outil essentiel de lutte contre la Précarité Energétique

Le porte-à-porte est une action singulière et essentielle dans la lutte contre la précarité énergétique. En rendant visite directement aux habitants, les animateurs de notre structure sont capables d'identifier des problèmes qui passeraient autrement inaperçus, tels que des fuites d'eau, des infestations de cafards ou d'autres soucis d'habitat. De plus, cette approche permet de repérer les ménages en précarité énergétique qui restent invisibles aux autres formes d'intervention. Ces « ménages invisibles » ne sont pas en situation d'impayés, ne sont pas suivis par des travailleurs sociaux, et échappent ainsi aux mailles des organismes de lutte contre la précarité énergétique. En se rendant sur place avec un regard avisé et neutre, les animateurs peuvent évaluer objectivement la situation des ménages et identifier ceux qui ont besoin d'aide, même si ces derniers n'en ont pas conscience ou hésitent à solliciter des prestations sociales.

En effet, sans cette intervention directe, de nombreux ménages en difficulté resteraient en dehors de tout dispositif d'aide. Le lien qui existe entre le bénéficiaire et le dispositif social n'est pas automatique. En effet, avant qu'un ménage demande une aide sociale, il existe de très nombreuses étapes. Toutes ces étapes sont souvent traversées par des biais de perception (perception de ses besoins, opinion sur le fait de recourir à une aide, etc.) et une mauvaise connaissance du dispositif (critères d'éligibilité, bénéfices...).

Le rôle de nos animateurs.trices.s lors du porte à porte est de venir sur le terrain sans participation du ménage dans la démarche, et donc sans effort ou biais de perception sur sa légitimité de bénéficiaire, pour proposer une double-aide. D'abord, l'aide qui est apportée par le contenu de la visite : sensibilisation aux économies d'eau et installation des équipements. Mais il y a aussi une aide qui peut venir par l'identification des besoins et problèmes du ménage. Ces besoins vont être remontés et des solutions/orientations peuvent leur être proposées. Le ménage peut également être orienté vers un diagnostic sociotechnique réalisé par nos médiateurs pour approfondir avec un temps plus long la situation du ménage.

C. L'impact social des visites de porte-à-porte

Bien que nos actions visent à lutter contre la précarité énergétique, nos bénéficiaires se trouvent souvent en situation de précarité globale. Celle-ci peut entraîner l'isolement, la détresse et un sentiment d'abandon. De plus, nos bénéficiaires font face à des situations de violence, des conflits de voisinage, ainsi que des problèmes administratifs ou juridiques. Même si ce n'est pas le cœur de métier des animateurs, ils peuvent être confrontés à ces réalités.

Les visites de porte à porte permettent de rencontrer les ménages et de leur offrir une écoute attentive pour évoquer leurs problèmes ou leurs inquiétudes. Cela permet parfois

aux animateurs de les orienter vers des structures compétentes pour les accompagner dans des domaines au-delà de la précarité énergétique ou du logement. Cependant, les ménages ont souvent simplement besoin de se sentir écoutés.

Les visites de porte à porte ont un impact social en offrant un moment d'échange dans l'intimité de ménages vivant des situations sociales compliquées. Elles permettent à des ménages qui n'auraient pas forcément demandé de l'aide de recevoir un soutien sur des problématiques sociales. Ces visites luttent ainsi contre l'isolement de certaines personnes, qui ont besoin d'aide mais ne la demandent pas pour diverses raisons.

D. Sensibilisation grâce aux animations collectives

Les animations collectives sur le thème de l'économie d'énergie et d'eau, réalisées au pied des immeubles, ont un impact significatif à plusieurs niveaux : économique, social et environnemental. En sensibilisant les habitants aux pratiques économes, ces événements éduquent sur des gestes simples mais efficaces pour réduire la consommation quotidienne. Cette sensibilisation permet non seulement de diminuer l'empreinte environnementale, mais aussi de réduire les factures d'énergie et d'eau, améliorant ainsi le pouvoir d'achat des ménages et contribuant à la lutte contre la précarité énergétique. Ces animations favorisent également le renforcement du lien social en créant des occasions d'échange et d'entraide entre voisins. De plus, elles encouragent un engagement plus fort des habitants dans les initiatives locales de durabilité, diffusant largement les bonnes pratiques et créant une culture locale de la durabilité. Enfin, elles permettent d'identifier les besoins spécifiques et les problèmes locaux, offrant la possibilité de cibler des interventions précises et adaptées pour améliorer les conditions de vie des résidents.

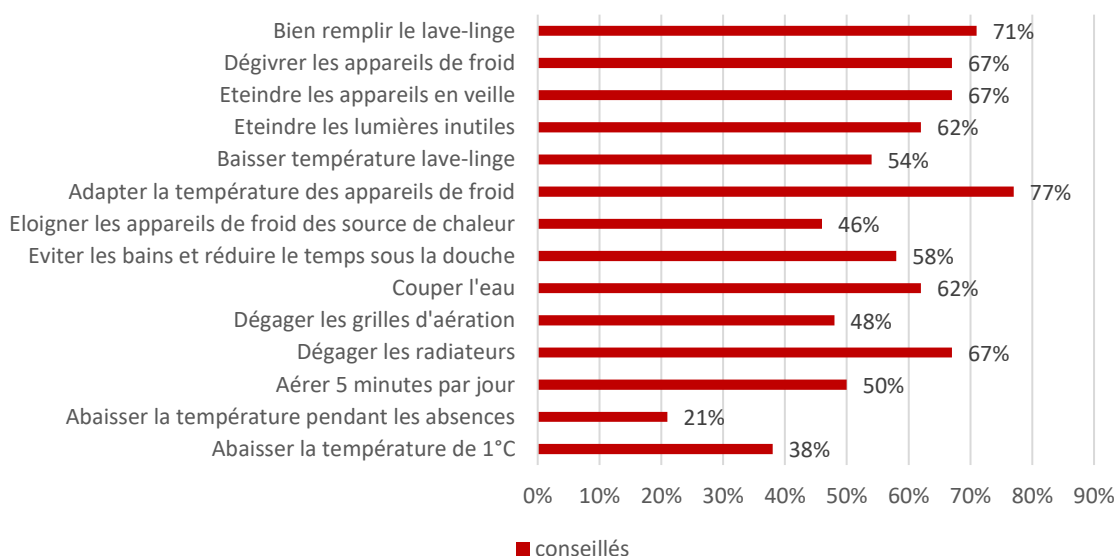
V. Impact : Médiation

A. Nos conseils

Écogestes :

L'un des premiers leviers à disposition des médiateur.trice.s pour améliorer la situation des ménages visités sont les « écogestes ». En effet, lors de la 1ère visite les médiateur.trice.s transmettent au besoin un certain nombre de pratiques qui permettent de faire diminuer les consommations d'énergie. Un écogeste est une action simple et quotidienne que chacun peut réaliser pour réduire son impact sur l'environnement. S'ils sont mis en pratique au quotidien, ils peuvent avoir un impact significatif. Sur la période 2022-2023, l'écogeste le plus conseillé aux ménages est d'adapter la température des appareils de froid.

