



croix-rouge insertion

FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

LOGISCITE



ETUDE D'IMPACT 2023



151 Avenue Gallieni – 93170 Bagnole

Tél. : 01 57 42 86 05

logiscite.cri@croix-rouge.fr

www.logiscite.com

Sommaire

I. Introduction

- A. Croix-Rouge LogisCité
- B. L'étude d'impact

II. Situation Énergétique Actuelle

- A. Analyse du coût de l'énergie
- B. Impact de l'augmentation du coût de l'énergie sur le pouvoir d'achat des ménages

III. Les Ménages en situation de précarité énergétique

- A. Profil des ménages
- B. L'environnement
- C. Situation énergétique des ménages

IV. L'action de la Croix-Rouge LogisCité

- A. Les écogestes
- B. Les équipements
- C. Les orientations et accès aux droits

V. L'impact de notre action

- A. Evolution du Confort
- B. Les économies réalisées
- C. L'impact environnemental
- D. L'action de sensibilisation de LogisCité

VI. Evaluation de la démarche

- A. Satisfaction des ménages
- B. Point de comparaison: l'évolution de notre impact

VII. Pistes d'amélioration

- A. Le retour sur les pistes d'amélioration des d'impact précédentes
- B. Des pistes pour améliorer la démarche de l'études



I. Introduction

A. Présentation de la Croix-Rouge LogisCité

Croix-Rouge Insertion - LogisCité est un établissement de Croix-Rouge Insertion, fondé par la Croix-Rouge française. L'association est une structure à double vocation: accompagner des ménages en situation de précarité et vulnérabilité énergétique en Ile-de-France et favoriser l'insertion professionnelle sur son territoire.

Fondée en 2016, la structure a progressivement développé son offre de services, pour permettre d'avoir aujourd'hui une palette de mécanismes diversifiée pour lutter face à la précarité énergétique à destination des collectivités, bailleurs sociaux ainsi que des acteurs privés. Ainsi, LogisCité se veut polyvalent et efficace pour répondre qualitativement et quantitativement 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, assurant des missions complémentaires dans le domaine.

D'une part, nous avons l'équipe d'animateur.trice.s, chargée de la sensibilisation individuelle et collective. Leur action se déroule sous forme de visites de porte-à-porte au domicile de ménages rencontrant des difficultés dans la gestion de leurs dépenses en énergie et en eau. Durant les visites, les binômes d'animateurs.trice.s informent et sensibilisent les foyers aux économies tout en présentant une approche personnalisée aux ménages afin d'améliorer leur situation. En terminant la visite, leur sera remis du matériel économe (mousseurs, douchettes économe, ...).

Les campagnes de sensibilisation sont réalisées à la demande des bailleurs, des collectivités ou des copropriétés, permettant de toucher un grand nombre de personnes sur un temps relativement court. Ces actions permettent de réduire les coûts, d'améliorer la gestion de l'eau et de l'énergie à grande échelle. En 2022, 3859 ménages ont été sensibilisés par nos équipes. Dans la continuité de cette activité, l'équipe de d'animateur.trice.s organise régulièrement des ateliers collectifs interactifs qui sont l'occasion de partager des astuces économes accessibles à tous et de prendre un premier contact avec de possibles futurs bénéficiaires. L'activité animation peut également permettre d'orienter certains ménages éligibles vers un autre service proposé par LogisCité: les diagnostics sociotechniques [DST].

D'autre part, l'équipe de médiateur.trice.s réalise en binôme ces diagnostics sociotechniques. Ce sont des visites à domicile approfondies et personnalisées destinées à produire une analyse technique, comportementale et financière de la situation des bénéficiaires. Selon les situations, les binômes fournissent du matériel et prodiguent des conseils adaptés (écogestes et orientations vers les 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 clés pour leur permettre de sortir de la situation de précarité énergétique selon la nature des difficultés qu'ils rencontrent. Ainsi l'action de LogisCité s'ancre dans une logique



d'accompagnement des ménages grâce à des conseils et orientations. Les médiateurs effectuent une seconde visite chez les ménages afin de faire un point sur l'évolution de leur situation.

Pour permettre de diagnostiquer et renseigner au mieux les ménages, les médiateur.trice.s sont formés à l'actualité et aux enjeux relatifs à l'énergie, à l'utilisation des appareils électriques, de cuisson et d'eau chaude sanitaire, ainsi qu'aux méthodes de communication. Durant les visites, les binômes sont équipés d'un sac d'instruments leur permettant de prendre les mesures nécessaires à la rédaction du DST. En fonction du projet, une boîte de matériel économe composé de divers équipements est remise aux bénéficiaires, soit durant la visite, soit au cours d'une seconde visite dédiée à la remise du matériel où est également remis le rapport de visite.

LogisCité propose ce service de DST à des collectivités dans le cadre d'un programme Slime (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie) sur le territoire, soit pour les bailleurs et/ou des collectivités avec lesquels un partenariat a été établi.

Le programme Slime est un programme national coordonné par le CLER. Il est mis en œuvre localement par les collectivités territoriales qui ont entrepris une démarche afin d'intervenir auprès des populations en situation de précarité énergétique pour leur offrir 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 conditions des visites varient légèrement.

En 2021 et 2022, LogisCité a accompagné des foyers en tant qu'opérateur du Slime, sur la commune de Montfermeil (93), sur la communauté d'agglomération de Paris-Saclay (91) via le programme Soleil et sur l'Établissement public territorial Est-Ensemble sur lequel la structure intervenait déjà avec Ensemble pour l'Énergie.

En dehors du Slime, LogisCité est intervenue sur les territoires du Val-de-Marne, Paris et Plaine Commune. Sur la période cible de l'étude, la grande majorité des visites ont été réalisées sur Montfermeil, Est Ensemble et Paris-Saclay.

L'étude d'impact sera concentrée majoritairement sur l'activité de médiation mais nous nous pencherons également sur l'activité d'animation. L'étude d'impact a pour objectif de définir si la situation des ménages a évolué et le cas échéant sous quelles conditions, mais également de recueillir les retours des bénéficiaires.

B. L'étude d'impact 2023

En réalisant cette étude d'impact nous avons souhaité évaluer l'impact de notre action, analyser notre pertinence et notre efficacité et explorer des pistes d'amélioration possibles.

Notre questionnaire s'est basé sur les questions suivantes : 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 ?



Tout d'abord les données collectées cette année ont été ajoutées aux années précédentes (2017-2021). L'accumulation des données nous permet de nous 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.

Par la suite, nous pouvons également comparer l'impact de notre action entre 2021 et 2022 avec les années précédentes et cela en analysant différents facteurs. Ainsi nous pouvons observer l'évolution de notre impact et si l'amélioration continue à laquelle nous souhaitons tendre se matérialise. De plus, en se concentrant sur les données recueillies en 2023, nous pouvons analyser les effets de la hausse du coût de l'énergie. Nous avons pu observer un fort rebond économique qui a suivi la crise sanitaire, puis le conflit en Ukraine qui ont tous deux fait gonfler les prix de l'énergie en France. Après une hausse d'un peu plus de 2% en 2021, le tarif réglementé de l'électricité a augmenté de 4% en février 2022, une progression limitée par la mise en œuvre d'un bouclier tarifaire sur l'électricité. Ce bouclier, reconduit en 2023, permet de contenir la hausse des prix de l'électricité à 15% TTC en moyenne au 1er février 2023. S'agissant du gaz, les tarifs réglementés ont été gelés à leur niveau TTC le 1er novembre 2021, ce qui a permis aux Français de ne pas subir de hausse sur leur facture jusqu'au 31 décembre 2022. En 2023, le bouclier est prolongé et limitera la hausse des TRV gelés à 15 % TTC en moyenne.

Notre étude nous permettra d'observer comment sont impactés les ménages les plus précaires et si nos solutions permettent d'améliorer leur situation.

Méthode

Notre enquête est à la fois quantitative et qualitative. Notre questionnaire compile des informations issues de la première visite et celles recueillies lors de la visite d'étude d'impact, pour pouvoir les comparer. Les questions sont posées aux ménages qui l'acceptent, un an après la première visite. Pour ce type d'étude, il faut attendre au minimum « 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 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 mars à juillet 2023.

L'unique critère limitant pour constituer notre échantillon est géographique. Nous nous assurons d'effectuer des visites sur un maximum de villes afin d'avoir une meilleure représentation de l'étude d'impact. Et ainsi nous pouvons nous assurer que les différentes modalités d'intervention soient représentées de la manière la plus équitable possible. Cependant, la participation des ménages dépendant de leur accord, nous n'avons pas pu assurer une représentation sur toutes les communes.

En 2022, 437 visites de médiation ont été réalisées sur l'ensemble de tous les projets. Notre liste d'appels pour cette étude d'impact contenait 271 ménages. Les personnes qui ne souhaitaient pas de visite de suivi, dont la date de première visite ne permettait pas d'avoir au moins une période de chauffe ou ayant déjà participé à l'étude d'impact l'année précédente ont été retirées de cette liste.



Échantillon et répondants

Sur les 271 ménages, 252 ont été appelés. Parmi les personnes contactées, 52,77% (133 foyers) ont été appelées sans réponse et 47,22% (119 foyers) ont décroché. Parmi ces 119 bénéficiaires, nous enregistrons 22,48% de refus soit 58 ménages dont 3,69% (10 ménages) ayant déménagé. Pour ces derniers, nous ne jugeons pas pertinent de réaliser le questionnaire étant donné qu'ils ne peuvent pas comparer leur 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 leurs difficultés dans leur logement précédent et en attente d'un relogement.

Sur les 119 personnes ayant décroché, 52 ont répondu au questionnaire dans le cadre d'une visite à domicile.

Nous avons eu des difficultés à récolter certaines données, ce fut notamment le cas des factures d'énergies, des revenus et des aides. 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.

II. Situation Énergétique Actuelle

A. Analyse du coût de l'énergie

Avant d'entamer l'analyse de notre action, nous allons présenter le contexte des variations du coût de l'énergie. Nous allons prendre en compte les politiques publiques, les cours des marchés et comment ils ont impacté les foyers.