Écogestes conseillés



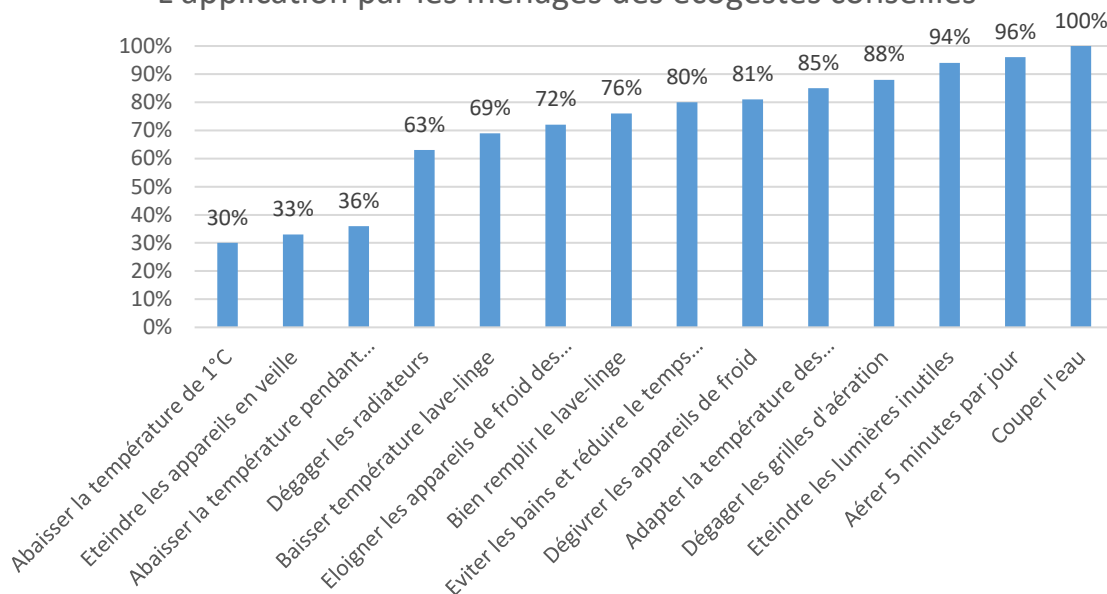
Cela consiste à s'assurer tout au long de l'année que notre réfrigérateur tourne à une température comprise entre 4 et 6°C et son congélateur autour de -18°C. Un réfrigérateur à 2°C au lieu de 5°C consomme déjà 10% de plus. Sachant que ces appareils sont branchés toute l'année, faire attention à bien régler la température de ses appareils de froid peut permettre de faire des économies conséquentes. Un autre conseil fréquemment donné 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'ADEME⁶ « supprimer les veilles permet de réaliser une économie d'environ 100€ par an ». 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. Les multiprises qui sont fournies lors de nos visites permettent d'aider les

⁶ ADEME, Réduire sa facture d'électricité, Novembre 2023

ménages à réaliser cet éco-geste (car elles sont pourvues d'interrupteur qui permettent de couper d'un seul geste plusieurs appareils électroniques).

Lors de nos visites 1 an après, nous avons la possibilité de tester les éco-gestes qui avaient été préconisés lors de la visite des médiateur.trice.s. Ainsi, nous pouvons remarquer un écart important entre certains éco-gestes. Sur les 32 ménages à qui nous avons conseillé de couper l'eau lorsqu'ils font la vaisselle ou lorsqu'ils se brossent les dents, 100% nous ont affirmé avoir appliqué cet éco-geste un an après. De même, 94% des personnes à qui nous avons conseillé d'éteindre les lumières inutiles l'ont appliqué en T+1. Au contraire, l'un de nos éco-gestes le plus conseillé sur les appareils en veille n'est appliqué que par 33% des ménages à qui nous l'avons conseillé. Cela s'explique par une défiance des ménages sur l'efficacité réelle de cet éco-geste et par l'effort important qu'il implique.

L'application par les ménages des éco-gestes conseillés



Pour conclure, bien qu'il existe des disparités dans l'application des éco-gestes recommandés, ceux-ci semblent avoir un impact globalement positif sur les habitudes des ménages. Il convient également de noter que le dispositif mis en place par notre action, qui repose sur trois visites, permet de répéter ces conseils à plusieurs reprises. En revenant plusieurs fois sur les éco-gestes, nous augmentons les chances que les ménages adoptent et maintiennent ces pratiques écologiques.

Travaux et achat électroménagers :

Nos conseils ne se limitent pas à donner des éco-gestes. En effet, les médiateur.trice.s ont la possibilité de préconiser un certain nombre de travaux à faire dans le logement. Ces préconisations sont accompagnées par des orientations vers des structures qui peuvent aider les ménages à réaliser ces travaux. Les ALEC ou l'ANAH pour obtenir des aides

financières mais aussi l'ADIL pour entamer des démarches de demande de travaux auprès des propriétaires et bailleurs.

De manière générale, les travaux sont souvent la solution la plus efficace pour sortir un ménage de la précarité énergétique mais aussi la plus difficile à mettre en place. Différents types de travaux peuvent être 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 à la baisse sur la consommation d'énergie du foyer. Il faut noter 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 22%, dans les occupants des logements rénovés, alors qu'ils ne représentent que 16% des ménages visités. 67% 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 11% des logements rénovés alors qu'ils représentent 17% de notre échantillon.

Cependant, depuis janvier 2023, les propriétaires bailleurs de logement considérés comme des passoires énergétiques (Diagnostic de Performance énergétique noté F ou G) sont confrontés à un gel des loyers. Ainsi, tant que les travaux nécessaires pour améliorer la classe énergétique du logement n'ont pas été effectués, les propriétaires ne pourront pas augmenter le loyer, même lors du renouvellement du bail. Cette mesure a été renforcée par la loi Climat et Résilience. À partir de janvier 2025, il sera interdit de mettre en location des logements classés G au DPE. Ces mesures laissent espérer une augmentation des travaux de rénovation pour les logements en location et visent à lutter contre la précarité énergétique. A notre échelle, on peut observer cette augmentation puisque si sur l'ensemble des bénéficiaires de visite à +1 an le taux de travaux est à 34%, il est à 42% pour les ménages interrogés en 2024.

L'impact de notre visite sur la réalisation des travaux est assez difficile à isoler. En effet, la réalisation de travaux peut être un processus long qui nécessite motivation et persévérance. Il peut être nécessaire de négocier avec son bailleur, de le relancer plusieurs fois, de remplir des dossiers administratifs pour obtenir des aides, etc.

De ce point de vue, la visite permet plusieurs choses. Premièrement, elle permet de matérialiser le besoin. Grâce au rapport fourni lors de la deuxième visite, les ménages peuvent se sentir plus légitimes à demander des travaux à leurs bailleurs, ou cela peut confirmer aux propriétaires la nécessité de réaliser les travaux.

De plus, les démarches pour faire des travaux nécessitent la plupart du temps un accompagnement administratif et financier. Les orientations des médiateurs et médiatrices vers les structures adaptées permettent aux ménages de bénéficier d'un accompagnement qu'ils n'auraient pas forcément sollicité eux-mêmes. Enfin, la visite permet d'impulser une dynamique positive en donnant les clés aux ménages pour entamer les démarches. Elle peut servir à motiver et remobiliser les ménages qui avaient abandonné, pour diverses raisons, l'idée de bénéficier de travaux. Mais notre action

n'est pas infaillible et un certain nombre de locataires préféreront concentrer leurs efforts sur la recherche d'un nouveau logement plutôt que de se battre pour obtenir des travaux dans leur logement actuel. C'est souvent le cas lorsque la communication avec le bailleur est difficile ou conflictuelle. Ainsi, bien que seulement 12% des ménages considèrent que les travaux réalisés ont été directement impulsés par nos visites, nous pouvons être certains d'avoir joué un rôle essentiel dans le processus de rénovation pour un nombre plus important de foyers. Nos interventions, même si elles ne sont pas toujours reconnues comme le déclencheur principal, ont contribué de manière significative en tant que maillon crucial dans la chaîne de décision et de réalisation des travaux.

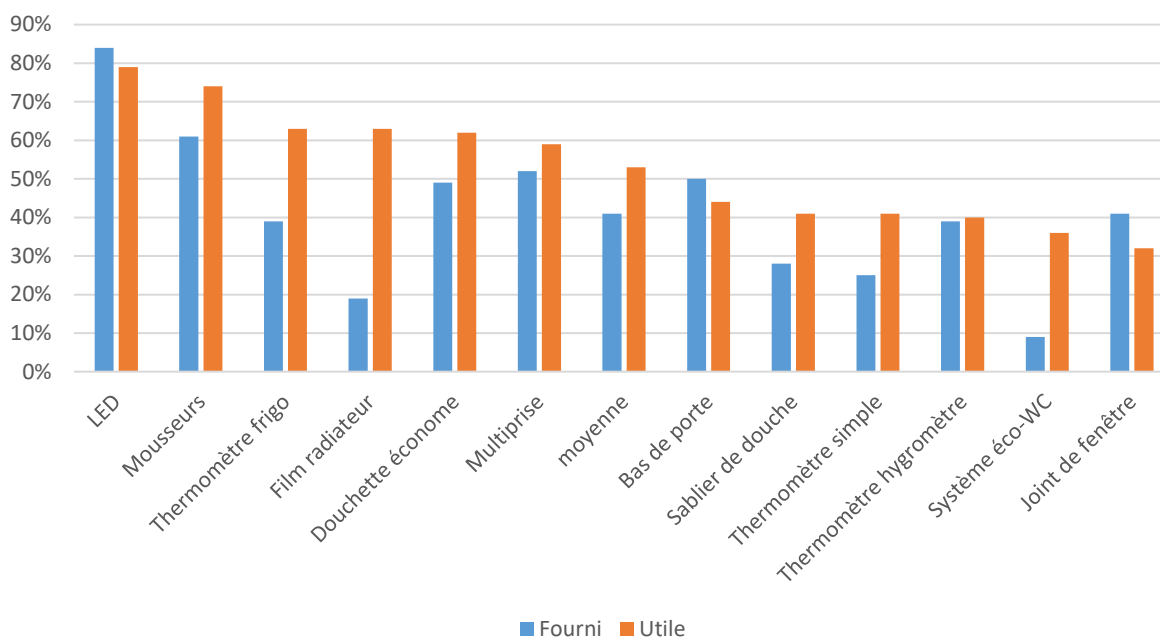
Les médiateur.trice.s effectuent également un travail de sensibilisation concernant le renouvellement des appareils électroménagers, en incitant les ménages à prendre en compte l'étiquette énergétique lors de leurs futurs achats. Ainsi, 85 % des appareils électroménagers remplacés entre la première visite et celle effectuée un an plus tard sont plus économes en énergie, un chiffre qui atteint 95 % pour les micro-ondes. Ces données démontrent l'efficacité du travail pédagogique réalisé auprès des ménages.

B. Nos équipements

Lors de la 2e visite des médiateurs.trices, aussi appelée « visite de remise du matériel et de suivi », différents équipements sont fournis à nos bénéficiaires. Ces équipements ont une double vocation. Dans un premier temps, ils servent à aider les ménages dans leur démarche d'économies d'énergie ou à améliorer temporairement le confort des ménages. En effet, le thermomètre simple, le thermomètre hygromètre, le thermomètre de réfrigérateur ou le sablier de douche permettent aux ménages de mieux contrôler leur consommation.