Entre 2021 et 2022, nous avons observé un fort rebond économique à la suite de la crise sanitaire : à la sortie des confinements la demande en énergie a augmenté, ce qui a eu l'effet d'augmenter les cours de l'énergie (gaz naturel, produits pétroliers, électricité, ...) sur les marchés financiers. Cela s'est ensuite répercuté sur le coût pour les consommateurs.

Puis au cours de l'hiver 2022, le conflit Russo-Ukrainien a causé une nouvelle hausse des prix cette fois-ci en impactant l'offre de gaz naturel. Les pays européens fortement dépendant du GNL (Gaz Naturel Liquéfié) russe doivent ainsi trouver de nouvelles sources d'approvisionnement.¹

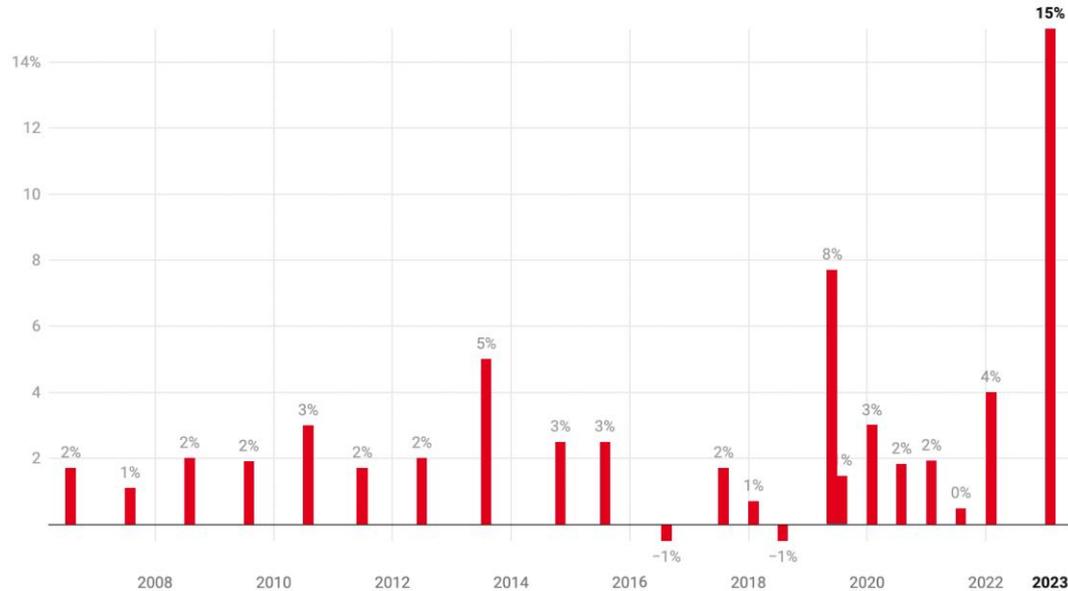
Cela a causé une augmentation sans précédent du cours du gaz. En août 2022, on atteint un cours record pour l'indice de référence du gaz (340€/MWh), avant que celui-ci se stabilise et retrouve des valeurs proches de la normale (58€/MWh) en janvier 2023.

En octobre 2021, dans le cadre de la loi finance 2022, le gouvernement a mis en place le bouclier tarifaire dans le but d'aider les ménages les plus modestes face à l'augmentation du tarif de l'énergie. Le bouclier tarifaire est calculé sur la base d'un tarif réglementé de vente de l'électricité (TRVe) gelé : en 2022 ce dispositif a permis de limiter à 4% l'augmentation. Depuis le 1er février 2023, la hausse des tarifs a été limitée à 15% TTC en moyenne.²

Concernant le gaz naturel, ses prix ont été gelés à leur niveau du 1er novembre 2021, ce qui a permis aux français de ne pas subir de hausse sur leur facture jusqu'au 31 décembre 2022. En 2023, le bouclier est prolongé et limitera la hausse des TRV gelés à 15% en moyenne.³



Liste des augmentations et baisses du tarif réglementé d'électricité HT depuis 2006



Graphique: Selectra • Source: Selectra • Insérer • Récupérer l'image • Créé avec Datawrapper

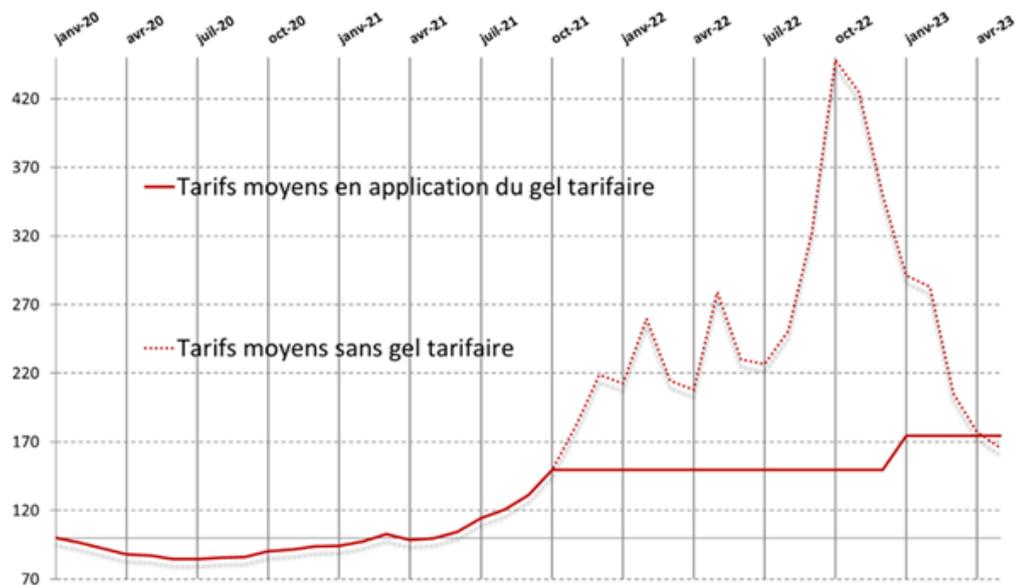
Ce bouclier tarifaire a été accompagné de l'envoi d'un chèque énergie exceptionnel pour les ménages les plus modestes.

Environ 12 millions de ménages soit 40% des foyers les plus modestes ont reçu un chèque de 100€ ou 200€, selon leurs revenus à partir de décembre 2022. ⁴

Grâce au bouclier tarifaire les prix de l'énergie ont pu être contrôlés :

- Le prix de l'électricité pour les ménages a augmenté de 4,7 % au lieu de de 36,9 % (si le bouclier tarifaire n'avait pas été mis en place) ;
- Le prix du gaz pour les ménages a augmenté de 37,6 % au lieu de de 105 % ;
- Le prix du carburant à la pompe a augmenté de 33,8 % au lieu de 46,4 %





B. Impact de l'augmentation du coût de l'énergie sur le pouvoir d'achat des ménages

La hausse des prix de l'énergie entre janvier 2021 et juin 2022 a fortement impacté le pouvoir d'achat des ménages.

Selon un rapport de l'Insee publié le 19 décembre 2022, sur la même période les dépenses énergétiques des foyers ont augmenté de 24,8 milliards d'euros de plus par rapport à si les prix étaient restés fixés aux tarifs de 2020.⁵

Cette estimation a été réalisée à partir du modèle de microsimulation Ines. Le modèle suppose que les ménages n'ont pas changé de comportement en réaction à la hausse des prix.

Cette augmentation représente une perte de 720 euros en moyenne sur le pouvoir d'achat des ménages. Ce montant prend en compte la facture énergétique globale des ménages ; entrent donc dans cette donnée le coût des dépenses en carburants ainsi que les dépenses de chauffage et de fonctionnement de la maison (gaz, électricité et fioul domestique) mais également les aides de soutien au revenu des ménages. Cette augmentation atteint la somme de 340€ pour le gaz et électricité soit une perte de 0,6% sur les revenus des ménages.

Malgré les mesures pour freiner l'inflation énergétique, le pouvoir d'achat des ménages a diminué.

	Revenu disponible	
Dépenses de chauffage et fonctionnement de la maison	-460€	0,9%
Dépenses de carburants	-380€	0,7%
Aides de soutien au revenu des ménages	120€	0,2%

Toujours selon cette étude, il existe une inégalité de perte de pouvoir d'achat entre résidents en zone urbaine et ceux vivant en périphérie. Un habitant d'une unité urbaine de moins de 20 000 habitants voit sa perte de revenus estimés à 780 €, 650 € pour les unités de 200 000 à moins de 2 millions d'habitants contre 580 € pour les foyers dans l'agglomération de Paris. Elle est de 910€ pour les ménages des communes hors unité urbaine.

Cet écart peut s'expliquer par les dépenses en carburant et fioul domestique. La hausse des prix de carburants participe à l'augmentation de la facture énergétique des ménages hors des zones urbaines, beaucoup plus dépendantes de la voiture et étant dans des zones moins denses, leurs trajets sont plus longs.

De plus, les dépenses énergétiques représentent une part plus importante de leur revenu disponible que les autres ménages.

Considérant la diversité des territoires où nous intervenons, il existe une distinction dans les dépenses entre les ménages des différents territoires. Selon les territoires nous observons des différences dans les types d'habitats dans lesquels nous intervenons, par exemple dans l'Essonne nous rencontrons davantage de logement individuel.

En moyenne dans la métropole du Grand Paris, le taux de logement individuel est de 12%⁶. Les territoires de Plaine Commune et Est-Ensemble où nous intervenons le taux de logements individuels étaient de 12,1% et 16,4% en 2016, alors qu'à Paris il est de 0,9%.

Sur le territoire de Paris-Saclay (Essonne) ce taux était de 38% en 2020 selon Insee⁷.

Cela montre la variété des territoires auprès desquels nous agissons ainsi que les attentes et besoins de nos bénéficiaires auxquels nous devons répondre individuellement.