Les mousseurs, les joints de robinet, la douchette, les ampoules à basse consommation, le système éco-WC ou encore la multiprise permettent aux ménages de baisser leur consommation. Enfin, un certain nombre d'équipements permettent d'améliorer légèrement le confort des ménages. Ces équipements servent à atténuer l'impact d'un problème qui nécessiterait pour la plupart du temps des travaux. C'est le cas du film de radiateur, du film de survitrage, des rideaux épais, des joints de fenêtres ou du bas de porte. Mais ces équipements permettent aussi de matérialiser l'impact de nos visites. Bien que ce ne soit pas le levier le plus efficace, il permet de concrétiser pour nos bénéficiaires l'intérêt de la visite. En effet, nos bénéficiaires peuvent être habitués à recevoir de la visite d'associations et d'organismes d'aide sociale, ce qui peut banaliser notre visite. Ainsi, à force de voir passer du monde sans résultat concret, les ménages peuvent développer une forme de lassitude. Un des objectifs de notre visite est de remobiliser les ménages et cela nécessite de démontrer l'utilité de notre visite. La remise de matériel permet donc de renforcer la perception de la visite comme étant significative et bénéfique, et donc d'inciter les ménages à prêter une attention accrue à nos conseils et recommandations. La remise de matériel devient ainsi un catalyseur pour sensibiliser les ménages et pour les inciter à entamer des démarches.

La composition des kits d'équipements varie en fonction des programmes d'intervention et des besoins. Certains équipements très peu fournis ne sont pas pris en compte dans les données analysées ci-après. Les médiateur.trices fournissent les équipements en fonction des disponibilités et des besoins du ménage. Ainsi, les ampoules basse consommation et



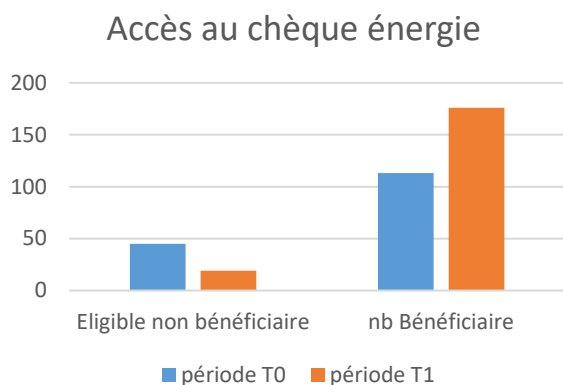
les mousseurs sont à la fois les équipements les plus fournis mais également ceux qui sont considérés comme les plus utiles par les ménages. En effet, 84% des ménages avaient bénéficié d'ampoules basse consommation et parmi eux 79% ont jugé celles-ci utiles. De même, les mousseurs sont perçus à 74% comme utiles par les ménages. (40€ d'économie en moyenne par an) Au contraire, les joints de fenêtre et le système éco-WC sont perçus comme utiles par respectivement 32 et 36% des ménages. Cette différence peut s'expliquer par le faible taux d'installation des joints de fenêtre, car ils ne savent pas toujours comment les poser et refusent l'intervention des médiateurs, jugeant la tâche trop chronophage. Par contre, les mousseurs sont quasi-systématiquement installés par les médiateurs et les ampoules basse consommation sont des produits connus des ménages et faciles à installer. Un autre matériel considéré comme particulièrement efficace par les ménages est le panneau réflecteur de chaleur pour les radiateurs. Bien que celui-ci nécessite une petite installation, il est considéré comme le troisième équipement le plus utile par les ménages, qui partagent souvent leur satisfaction spécifiquement à son sujet.

C. Orientations et accès au droit

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). Les ménages ne connaissent pas toutes les aides, ne savent pas qu'ils y sont éligibles ou n'entament pas les démarches du fait de la complexité de la procédure. Suite à notre passage, **40% des foyers ont réalisé une démarche d'accès**

aux droits (demande d'aides de 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.

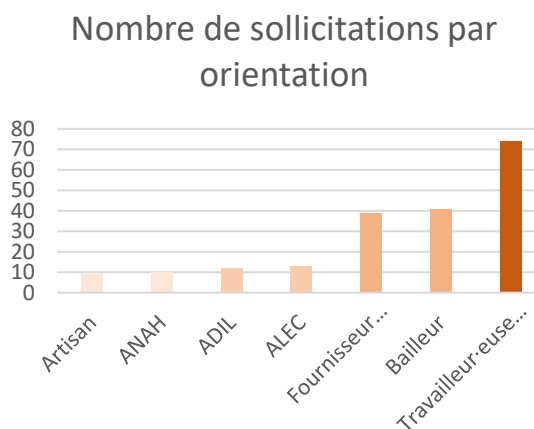
Le chèque énergie joue un rôle essentiel dans notre action, car il est relativement facile d'identifier un ménage éligible et non bénéficiaire, et les démarches pour l'obtenir sont relativement simples. Alors qu'il était automatiquement attribué jusqu'à présent, les



nouveaux bénéficiaires doivent désormais en faire la demande. Les médiateur.trice.s redoublent donc de vigilance pour permettre aux ménages de bénéficier des aides auxquelles ils ont droit. Sur l'ensemble des ménages interrogés, le nombre de bénéficiaires du chèque énergie augmente de 18% entre la première visite et la visite un an après. De plus, plus de 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.

Enfin, 40% 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.



Ce levier est crucial, car il peut entraîner des changements significatifs dans la situation des ménages. L'annulation d'un impayé d'électricité, l'obtention du chèque énergie ou la réalisation de travaux de rénovation énergétique peuvent transformer complètement leur situation. Selon la conception de la précarité énergétique en trois phases, si les équipements et les écogestes peuvent atténuer les effets de la phase de déséquilibre sur la santé du ménage et sur la dégradation de son logement, les orientations permettent, quant à elles, de revenir progressivement à une phase d'équilibre. Preuve de l'impact des orientations sur la situation des ménages, les ménages ayant réalisé une démarche d'accès au droit ont une amélioration du confort 2 fois supérieure à la

moyenne générale et ils font en moyenne 60% d'économie d'énergie en plus que les ménages qui n'en n'ont pas réalisé. Soit près de 100€ d'économie en plus.