Les foyers sont de plus en plus inquiets par leur consommation d'énergie selon le baromètre énergie info 2022 réalisé par Médiateur de l'énergie, cet indicateur ayant connu une forte augmentation récemment (89%, +10 points en 2 ans)⁸.

Dans cette étude nous relevons également des indicateurs qui traduisent la difficulté des ménages face aux factures énergétiques:

- 82% des foyers interrogés déclarent que les factures d'énergies représentent aujourd'hui une part importante des dépenses de leur foyers (79% en 2021 et 71% en 2020);
- 69% des foyers déclarent avoir réduit le chauffage à leur domicile afin de ne pas avoir de factures élevées (60% en 2021 et 53% en 2020);

- 27% des foyers interrogés (25% en 2021 et 18% en 2020) déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'énergies. La catégorie d'âge la plus touchée en 2022 a été les 18-34 ans, avec 51% d'entre eux déclarant avoir des difficultés.

Le pouvoir d'achat par habitant a stagné en 2022 (-0,1%) et devrait connaître un recul de -0,4% en 2023.

En janvier 2023 où l'inflation avait atteint 6,0%, l'Insee avait mis en évidence que les disparités entre les catégories de ménages se sont encore accentuées : ménages âgés par rapport aux ménages jeunes, ménages ruraux par rapport à ceux vivant dans les plus grandes villes.

En 2023, l'alimentation a connu une forte inflation, et est devenue la part la plus importante de l'inflation globale, aussi bien du fait du niveau élevé de l'inflation alimentaire (+13,4 % sur un an début 2023 en France métropolitaine) que de son poids important dans la consommation des ménages (16 % en moyenne).

Son impact sur le pouvoir d'achat est très varié selon les profils des ménages : les moins de 30 ans y consacrent 11% de leur pouvoir d'achat alors que chez les plus de 60 ans cette part du pouvoir d'achat a quasiment doublé (21%). Cela va de même pour les ménages les plus modestes et les plus aisés. L'alimentation représente 14% du budget chez les 20% des ménages les plus aisés contre près de 19% pour les 40% des ménages les plus modestes.

III. Les ménages en situation de précarité énergétique

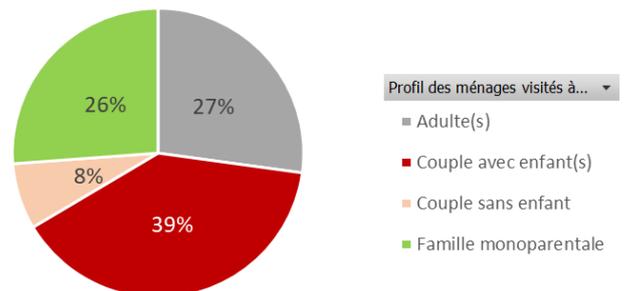
Selon la loi Grenelle 2 de 2010, « **est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou conditions d'habitat** »⁹. À l'issue d'une visite, les médiateur.trice.s estiment à l'aide de cinq indicateurs si le ménage est en situation de précarité. Ces indicateurs sont l'état du logement, les difficultés à payer les factures, les impayés d'énergie, le TEE - taux d'effort 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 ¹⁰.



A. Profil des ménages

Il est intéressant d'étudier le profil des foyers auprès desquels LogisCité intervient. Nous nous concentrerons sur la composition, le statut d'occupation et les revenus des bénéficiaires. Le profil le plus fréquent est celui des couples avec enfants qui représente 39% des ménages visités. Les foyers composés d'adulte(s) et les familles monoparentales sont également fortement représentés puisqu'ils concernent respectivement 27% et 26% des ménages visités. Les couples sans enfants sont les moins présents avec 8% de nos bénéficiaires ¹¹.

Profils des ménages visités

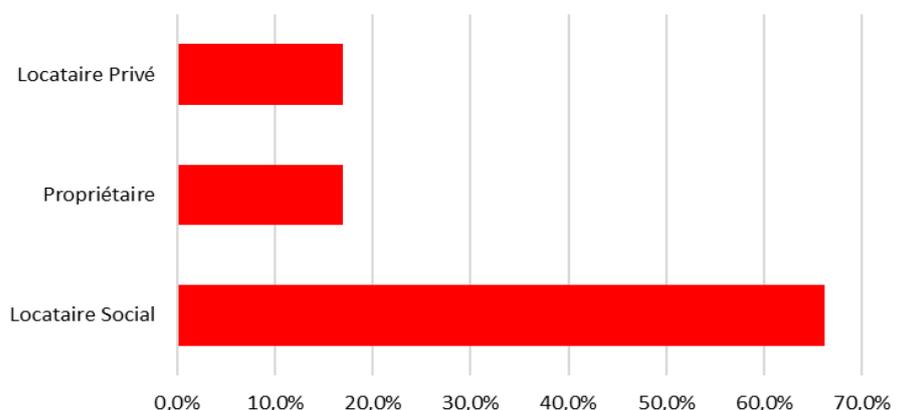


66% des bénéficiaires que nous accompagnons sont des locataires issus du parc social. Les propriétaires et les locataires privés sont représentés à hauteur de 17% chacun.

Selon le ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires « Au 1er janvier 2022, 15,9 % des résidences principales en France sont des logements locatifs sociaux, soit 5,3 millions de logements sociaux »¹². Cela témoigne d'une surreprésentation des locataires sociaux chez nos bénéficiaires vis-à-vis de l'ensemble de la population française. Cette surreprésentation s'explique premièrement parce que nous intervenons dans l'agglomération parisienne qui regroupe plus d'un quart des logements sociaux de France métropolitaine ¹³. De plus, le niveau de vie médian des occupants du parc social est inférieur à celui du reste de la population, leurs besoins sont donc plus importants.

Enfin, les locataires du parc social sont en général des ménages qui bénéficient d'un accompagnement social, ils sont donc plus facilement « identifiables » par les travailleurs sociaux qui les orientent vers notre structure et plus nombreux à nos permanences.

Statut de représentation des bénéficiaires



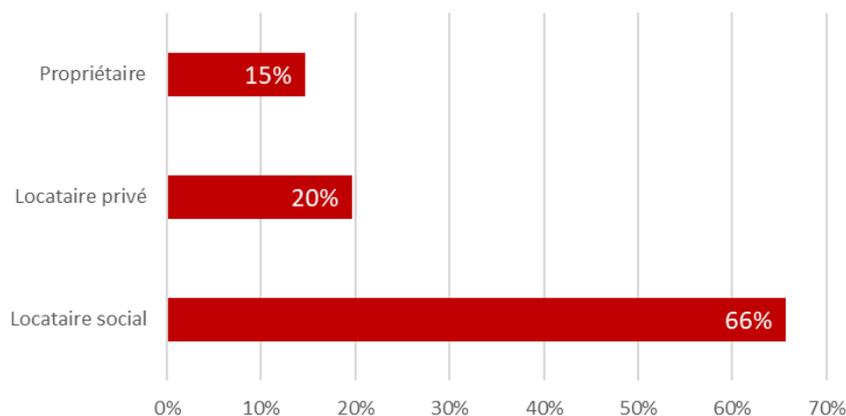
Nos bénéficiaires sont généralement des ménages à faible revenus. Nous analysons leurs revenus disponibles selon les possibilités. Le revenu disponible est la somme du revenu fiscal de référence et des aides et allocations perçues. Pour comparer les revenus disponibles entre ménages, il convient d'utiliser les unités de consommation (UC)¹⁴. Grâce aux UC, on compare le niveau de vie en divisant les revenus disponibles des ménages par le nombre d'unités de consommation de celui-ci. Il est en moyenne de 10 990€ soit 916€ par mois, la médiane étant de 9163€.

Le seuil de pauvreté est évalué à 13 224€ en 2022 soit 1 102€ par mois. Les foyers français vivant sous ce seuil sont considérés comme étant en situation de pauvreté monétaire.

Selon un rapport de l'Insee paru le 12 juin 2023 « En 2019, en France métropolitaine, 9,2 millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté monétaire. Le taux de pauvreté est ainsi de 14,6 % », alors que l'échantillon de notre étude révèle que 74% des ménages que nous visitons se situent sous le seuil de pauvreté ¹⁵.

Il est alors légitime de se demander s'il est possible d'identifier des caractéristiques communes chez les ménages vivant sous le seuil de pauvreté. Nous observons que chez nos bénéficiaires, la composition du foyer n'est pas un facteur déterminant, tous les types de foyers y étant représentés. En revanche, le statut d'occupation semble être corrélé.

Représentation des ménages vivant sous le seuil de pauvreté

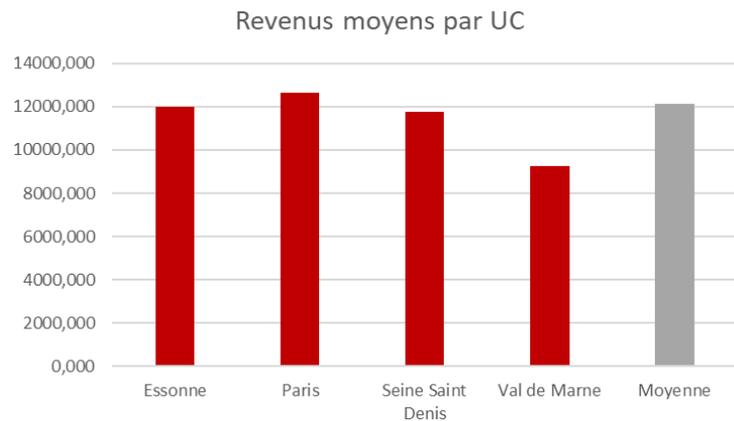


Parmi les ménages visités vivant sous le seuil de pauvreté, 66% sont des locataires du parc social, en adéquation avec la part des locataires sociaux que nous visitons.

Nous observons cependant une surreprésentation des locataires privés chez nos bénéficiaires vivant sous le seuil de pauvreté. Dans l'ensemble, les propriétaires sont la catégorie la moins représentée avec une proportion de 15% des ménages. On trouve une proportion de 20% des locataires privés sous le seuil de pauvreté dans l'échantillon de notre étude.

En prenant en compte la localisation des foyers, il semble y avoir également une corrélation entre les ménages et leurs profils .

Nous remarquons que dans les départements les plus touchés par la précarité financière sont les départements où nous rencontrons le plus de foyers sous le seuil de pauvreté.



De fait nous retrouvons dans l'effectif de notre étude un taux de ménages sous le seuil de pauvreté en Seine-Saint-Denis de 61%, à Paris de 24%, dans l'Essonne de 13%, et 1% dans le Val de Marne (nous ne prendrons pas cette donnée en compte car le Val de Marne représente 1% de l'effectif de notre étude). La Seine-Saint-Denis est le département le plus pauvre d'Île de France avec un taux de 28% en 2019 de ménages sous le seuil de pauvreté.

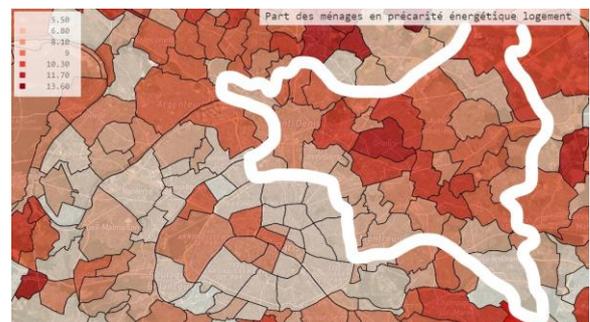
Ceci explique la surreprésentation de ce département dans les données de précarité financière.

Nos bénéficiaires incarnent une diversité de ménages, bien qu'il existe des profils dominants: les familles avec enfants, les locataires du parc social et des personnes à faibles, voire très faibles revenus.

B. L'environnement

LogisCité travaille sur l'Île-de-France. **Les ménages visités depuis 2016 sont majoritairement en Seine-Saint-Denis, à Paris, dans l'Essonne et le Val de Marne depuis 2022.**

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



La précarité financière étant souvent liée à la précarité énergétique, les territoires dans lesquels nous intervenons sont également touchés par une précarité énergétique proportionnellement importante.

La Seine-Saint-Denis, avec un pourcentage de 27,9%, est le département avec le taux de pauvreté le plus élevé de France métropolitaine ¹⁶.

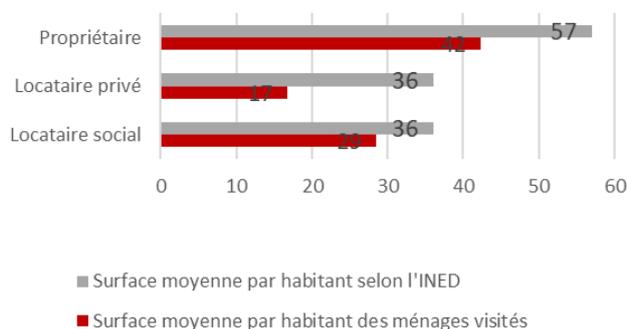
Les territoires où nous intervenons connaissent des réalités diverses. Selon l'Observatoire des Territoires en 2020 le niveau de vie par UC est de 18 470€ en Seine-Saint-Denis contre 23 540€ dans le Val-de-Marne, 24 410€ dans l'Essonne et 28 790€ à Paris.

Concernant le logement des bénéficiaires, on peut s'intéresser à leur taille et à leur état. Selon les normes de décence, un logement est jugé adapté à ses occupants si la surface habitable est de 9m² minimum pour 1 personne avec une hauteur sous plafond d'au moins 2,20m¹⁷.

En prenant en compte ces critères, 3% des ménages visités sont en situation de sur-occupation et 10% disposent d'une surface inférieure à 12m² par personne. Parmi les 9 logements en suroccupation visités, sept sont des locataires privés.

La surface moyenne par habitant des ménages visités est de 29m² par personne. Cependant,

Surface moyenne par habitant selon le statut d'occupation



il faut nuancer cette donnée selon le type d'habitat (individuel ou collectif), les surfaces moyennes dans les logements collectifs sont de 27m² par habitant contre 41m² par habitant dans les logements individuels. En 2021, l'INED a constaté que la surface d'habitation variait selon le statut d'occupation des habitants, les français propriétaires disposant en moyenne de 57m² et les locataires de 36m². Nous observons chez nos bénéficiaires une surface inférieure à la moyenne nationale.

Nous avons noté un pourcentage de 8% des ménages vivant dans des logements dégradés. 50% des ménages estiment être en situation de précarité énergétique en partie à cause de l'état de leur logement.

Un logement en mauvais état se caractérise notamment par une présence d'humidité.

Un taux d'humidité supérieur à 60% augmente le risque de prolifération de micro-organismes et de microbes, l'apparition de moisissures ou de champignons, de condensation sur les surfaces vitrées et de dégradations accélérée des surfaces murales est considérablement accru¹⁸.

L'idéal est d'avoir un taux d'humidité limitant la sécheresse de l'air et l'excès d'humidité, donc compris entre 40 et 60% en moyenne. Parmi les ménages en précarité énergétique du fait de l'état de leur logement, plus de la moitié perçoivent un niveau élevé d'humidité et donnent une note de 4 ou 5 sur une échelle de 0 à 5.

Parmi les répondants donnant une note de ressenti d'humidité de 4 ou 5, seuls 27% de ces ménages ont un taux d'humidité au-dessus des 60% recommandé.

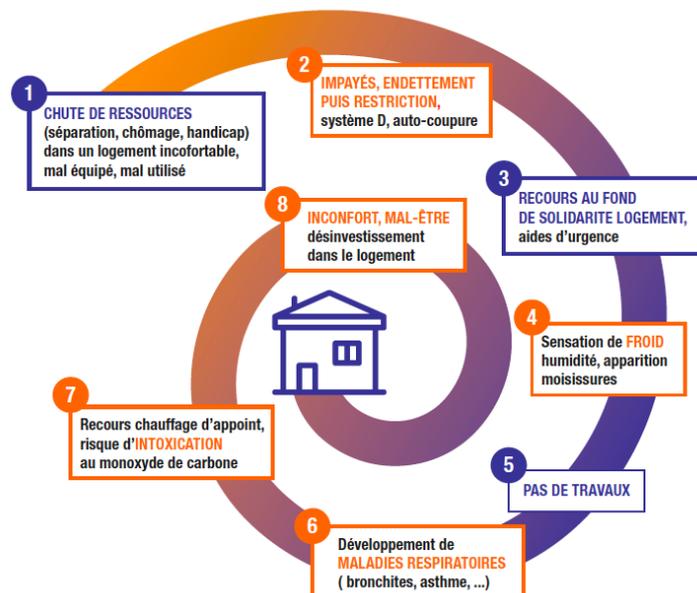
C. Situation énergétique des ménages

La précarité énergétique est liée à d'autres formes de précarité car elle provient souvent de sous-critères directement ou indirectement liés à celle-ci.

Par exemple, le profil des ménages et leur environnement peuvent être à l'origine de la situation de précarité énergétique des ménages. L'inverse est également possible.

Ainsi, il convient d'analyser la situation de nos bénéficiaires afin d'affiner notre analyse de leurs situations.

67% des ménages visités déclarent avoir des difficultés à se chauffer dans leur logement et donc à avoir froid en hiver. Un logement mal chauffé crée une réaction en chaîne, le logement se dégradera plus vite, un logement dégradé entraîne des difficultés à chauffer et des problèmes de santé. On parle alors de "spirale de la précarité énergétique".



Nous identifions trois raisons principales à la difficulté à chauffer un logement auprès du public que nous avons pu rencontrer : un système de chauffage insuffisant (54%), un coût trop important entraînant la privatisation de chauffage (43%), et une mauvaise isolation du logement (23%). Les foyers ayant des difficultés à chauffer leur logement, ne surconsomment pas nécessairement ou ne possèdent pas obligatoirement des équipements énergivores 20%. Un autre indicateur de la précarité énergétique est le fait d'utiliser un chauffage d'appoint ; 26% de nos bénéficiaires en possèdent au moins un. Les ménages l'utilisent pour deux raisons principales : une meilleure maîtrise du coût de l'énergie (10%), pallier à un système de chauffage insuffisant (52%); et 5% des ménages l'utilisent pour les deux raisons. Ils utilisent le chauffage d'appoint à différentes fréquences, 28% l'utilisent de façon fréquente, 27% de façon occasionnelle et 6% l'utilisent comme unique moyen de chauffage, ce qui sous-entend une installation de chauffage défectueuse.

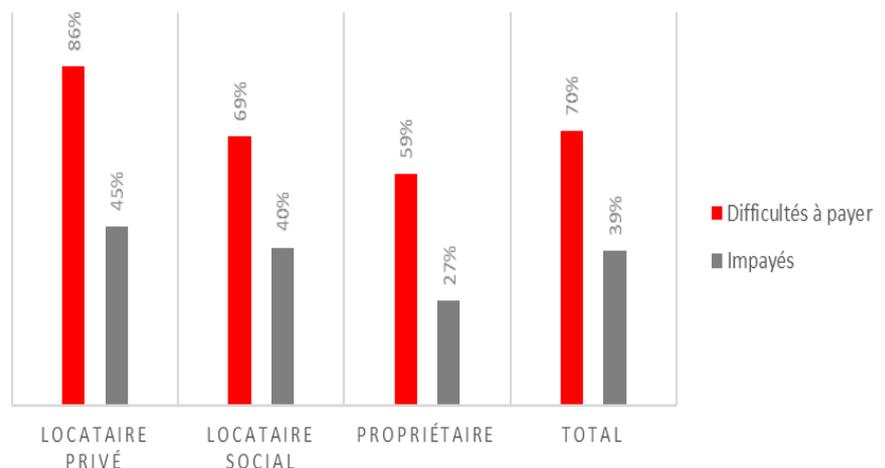
Nous avons recensé que 70% des ménages ont des difficultés à payer leurs factures dont 39% avec des impayés liés à leurs factures énergétiques sur l'ensemble de notre étude. Nous relevons un taux de 86% des locataires privés ayant des difficultés à payer des factures et 45% sont en situation d'impayés.