D. Évolution de la situation

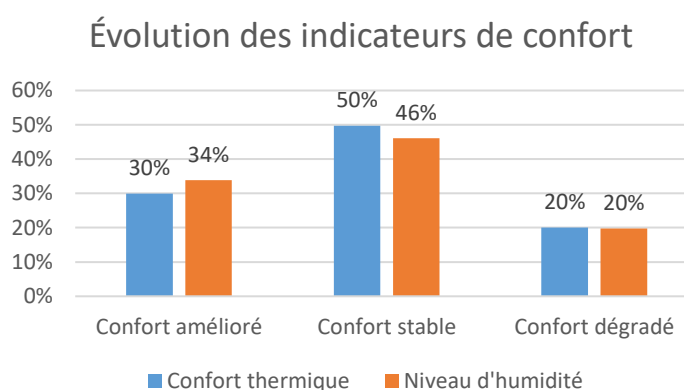
Évolution du confort :

Le confort thermique est un défi majeur puisqu'il se situe à l'intersection de nombreux enjeux car il a des impacts significatifs sur la santé, l'économie et l'environnement. Pour rappel, le confort d'une personne repose en grande partie sur sa perception d'une température agréable (l'ADEME recommande 19°C) et sur le niveau d'humidité qu'il ressent dans son logement.

Lorsque le confort d'un logement diminue, les ménages sont confrontés à un cercle vicieux. D'abord, les difficultés à se chauffer, liées à une mauvaise isolation ou à un système de chauffage insuffisant, entraînent une augmentation des coûts énergétiques, une dégradation du logement et des problèmes de santé (infections respiratoires, allergies, saturnisme, etc.). Sachant qu'un logement dégradé et un mauvais état de santé peuvent éloigner de l'emploi, les ressources du ménage tendent à diminuer alors même que les factures augmentent, ce qui peut déboucher sur des impayés. Il devient alors difficile pour le ménage de lutter contre la dégradation de son logement, laquelle s'accroît, diminuant encore plus le confort thermique. Ainsi, plus le confort du logement diminue, moins les ménages ont la force et les ressources pour améliorer leur situation.

Un changement d'habitudes, l'utilisation de matériel économe et adapté ou la réalisation de travaux peuvent sensiblement améliorer le ressenti des ménages. Notre démarche fait appel à ces trois leviers, et le rôle des médiateurs et médiatrices lors de leurs visites est d'aider les ménages à sortir de ce cercle vicieux. Les effets de ces visites sur le confort thermique sont non négligeables : presque un tiers

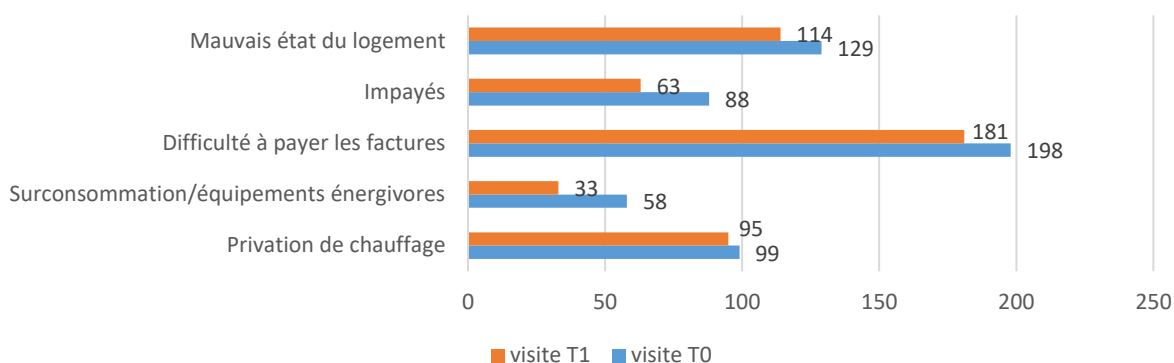
des ménages qui avaient des difficultés à se chauffer lors de la première visite n'ont plus de problème un an après. Respectivement, 30 % et 34 % des bénéficiaires ont constaté une amélioration de leur confort thermique et du niveau d'humidité dans leur logement. Pour près de la moitié des ménages, ces deux indicateurs sont restés stables.



Évolution des indicateurs de précarité énergétique :

Il apparaît également que le nombre de foyers en situation de précarité énergétique a diminué et est passé de 71% à la première visite à 56% lors de la visite un an après. Il est donc intéressant de comparer les différents indicateurs de précarité énergétique. Pour cela, nous avons testé cinq indicateurs de la précarité. Le taux d'effort énergétique n'a pas été testé car il est difficile pour nous d'identifier précisément les ressources des ménages. En effet, les avis d'imposition que nous récupérons ne sont pas suffisants pour statuer des ressources d'un ménage.

Évolution des 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 comportements pour l'indicateur de surconsommation et pour les impayés.

E. Les économies réalisées

35 % de nos bénéficiaires pensent avoir réalisé des économies, 42 % estiment ne pas en avoir fait et 23 % ne savent pas. Tout comme lors de la première visite, il semble que les ménages éprouvent des difficultés à évaluer si une facture est « normale » ou non, et si elle a diminué. Cela s'explique notamment par l'augmentation du coût de la vie : même si des économies d'énergie en kWh sont réalisées, les ménages ne le perçoivent pas forcément en termes de pouvoir d'achat. Il est donc pertinent d'analyser les factures recueillies lors des visites. Cependant, dans de nombreux cas, nous n'avons pas pu consulter les documents nécessaires lors des deux visites.

Nous avons analysé les factures de 171 ménages lors des visites d'étude d'impact. La comparaison des consommations moyennes en kWh montre que 70% des foyers dont nous avons étudié les factures ont diminué leur consommation et réalisé des économies. En revanche, pour 30% des ménages, la consommation d'énergie a augmenté. **La moyenne des économies annuelles réalisées est de 132€ par ménage, toutes années de visites confondues en prenant le prix de l'énergie l'année où les économies avaient été réalisées⁷.** Cela représente environ 1000 kWh d'économie annuelle en moyenne. Parmi ceux qui ont réalisé des économies, la moyenne d'économies réalisées est de 258€. Cela représente 1936 kWh d'économie en moyenne. A l'inverse, parmi ceux qui ont fait des économies négatives la moyenne s'élève à 147€ de dépense supplémentaire. Si cela peut paraître

⁷ Prix moyen de l'argus de l'énergie de 2017 à 2024

élevés, il faut considérer que ces augmentations auraient pu être encore plus fortes si nous n'avions pas fait de visite. De plus, celle-ci sont souvent associées à un changement de profil du ménage (augmentation du nombre d'habitants ou augmentation du nombre d'heures dans le logement).