Enfin, il existe un indicateur quantitatif pour identifier des situations de précarité énergétique : le taux d'effort énergétique (TEE). Celui-ci correspond au pourcentage de dépenses liées à l'énergie par rapport au revenu disponible. Selon l'ONPE, dépenser plus de 8% de ses revenus pour payer ses factures d'énergie correspond à une situation de précarité énergétique¹⁹.

Chez les ménages pour lesquels nous avons les données pour réaliser le calcul du TEE, nous avons relevé que 39% des ménages dépensent

plus de 8% de leurs revenus disponibles dans leurs factures énergétiques. Nous n'avons pas pu intégrer les foyers pour lesquels les factures ou les revenus manquaient.

DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ET IMPAYÉS LIÉS AUX FACTURES D'ENERGIE



Grâce à tous nos indicateurs, nous estimons que 70% de nos bénéficiaires sont en situation de précarité énergétique lors de la première visite.

IV. L'action de Croix-Rouge Insertion - LogisCité

A. Les écogestes

Visite de médiation

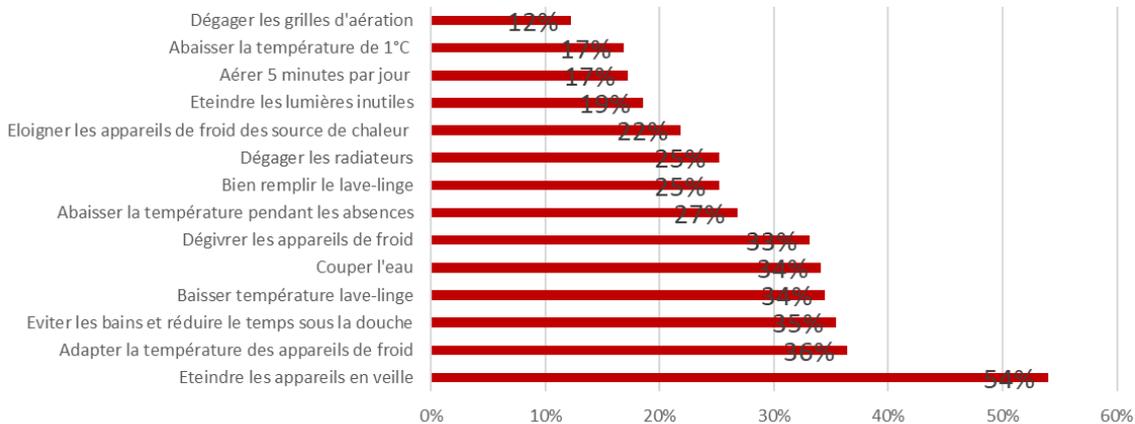
Les écogestes, s'ils sont mis en pratique au quotidien, peuvent avoir un impact significatif sur le montant des factures et sur l'environnement.

Les médiateur.rice.s de LogisCité choisissent d'expliquer les écogestes de manière personnalisée - en fonction de la situation du ménage et des difficultés identifiées. L'écogeste transmis correspond donc à une action curative face à une activité énergivore qui était réalisée dans le logement au moment de la visite.

L'écogeste le plus donné (à plus de 50% des ménages) est « éteindre les appareils en veille ».

Effectivement, les appareils laissés branchés consomment de l'énergie. En moyenne, selon l'ADEME « supprimer les veilles permet de réaliser une économie d'environ 100 euros par an ».

Les écogestes le plus fréquemment conseillés aux ménages



Cet écogeste est pertinent car la majorité des ménages français possèdent des écrans (télévision, ordinateurs, box, consoles, ...) et tous ces appareils sont pourvus de veilles.

Lors des visites réalisées au cours de l'étude d'impact nous demandons au ménage s'il se souvient des écogestes conseillés par les médiateur.trice.s. Les ménages citent le plus souvent les écogestes les plus communs tels que couper l'eau (49%), réduire son temps de douche (48%) et éteindre les lumières (41%). Certains ménages ont toutefois mémorisé des écogestes moins intuitifs, notamment dégager les grilles d'aération (34%), dégivrer les appareils de froid (35%) ou aérer 5 minutes par jour (38%).

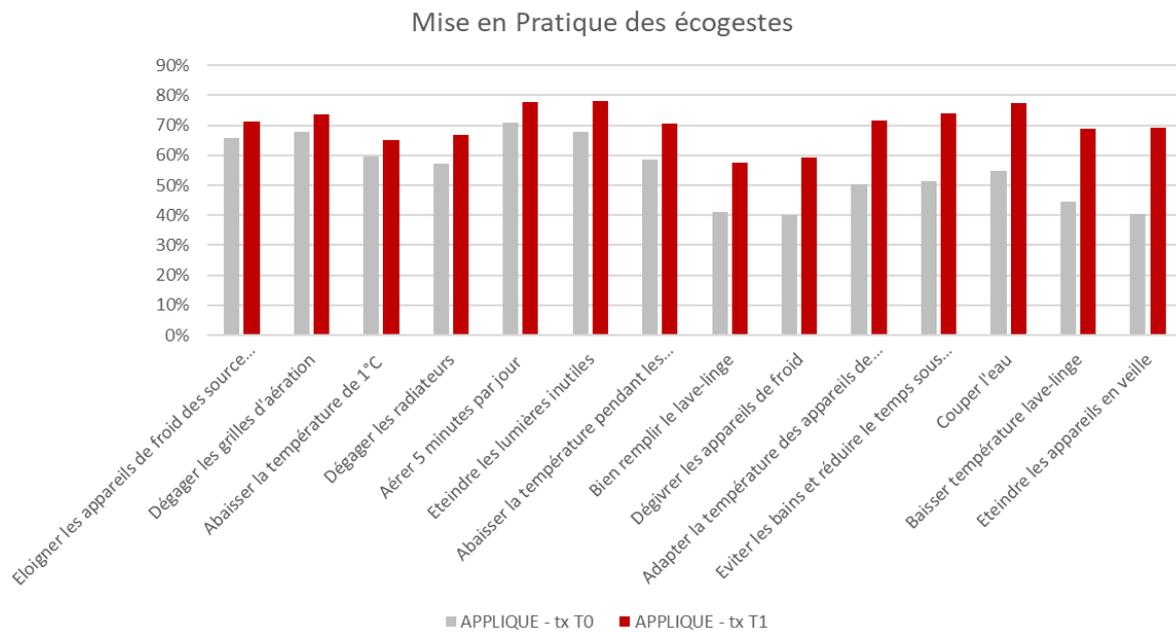
Les écogestes connaissent une augmentation des pratiques entre nos deux visites, ce qui signifie que globalement les ménages assimilent les écogestes transmis par nos équipes.

On considère également la capacité des ménages à changer leur comportement, nous avons constaté **une nette augmentation de l'application des écogestes** depuis la visite de diagnostic.

Les écogestes que les ménages semblent avoir le plus assimilés sont également ceux les plus conseillées par les médiateurs.trice.s:

- « Couper l'eau », Nous relevons un taux d'application de 55% passant à 77% après la deuxième visite;
- « Réduire le temps de douche », nous assistons à une augmentation de 23% (51% au cours de la première visite contre 74% un an après);
- « Eteindre les appareils en veille », nous relevons un taux d'application de 40% après la première visite puis 69% un an après;
- On remarque également que l'écogeste « baisser la température du lave-linge » a connu une nette augmentation entre les deux visites (45% contre 69%).

La transmission de ces conseils semble avoir un vrai impact sur les habitudes des ménages, leur permettant ainsi de faire de réelles économies d'énergie.

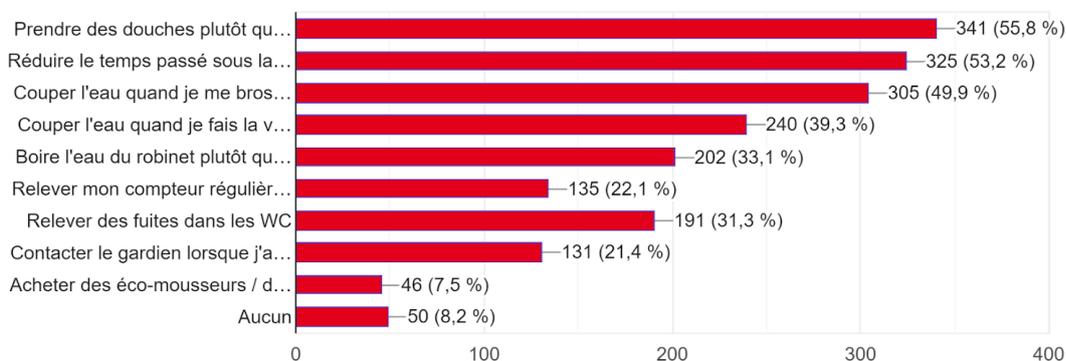


Visite de Porte à Porte

Au cours des visites de porte à porte (le dispositif de visite en porte à porte est présenté ci-après au point D.), nous conseillons les ménages sur les écogestes liés à l'eau. Quelques mois après les visites, l'équipe d'animation recontacte les ménages dans le but de réaliser une enquête de satisfaction. Lors de cette enquête, nous relevons les écogestes retenus par les ménages. Voici le résultat de cette étude:

Nous vous avons donné des conseils pendant la visite, des quels vous souvenez-vous ?

611 réponses



Nous remarquons que les écogestes les plus retenus par les ménages sont:

- Prendre des douches plutôt que des bains (55,7%)
- Réduire le temps passé sous la douche (53%)
- Couper l'eau quand je me brosse les dent/ rasage (50,1%)



Deux de ces écogestes sont aussi parmi les plus retenus lors des visites de médiation, comme vu précédemment.

67,6% des ménages ont appliqué la totalité des écogestes qui leur ont été conseillés et 24,7% d'entre eux ont appliqué les écogestes qu'en partie. Seuls 7,7% des foyers n'ont pas appliqué les écogestes conseillés.

Parmi les ménages n'ayant pas appliqué les écogestes 63% des répondants les appliquaient déjà et 26% ont rencontré des complications à appliquer les écogestes ou ont rencontré des difficultés à les inculquer aux membres de leur famille.

B. Les équipements

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

Les bénéficiaires jugent à 53% utiles les équipements fournis. Les équipements que les ménages estiment utiles sont les ampoules basse consommation à 80%, les mousseurs à 78% et les films de radiateurs. Les équipements jugés les moins utiles sont les joints de fenêtre (31%), le thermomètre hygromètre (36%) et les systèmes éco-WC (36%). Ces données sont toutefois à considérer avec précaution, s'agissant de questions auxquelles les ménages n'ont pas systématiquement répondu et se rapportant à des besoins et problématiques très personnels.

Lorsque les médiateur.rice.s constatent qu'un ou plusieurs des équipements électroménagers est très énergivore, il.elle.s conseillent aux ménages d'en changer.

Les équipements qui ont été le plus remplacés sont le réfrigérateur, la machine à laver et le four, remplacés par des appareils plus économe en énergie.

32% de nos bénéficiaires ont réalisé des travaux ou ont vu leur logement être rénové entre notre première visite et la visite d'étude d'impact. Différents types de travaux ont été réalisés (isolation des murs, isolation de la toiture, isolation du plancher, rénovation de la façade, changement de chaudière, changement de chauffage). Ces travaux peuvent influencer la réduction des consommations d'énergie du foyer et l'amélioration du confort. Il est plus facile pour les propriétaires de réaliser des travaux, car ils sont les seuls décideurs et peuvent bénéficier d'aides financières à la rénovation énergétique. Ils sont surreprésentés avec 25% du taux des logements rénovés suite à la visite de diagnostic étant donné que les propriétaires occupants ne représentent que 17% des ménages visités.

Les locataires privés qui représentent 66% des ménages visités correspondent à 65% des logements rénovés à la suite de la visite de DST.

Nous notons une sous-représentation des locataires du parc privé représentant 10% des logements rénovés, les travaux de rénovation étant soumis aux décisions des propriétaires. La rénovation énergétique du logement est l'un des impacts les plus importants pour faire des économies dans son logement, par exemple l'un des ménages visités a rénové leur maison individuelle (rénovation de façade avec isolation extérieur et l'installation d'une pompe à chaleur), ce qui a permis de réaliser 135€ d'économie en 1 année sur leur facture d'électricité et le ménage n'est plus abonné au gaz sachant que leur dernière facture annuelle de gaz était de 2 600€. On se rend compte que les ménages propriétaires ont davantage de possibilités d'actions face à la précarité énergétique.

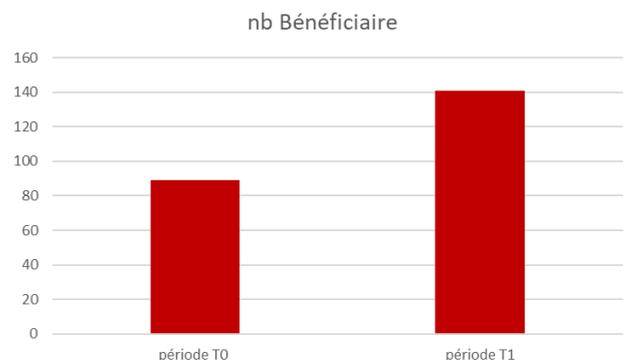
C. Les orientations et accès aux droits

À l'issue de la visite des médiateur.trice.s orientent les ménages, en fonction de leur situation et de leur(s) besoin(s), vers certaines aide(s) et/ou certaines structures compétentes.

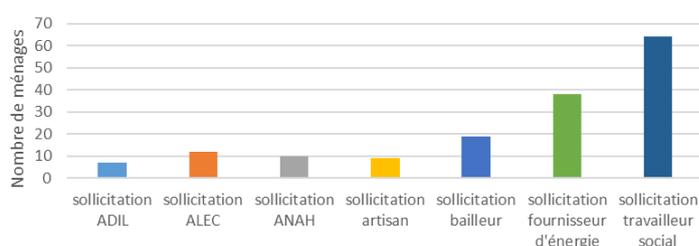
Le public ciblé par nos visites est un public en situation de précarité, souvent bénéficiaires de minimas sociaux (RSA, ASS, AAH). Toutefois ces aides, mis à part le chèque énergie, ne sont pas automatiques et requièrent une démarche en amont. Les ménages ne connaissent pas toutes les aides, ignorent qu'ils sont éligibles ou n'entament pas de démarches du fait de la complexité de la procédure. Suite à notre passage 42% des foyers ont réalisé une démarche d'accès aux droits (demande d'aides tout type de droit confondu). Ces démarches d'accès aux droits concernent majoritairement les aides FSL [Fonds Solidarité Logement et Fonds Solidarité Logement - Énergie] et le chèque énergie.

Nous pouvons considérer l'exemple de ce dernier. 37% des ménages éligibles non bénéficiaires au chèque énergie lors de la visite T0 en sont devenus bénéficiaires par la suite.

53% des ménages à qui les médiateur.trice.s avaient proposé des orientations ont sollicité un ou plusieurs des acteurs ou structures dans leurs démarches. Il s'agit surtout d'acteurs du champ social (services sociaux de mairie, du départements ou associations) ou de l'énergie (fournisseurs d'énergie, ANAH, ALEC, chèque énergie).



Nombre de bénéficiaires ayant sollicité Les organismes conseillés



De plus, 58% ont réalisé des démarches plus informelles : discussion des problèmes énergétiques avec un tiers, contact du propriétaire pour effectuer des travaux, changement de fournisseur d'énergie ou auto-travaux.

Enfin, ce soit par la mise en pratique d'écogestes, l'utilisation

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

D. L'action de sensibilisation de LogisCité

Nos équipes d'animation réalisent des visites de 15 à 20 min en porte-à-porte ayant pour but de sensibiliser les ménages sur l'utilisation de l'eau et de l'énergie dans leurs logements. L'objectif est de réduire la consommation des ménages.

Nos équipes d'animation réalisent également des animations collectives, durant lesquelles ils.elles sensibilisent les ménages aux écogestes grâce à des ateliers. Ils.elles informent également les ménages sur leurs droits et les aides auxquelles ils peuvent accéder. Ils.elles leur expliquent le fonctionnement des réseaux de distribution d'eau et d'énergie.

Ces ateliers de sensibilisation aux économies d'énergie et d'eau permettent d'apporter des astuces économes de façon ludique et non-stigmatisante.

Les ateliers sont ludiques et interactifs, permettent de sensibiliser largement adultes et enfants aux problématiques d'économies d'énergie et de fédérer les participants autour d'un projet.

Nous proposons plusieurs types d'animations sur l'eau et les énergies. Les participants pourront trouver des quiz sur les écogestes, des bars à eau, des jeux, des goodies...

Au cours de l'année 2022 les animateurs ont réalisé la sensibilisation de 3859 ménages et 6 animations collectives.

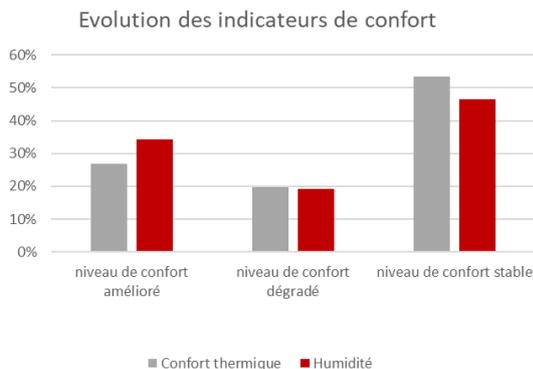
Leurs actions sont moins personnalisées et individualisées à chaque ménage que celle de nos médiateur.trice.s, néanmoins leur impact est conséquent considérant le large public touché par celle-ci.



V. L'impact de notre action

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

A. Evolution du Confort

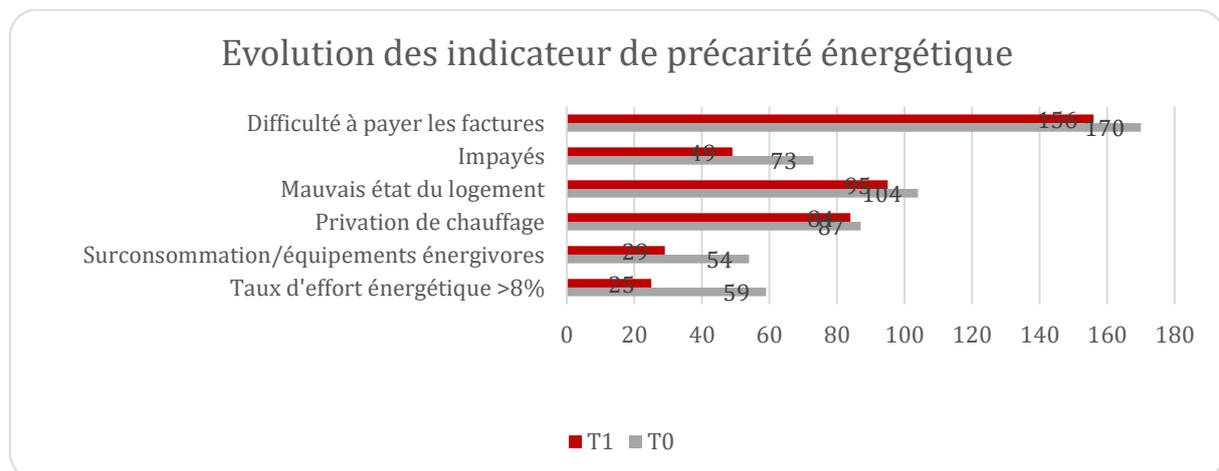


Pour rappel, le confort d'une personne repose en grande partie sur leur perception d'une température agréable (l'ADEME recommande 19°C) et sur le niveau d'humidité qu'ils ressentent dans leur logement. Un changement d'habitudes, l'utilisation de matériel économe adapté ou la réalisation de travaux peut sensiblement modifier le ressenti des ménages.