De plus, il est intéressant de croiser ces données avec les actions entreprises par les ménages. En effet, cela permet de donner une indication sur l'efficacité de nos différents leviers. On peut observer des corrélations positives entre la réalisation de travaux, l'accès au droit, l'amélioration de l'état du logement et les économies d'énergie. En effet, les ménages qui ont vu l'état de leur logement s'améliorer font en moyenne 60% d'économie de plus que les autres. Un résultat que l'on retrouve aussi chez ceux qui ont obtenu le chèque énergie qui font 40% d'économie en plus. Cela nous montre bien que si les objectifs de notre visite sont remplis, les économies réalisées augmentent.

De plus, ne pas faire d'économie ne signifie pas nécessairement que l'action a échoué. En effet, les bénéficiaires peuvent par exemple avoir amélioré leur confort thermique sans avoir réalisé d'économie. En effet, un ménage qui se privait de chauffage lors de la première visite et qui ne le fait plus un an plus tard a amélioré sa situation, sans pour autant réaliser des économies d'énergie.

VI. Environnement

Comme nous l'avons constaté tout au long de cette étude d'impact, la lutte contre la précarité énergétique se situe à l'intersection des enjeux sociaux et environnementaux. En effet, les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre (GES) en France sont le transport, l'agriculture et le secteur résidentiel. Les logements émettent en moyenne 3150 kg de CO₂ par an, une valeur qui varie considérablement selon l'étiquette énergétique du logement, de A à G. Ainsi, améliorer la performance énergétique des logements permet de réduire significativement leur impact environnemental. La rénovation des passoires énergétiques apparaît donc comme une étape clé de la transition écologique.

Les médiateurs peuvent orienter les ménages ayant besoin de réaliser d'importants travaux de rénovation énergétique vers les Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC) les plus proches. Celles-ci pourront les accompagner dans l'obtention des aides financières de l'ANAH pour la rénovation énergétique.

Nous ne disposons pas d'informations sur l'évolution de la performance énergétique des logements visités, car nous n'avons pas accès aux diagnostics de performance énergétique (DPE) des logements.

Cependant, de nombreux ménages ont réussi à réaliser des économies d'énergie. Ces économies représentent également des réductions d'émissions de CO₂. Pour estimer ces économies, nous avons pris en compte la moyenne pondérée des émissions de CO₂ des différentes sources d'énergie électrique, auxquelles nous avons ajouté les émissions de CO₂ par kWh de gaz naturel. En utilisant le coefficient moyen de ces deux énergies, nous avons calculé une économie moyenne en équivalent kg de CO₂ : en moyenne, les ménages ont

économisé 192 kg de CO₂. Ce chiffre monte à 348 kg de CO₂ pour les ménages ayant réalisé des économies d'énergie. En outre, les données sur la consommation d'eau sont particulièrement difficiles à obtenir auprès des ménages, beaucoup n'ayant pas d'historique de leur consommation.

VII. Évolution de la démarche

A. Satisfaction des ménages

Dans l'ensemble, les ménages sont largement satisfaits de l'action de Croix-Rouge Insertion LogisCité.

L'action des médiateurs.trices :

En moyenne, ils attribuent une note de 8,5/10 à la visite des médiateurs.trices. 94 % qualifient la visite de « tout à fait » ou « plutôt » satisfaisante et 99 % ont trouvé les échanges avec les médiateur.trice.s « agréables » ou « plutôt agréables ». De plus, 98 % de nos bénéficiaires estiment que la durée de l'intervention est satisfaisante. Pour rappel, les visites durent entre 1 h et 1 h 30 pour le diagnostic complet et les orientations. Ces retours très positifs nous permettent d'affirmer que la communication entre médiateur.trice.s et bénéficiaires est de très bonne qualité et que la visite est très bien reçue par nos ménages.

Lors de notre visite un an après, nous évaluons également la satisfaction des ménages en fonction de leurs attentes issues de notre première visite. Nous faisons souvent face à des attentes très élevées de la part des ménages, qui peuvent nous imaginer capables de réaliser des travaux chez eux ou de faire des démarches administratives à leur place. Malgré cela, nos chiffres de satisfaction demeurent particulièrement encourageants. L'attente la plus répandue parmi les ménages est la réduction de leurs factures (6 % des ménages). Parmi eux, 65 % estiment que nous avons totalement ou partiellement répondu à leurs attentes.

Certaines attentes sont plus difficiles à satisfaire en raison de leur nature. Ainsi, parmi les 11 % qui souhaitent que nous réglions un litige avec leur bailleur, seulement 48 % considèrent que nous avons satisfait leur demande. Enfin, parmi les 3 % qui attendaient de nous une amélioration de leur confort, 60 % se déclarent satisfaits. Dans l'ensemble, il semble que nous répondions bien aux attentes des ménages puisque 71 % d'entre eux ont répondu « oui, tout à fait » ou « oui, plutôt », toutes attentes confondues.

Certains ménages ont des attentes spécifiques que nous ne pouvons pas traiter de la même manière que les autres. Un certain nombre de ménages espère que notre visite les aidera à trouver une solution de relogement. Nous ne retournons pas chez les ménages qui ont déménagé, il est donc nécessaire de traiter cette attente de manière distincte. En 2024, parmi les 116 ménages que nous avons eus au téléphone, 4 ont vu leurs attentes de relogement satisfaites (sur 6 déménagements). En revanche, lors de mes 52 visites, 3 ménages souhaitent être relogés mais ne l'étaient toujours pas un an après. Ainsi, sur

notre petit échantillon de l'étude d'impact de cette année, plus de la moitié des ménages que nous avons rappelés un an après, et qui souhaitaient être aidés dans leur demande de relogement, ont vu leur attente satisfaite.