Nous observons une amélioration de 27% du confort thermique et 34% du niveau d'humidité dans le logement. Pour environ la moitié des ménages, les bénéficiaires voient leur situation stabilisée.

Il nous a ainsi semblé intéressant de comparer les différents indicateurs de précarité énergétique. Nous relevons que les indicateurs connaissent une amélioration.

Il nous a ainsi semblé intéressant de comparer les différents indicateurs de précarité énergétique. Nous relevons que les indicateurs connaissent une amélioration.



B. Les économies réalisées

34% des ménages ont l'impression d'avoir réalisé des économies, 40% estiment qu'ils n'en ont pas réalisé et 26% ne savent pas.

De même qu'à la première visite, il semble que les ménages aient des difficultés à évaluer si le niveau d'une facture est « normal » ou non et s'il a diminué ou non. Comme vu précédemment cela est aussi dû au fait que le coût de la vie a augmenté, et même si des économies d'énergie en kWh sont réalisées, les ménages n'en ont pas forcément conscience vis-à-vis de leur pouvoir d'achat. Il convient d'analyser les factures que nous récupérons lors des visites, néanmoins comme nous l'avons mentionné précédemment nous rencontrons des difficultés à collecter les factures d'énergies.

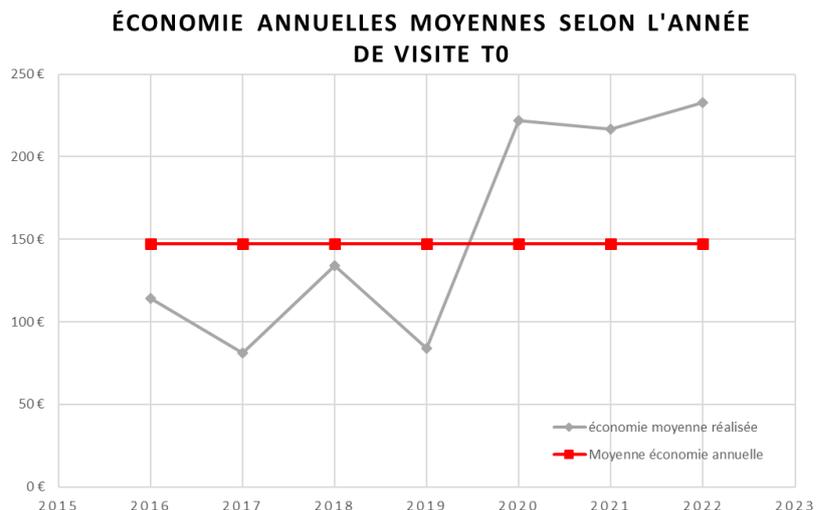
Nous avons pu relever et analyser les factures de 145 foyers, qui nous ont permis de calculer l'évolution de leur consommation. La comparaison des consommations moyennes en kWh nous a permis de relever que

70% des ménages dont nous avons étudié les factures ont réalisé des économies d'énergie (alors que seulement 34% des ménages ont eu l'impression d'avoir réalisé des économies).

Cela porte la moyenne des économies annuelles réalisées à 147€ par ménage toutes années de visites confondues.

Les économies demeurent plus importantes que les dépenses supplémentaires.

En effet, parmi les foyers ayant réalisé des économies, la moyenne est de 245€ d'économies annuelle tandis que les dépenses supplémentaires s'élèvent à 93€ en moyenne.



	moyenne d'économie annuelle BDD
total	147 €
que ceux ayant fait des économies	245 €
que ceux ayant augmenté leurs dépenses	-93 €

En analysant les foyers ayant réalisé des économies, nous relevons que les ménages ayant mis en œuvre les démarches préconisées (travaux, orientations, changement d'équipement) ont en grande partie réalisé des économies. 63% des ménages ayant réalisé des travaux ont fait des économies d'énergies l'année suivante. Pour les ménages ayant changé d'équipement suite à la visite T0, nous avons un taux de ménages ayant réalisé des économies de 76%.

Lors de l'étude d'impact de 2023, nous avons obtenu les résultats suivants:



	moyenne d'économies EI 2023
total	202 €
que ceux ayant fait des économies	283 €
que ceux augmenté leurs dépenses	- 126 €

Nous avons obtenu une moyenne de 202 € d'économie en moyenne chez les ménages dont où nous avons les données pour calculer leurs consommations avant et après la visite T0. Seuls 20% des ménages n'ont pas réalisé d'économie, dont la moitié a subi une forte augmentation de leur dépense, étant en plus victime de l'augmentation du prix des l'énergie (gaz et électricité).

Parmi les ménages ayant réalisé des travaux à la suite de la visite T0, tous ont réalisé des économies.

A la suite de la visite initiale, les médiateur.trice.s estiment combien le ménage visité pourrait réaliser d'économies en fonction des écogestes préconisés et des équipements fournis. Si les ménages mettent en pratique les écogestes et utilisent les équipements fournis, nous estimons qu'ils peuvent économiser en moyenne 899 kWh.

Dans les faits, les économies réalisées sont supérieures à celles estimées, elles s'élèvent en moyenne à 1153 kWh. Pour 42% des bénéficiaires, les économies réalisées sont tout de même inférieures à celles estimées. L'impact que peuvent avoir les démarches, les travaux, l'évolution de la composition des ménages et les températures ne peuvent pas être prises en compte dans les estimations.

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

C. L'impact environnemental

La lutte contre la précarité énergétique se situe à la croisée des enjeux sociaux et environnementaux. En effet, les principales sources d'émission de GES en France sont le logement et le transport, les logements émettant en moyenne 3 150 kg de CO2 par an ²¹.

Cette valeur varie fortement selon l'étiquette énergétique du logement (varie de A à G). Ainsi, améliorer la performance énergétique des logements a un impact positif sur l'environnement. La rénovation des passoires énergétiques semble être une étape clef de la transition écologique. En ce sens, plusieurs dispositifs visent à encourager et accélérer la rénovation des logements les moins performants (réédition des DPE, réalisation imposée d'audits énergétiques pour les ventes, gel de l'augmentation des loyers des passoires énergétiques...) ou à défaut, à interdire leur présence sur le marché locatif à compter du 1er janvier 2023 pour les nouveaux contrats de location. Le seuil maximal de consommation d'énergie finale d'un logement est fixé à 450 kWh/m² depuis le 1er janvier 2023 pour la France métropolitaine .

Nous n'avons pas l'information sur l'évolution de la performance énergétique des logements visités – n'ayant pas accès aux DPE [Diagnostic de Performance Énergétique] des logements – mais beaucoup de ménages ont réalisé des économies d'énergie. Ces économies d'énergie représentent aussi des économies de kg de CO2. Pour les estimer, nous avons considéré la moyenne pondérée des émissions de CO2 des différentes sources d'énergie électrique à laquelle nous avons ajouté les émissions de CO2 au kWh du gaz naturel ²⁸. Nous avons ensuite utilisé le coefficient issu de la moyenne de ces deux énergies ²⁴ pour calculer une moyenne d'économie en kg équivalent CO2: en moyenne les ménages ont réalisé **238 kg d'économie de CO2**. Ce chiffre passe à 387 kg de CO2 chez les ménages ayant réalisé des économies d'énergie.

A cela s'ajoutent les données sur l'eau, qui sont particulièrement difficiles à obtenir auprès des ménages, beaucoup n'ayant pas l'historique de leur consommation.

VI. Évaluation de la démarche

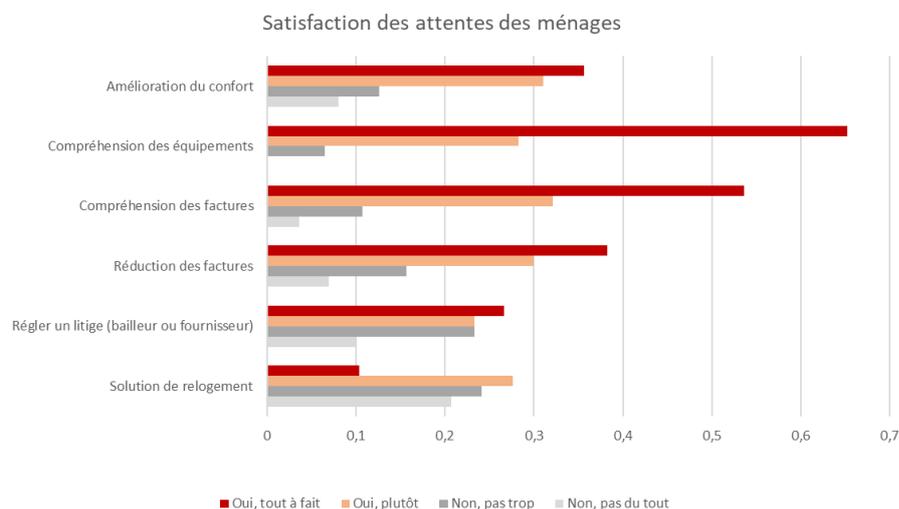
A. Satisfaction des ménages

Les ménages semblent satisfaits de l'action de Croix-Rouge Insertion LogisCité.

Pour les visites de médiation, en moyenne ils attribuent une note de 8,4/10 à la visite. 94% qualifient la visite de « tout à fait » ou « plutôt » satisfaisante. 98% de nos bénéficiaires estiment que la durée de l'intervention est satisfaisante.

LogisCité a conservé les mêmes résultats que l'année précédente.

97% de nos bénéficiaires estiment que la durée de l'intervention est satisfaisante. Pour rappel, les visites durent environ 1h30 pour le diagnostic complet et les orientations. Nous avons remarqué une corrélation entre la satisfaction des ménages et notre réponse à leurs attentes. Voici une représentation de leurs attentes lors de la première visite ainsi que leur niveau de satisfaction vis-à-vis de notre démarche pour y répondre.