Les ménages sont également majoritairement satisfaits des conseils qui leur sont transmis. En effet, 92 % des ménages estiment que les conseils sont « tout à fait » (62 %) ou « plutôt » (30 %) utiles. Toutefois, 28 % des foyers ayant des enfants expliquent que les conseils n'ont pas, ou très peu, été appliqués par les enfants, ce qui peut freiner les économies réalisées.

L'action des animateurs.trices :

L'étude de satisfaction concernant l'activité de nos animateur-trice-s s'est déroulée via des appels téléphoniques auprès des ménages ayant bénéficié des visites de porte-à-porte au cours des mois précédents. L'étude a été réalisée sur un échantillon de 976 ménages contactés en 2022 et 2023.

Cette étude nous a permis de recueillir des observations et des points d'amélioration proposés par les ménages. La note moyenne attribuée à nos visites est de 4,89/5.

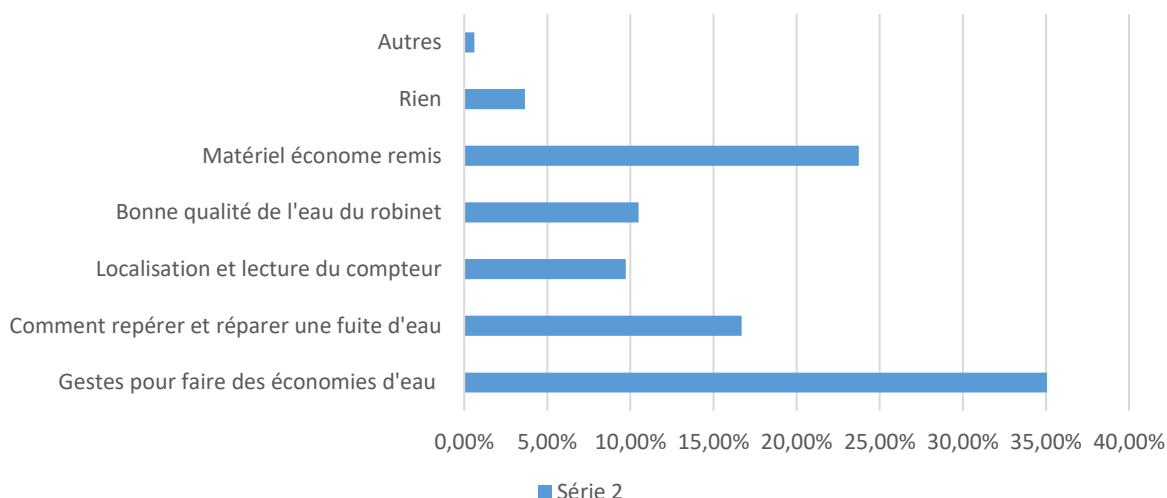
Il est intéressant de noter que la satisfaction des animateur-trice-s est supérieure à celle des médiateur.trice.s. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette différence :

- Les animateur-trice-s sont particulièrement formés à la prise de contact et à « l'ouverture de porte » pour faciliter l'initiation de la visite.
- Les visites des animateur-trice-s sont beaucoup plus courtes : seulement 15-20 minutes, alors que certains projets de médiation nécessitent plusieurs visites, ce qui peut être plus lourd sur la durée pour les ménages.
- L'effet de surprise peut avoir un impact positif : les ménages, ne s'attendant pas à la visite, ont moins d'attentes et en retiennent donc principalement les aspects positifs.

28 % des ménages estiment avoir réalisé des économies grâce à nos conseils. Cependant, parmi les foyers estimant avoir réalisé des économies, 32 % n'arrivent pas à évaluer le montant des économies réalisées. Il est difficile de confirmer ou d'infirmer les économies réalisées par les ménages, car nous n'avons pas pu obtenir les factures de consommation. En effet, intervenant en porte à porte, il nous est difficile de récupérer des documents personnels des ménages lors de l'intervention ou par téléphone.

Lorsque l'on demande aux ménages : « Si vous ne deviez retenir qu'une seule chose de la visite, ce serait : »

Ce qui est retenu par les bénéficiaires du porte-à-porte



Nous remarquons que les ménages ont pour la majorité retenue les éco-gestes transmis par nos équipes bien qu'ils aient également retenu à 17% les conseils pour repérer les fuites d'eau et à 24% retenu les matériels économes conseillés. Et on voit que seul 4% des ménages estiment n'avoir rien retenu des visites.

B. Les points de comparaisons

La base de données ayant dépassé l'échantillonnage de 350 ménages, il nous paraît intéressant de comparer l'impact de notre activité actuelle par rapport à celle d'il y a quelques années. La première dynamique qui se dégage est une grande cohérence des chiffres entre les différentes années. La majorité de nos chiffres sont similaire à 5 point de pourcentage près. En effet, on observe une légère augmentation de l'obtention du chèque énergie, passant de 17,5 % à 21,15 %. Cependant, on constate une augmentation plus marquée pour l'amélioration du confort thermique : en 2024, 48 % des ménages ont vu leur niveau de confort thermique s'améliorer, alors que ce chiffre était de 27 % dans les études d'impact précédentes. En revanche, seulement 32 % des ménages ont vu leur niveau de confort lié à l'humidité s'améliorer en 2024, alors que ce chiffre s'établissait auparavant autour de 35 %.

En termes de satisfaction, les personnes interrogées cette année et celles interrogées les années précédentes donnent en moyenne approximativement la même note sur 10. Cependant, 92 % des ménages ont été satisfaits de la visite en 2024, 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 lors de la prise de rendez-vous, et par notre volonté 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 leur ressenti, ce qui peut biaiser les résultats de satisfaction.

Si une partie de ces chiffres peut s'expliquer par la volonté partagée par toute la structure d'améliorer constamment son activité, il existe également un biais d'échantillonnage. En comparant une base de données de 50 ménages à une autre de 300, il est normal de voir des écarts se creuser simplement en raison des variations statistiques. C'est pourquoi nous avons privilégié tout au long de cette étude d'impact l'analyse de notre base de données de 2024 additionnée à celle de toutes les années précédentes.

Malgré tout, nous devons être vigilants car nous constatons une baisse significative des économies d'énergie réalisées. En 2024, les ménages ont réalisé en moyenne 60 € d'économie d'énergie, alors que la moyenne des chiffres des études d'impact précédentes s'élevait à 140 € et atteignait même 236 € en 2023. Une explication possible est l'impact du COVID-19 sur les factures des premières visites. En effet, dans les deux études d'impact précédentes, la période de comparaison privilégiée était souvent 2020. Or, avec le confinement, les ménages ont passé plus de temps dans leur logement et ont donc augmenté leur consommation.

De plus, il est possible que la moyenne des économies d'énergie réalisées en 2024 soit considérablement plus basse que celle des années précédentes en raison de la variabilité aléatoire et des fluctuations d'échantillonnage. Étant donné que nous interrogeons seulement 50 ménages chaque année, les résultats peuvent être influencés par des variations naturelles dans les comportements des ménages et les conditions économiques spécifiques de cette année. Cette différence pourrait être une manifestation de la "malchance" statistique, où l'échantillon de 2024 n'est pas représentatif des tendances générales observées de 2016 à 2023. Les prochaines études d'impact permettront de déterminer si cette situation est due à une anomalie statistique ou à une dynamique bien réelle

C. Les pistes d'amélioration

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...), ils ne sont pas parfaits. Pour certains ménages, la situation est restée exactement la même d'une année à l'autre, voire s'est détériorée.

Nos orientations ont le potentiel d'être encore plus efficaces qu'elles ne le sont déjà. Il est possible d'agir de trois manières différentes. La première est de s'assurer que les ménages entament bien les démarches liées à nos orientations. Pour cela, il est nécessaire d'approfondir notre travail de pédagogie afin que les ménages comprennent les missions des structures vers lesquelles nous les orientons et aient confiance dans la capacité de ces structures à les aider. Nous pourrions également faciliter la compréhension des problématiques des ménages par les structures partenaires vers lesquelles nous les orientons. En effet, les ménages peuvent rencontrer des difficultés à expliquer leurs besoins, surtout s'ils ne comprennent pas bien à qui ils ont affaire. Il peut être envisagé de contacter

les structures de notre côté pour leur faire parvenir un rapport sur le ménage afin qu'elles aient connaissance des problématiques avant d'être contactées par le ménage.

Enfin, un suivi peut s'avérer essentiel pour les ménages qui ont besoin d'un accompagnement pour réaliser les démarches. C'est pourquoi il faut continuer à valoriser le rôle des accompagnements renforcés et généraliser leur mise en place par les départements.

Les équipements ont également la possibilité de voir leur efficacité augmentée. Dans les retours que nous avons pu recueillir, il nous a semblé que si les équipements ne sont pas installés par les médiateurs, les ménages ne les installent que dans une faible proportion. Il faut donc travailler à massifier la pose des équipements économes qui sont quasiment toujours jugés utiles par les ménages à partir du moment où ils ont été installés.

Pour finir, il existe un plafond de verre dans l'impact de notre action. En effet, les problématiques des ménages sont souvent lourdes et complexes. Elles nécessitent souvent de mobiliser des compétences que nous n'avons pas (réalisation de travaux, médiation entre locataires et bailleurs, attribution d'aides financières, etc.). C'est pourquoi nous ne pouvons pas satisfaire seuls à 100% les attentes des ménages. Cependant, il est possible de briser au moins partiellement ce plafond de verre en augmentant notre capacité à mobiliser nos partenaires pour les ménages. En effet, nous travaillons avec des structures publiques, associatives et privées qui peuvent parfois avoir plus de pouvoir d'action que nous.

VIII. Bibliographie

ADEME, Réduire sa facture d'électricité, Novembre 2023.

Ajena, Argus de l'énergie, mai 2024, <https://www.ajena.org/argus-de-lenergie>

Beslay, Christophe, et Romain Gournet (BESCB), Parcours et pratiques des ménages en précarité énergétique : Enquête auprès de 30 ménages, 2018.

DARES, Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail au 1er trimestre 2024, indicateur.

Geodip, Étude de la précarité énergétique de l'Essonne (91).

Geodip, Étude de la précarité énergétique de Seine-Saint-Denis (93).

INSEE, Au premier trimestre 2024, les salaires horaires augmentent de 2,9 % sur un an, le coût horaire du travail de 3,0 %, Indice du coût du travail (ICT) – Résultats détaillés, premier trimestre 2024.

INSEE, En mai 2024, les prix à la consommation sont stables sur un mois et augmentent de 2,3 % sur un an, Indice des prix à la consommation – résultats définitifs (IPC), mai 2024.

INSEE, Indice des prix à la consommation IPC, 2024.

INSEE, Tableau de bord de l'économie française, 2023.

Institut National de la Consommation, L'indice des prix à la consommation : Qu'est-ce que c'est ?, 2020, <https://www.inc-conso.fr/content/banque/lindice-des-prix-la-consommation-quest-ce-que-cest>

Le médiateur de l'énergie, Prix de l'électricité et du Gaz : que payons-nous ?, 2024

Le monde, Pourquoi les prix de l'électricité s'envolent (et ne devraient pas redescendre), 2023, https://www.lemonde.fr/economie/video/2023/01/15/pourquoi-les-prix-de-l-electricite-s-envolent-et-ne-devraient-pas-redescendre_6157947_3234.html

Médiateur national de l'énergie, Baromètre énergie-info 2023.

Ministère de la Transition écologique, Des chiffres clés pour comprendre la situation énergétique de la France, octobre 2024.

Portrait de territoire Seine-Saint-Denis, Service de l'Observatoire départemental, Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation.

Réseau Rappel, « Qu'est-ce que la précarité énergétique ? », <https://www.precarite-energie.org/comprendre-la-precarite-energetique/qu-est-que-la-precarite-energetique/>

Réseau Rappel, « Les chiffres de la précarité énergétique en Île-de-France », 24 janvier 2024, <https://www.precarite-energie.org/les-chiffres-de-la-precarite-energetique-en-ile-de-france/>

RTE, Bilan électrique 2023 : Rapport complet.

RTE, éCO2 mix – Les données du marché, 2024, <https://www.rte-france.com/eco2mix/les-donnees-de-marche#>

Tableau de bord de l'ONPE, édition novembre 2023.