L'attente la plus répandue concerne la réduction des factures (pour 72% des ménages), suivie par l'amélioration du confort (29%) et la compréhension du fonctionnement des équipements (15%). Dans l'ensemble, il semble que nous répondions bien aux attentes des ménages puisque 94% d'entre eux ont répondu "oui, tout à fait" ou "oui, plutôt", toutes attentes confondues.

Cependant plusieurs points sont à noter : tout d'abord l'attente "solution de relogement" présente une grande insatisfaction (45% ont répondu "non" ou "non pas trop"), les médiateur.rice.s réorientent alors vers les services sociaux ou le bailleur mais cela ne semble pas être satisfaisant ou suffisant pour les ménages..

Plusieurs personnes nous ont confié attendre d'être relogées depuis plusieurs années malgré des relances régulières de leur demande.

Nous rencontrons la même problématique au niveau de la gestion d'un litige avec le bailleur ou le fournisseur d'énergie demeure source d'insatisfaction, certains ménages attendant de nous un accompagnement plus soutenu sur cette problématique.

Presque la totalité de nos bénéficiaires (98,9%) estiment que leurs échanges avec les médiateur.rice.s agréables et 98% ont compris nos conseils.

Ces retours très positifs nous permettent d'affirmer que la communication entre médiateur.rice.s et bénéficiaires est de très bonne qualité. La langue peut toutefois être une barrière, en effet, il semblerait que les ménages ayant le moins compris les écogestes sont ceux qui ont le plus de difficulté avec la langue française. Nous relevons un taux de 3% de ménages qui estiment ne pas avoir compris nos conseils.

92% des ménages estiment que les conseils sont « tout à fait » (63%) ou « plutôt » (29%) utiles. Parmi les ménages qui estiment que les conseils sont tous ou partiellement inutiles, 16,89% les appliquent déjà, 15% les ont jugés difficiles à mettre en place et 15% ont rencontré des difficultés à mobiliser les autres membres du ménage.

28% des foyers ayant des enfants expliquent que les conseils n'ont pas ou que très peu été appliqués par les enfants.

Les ménages ont également eu la possibilité de donner un retour qualitatif sur la visite. Il en ressort qu'ils ont appris des choses, mais qu'ils voudraient des conseils plus poussés, à plus fort impact.



L'étude de satisfaction de l'activité de nos animateur.trice.s s'est déroulée via des appels téléphoniques aux ménages ayant bénéficié des visites de porte-à-porte au cours des mois précédents.

L'étude a été réalisée sur un échantillon de 611 ménages.

Cette étude nous a permis de relever des observations et des points d'amélioration faits par les ménages. La note moyenne attribuée à nos visites est de 4,78/5. Seuls 2,3% des répondants ont donné des notes inférieures ou égales à 3.

Il est intéressant de noter que la note est meilleure que celle de la médiation alors que les animateurs interviennent sous un format de porte à porte. En effet, le ménage

n'est pas prévu de notre visite (seulement un affichage en pied d'immeuble un courrier dans la boîte aux lettres) mais malgré tout la satisfaction est plutôt positive. On peut y supposer différents facteurs :

- les animateur.rice.s sont d'autant plus formés sur la prise de contact et "l'ouverture de porte" pour faciliter l'initiation de la visite
- Les visites sont bien plus courtes : seulement une visite de 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 effet positif : les ménages ne s'attendant pas à la visite ont généré moins d'attente sur celle-ci et n'en retiennent donc que le positif.

Depuis notre visite, pensez-vous avoir fait des économies ?
611 réponses



39,5 % des ménages estiment avoir réalisé des économies grâce à nos conseils.

Cependant parmi les foyers estimant avoir réalisé des économies 78,1% n'arrivent pas à évaluer le montant des économies réalisées.

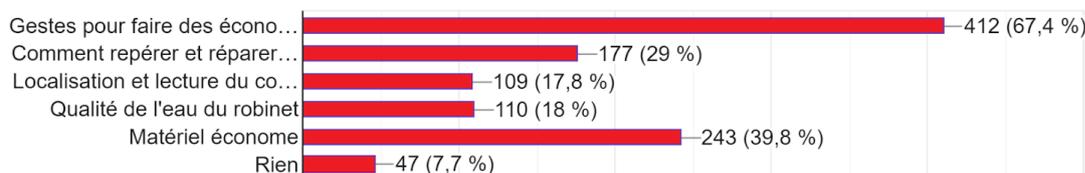
Il est difficile de confirmer ou infirmer les économies réalisées par les ménages car nous n'avons pas pu obtenir les factures de consommation. En effet, intervenant en porte à porte il nous est difficile de récupérer des documents personnels des ménages lors de l'intervention ou par téléphone.

3,3% des ménages ont accepté de nous transmettre leur factures d'énergie, ce qui réduit l'analyse de notre impact.

Lorsque l'on demande aux ménages "Si vous ne deviez retenir qu'une seule chose de la visite, ce serait :" nous obtenons les résultats suivants :

Si vous ne deviez retenir qu'une seule chose de la visite, ce serait :

611 réponses



Nous remarquons que les ménages ont pour la majorité retenu les écogestes transmis par nos équipes bien qu'ils aient également retenu à 28,7% les conseils pour repérer les fuites d'eau et à 39,7% retenu les matériels économes conseillés.

Et on voit que seul 7,7% des ménages estiment n'avoir rien retenu des visites.

73,6% des ménages ont installé et utilisé l'ensemble du matériel remis et 16,9% ont utilisé la moitié du matériel fourni. Seuls 11,1% des ménages n'ont ni utilisé ni installé le matériel économe.

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

Ayant atteint la barre des 300 ménages visités pour nos études d'impact, nous jugeons intéressant de comparer l'impact de notre activité aujourd'hui au fil des des années.

En 2023, parmi nos bénéficiaires 76% rencontraient des difficultés à se chauffer contre 67% sur l'ensemble de notre de notre base de données, il semblerait donc que la difficulté à se chauffer est plus prépondérante maintenant que les années passées.

Dans les données relevées en 2023, nous observons que 22% des ménages ont vu le niveau de confort dans leur logement amélioré contre 27% (au total).

La note moyenne de satisfaction des ménages en 2023 est de 8,3 soit 0,1 point de moins que la note moyenne de la base de données.

On peut expliquer cette baisse par le pourcentage de ménages non satisfaits des visites par rapport à leurs attentes. Lors de l'étude nous avons recensé 44% de bénéficiaires non satisfaits (28% pas trop satisfait et 16% pas satisfait). Cela est dû en partie par l'incompréhension par certains ménages du rôle de nos équipes de médiation. Ces ménages n'avaient pas compris les limites de notre action, ce qui peut s'expliquer par un manque de communication au préalable sur nos missions auprès des ménages. Ils donnent malgré tout une note globale satisfaisante mais peut être moindre que précédemment.

96% des bénéficiaires ont compris les conseils en 2023 contre 98% sur la base de données.

En ce qui concerne les ménages ayant réalisé des économies, nous en relevons davantage en 2023 avec 80% des ménages en ayant réalisé contre 70% sur la base de données globale. En moyenne en 2023, les ménages économisent 1448 kWh soit 202€ contre 1153 kWh soit 147€ au global.

27% des ménages avaient le sentiment de ne pas avoir réalisé des économies, après les calculs des consommations d'énergie nous relevons que seuls 20 % des ménages n'ont pas réalisé d'économie.

Concernant les indices de précarité énergétique, nous remarquons que le pourcentage de ménages étant en situation de précarité lors de la première visite en 2023 et celui de la base de données sont similaires (70% contre 69%). Néanmoins le taux de ménages en situation de



précarité 1 an après la première visite est moins important sur la base de données 55% contre 61% en 2023. Cette variation peut s'expliquer par la conjoncture auquel nos bénéficiaires ont dû faire face en 2023.

VII. Pistes d'amélioration

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

Suite aux retours des études d'impact précédentes, nous avons tenté de réduire la part des refus et d'améliorer notre récolte des informations explicatives. Lors de l'étude d'impact 2022, plusieurs ménages nous ont indiqué lors de la visite, ne pas avoir compris le rôle des organismes vers lesquels nous les avons orientés à la première visite.

Par conséquent, ils n'ont pas entamé les démarches qui auraient pu changer leur situation. Ainsi, il pourrait être pertinent que les médiateur.trice.s prennent un temps supplémentaire à la première ou la seconde visite pour mieux expliquer les orientations aux ménages, leurs objectifs et la marche à suivre pour solliciter ces acteurs. Depuis ont été mis en place les guides d'orientation regroupant les contacts utiles en fonction des besoins des ménages pour chacun de nos territoires d'intervention. Nous avons amélioré le processus d'explications des orientations avec une synthèse plus complète sur les rapports de diagnostic, ainsi qu'une meilleure présentation des orientations et des aides auxquelles les ménages peuvent accéder.

L'impact environnemental de notre action a été développé grâce aux calculs de l'estimation des émissions de CO2 engendré par la consommation en kWh des ménages.

Grâce aux données de l'ADEME, nous utilisons un coefficient traduisant les émissions moyennes de CO2 produites par la consommation de gaz naturel et d'électricité, en respectant les proportions des sources de production en France ²⁵. La question de la sensibilisation écologique est parfois difficile à aborder avec les ménages en difficulté (l'état du logement, le remplacement de certains équipements, les situations d'impayés, les solutions de relogement)

B. Des pistes pour améliorer la démarche de l'étude

Bien que notre impact soit réel, positif, et croissant, il est essentiel de continuer à l'améliorer. Les ménages mécontents de l'accompagnement refusent souvent la visite d'étude d'impact, il serait intéressant de recueillir les raisons de leur mécontentement comme information afin d'améliorer nos performances. Afin d'améliorer l'efficacité de notre étude d'impact, nous devons développer l'implication des collectivités et politiques territoriales dans les dispositifs de visite. Nous avons pu relever qu'une communication plus présente du territoire, une explication détaillée de notre dispositif et tout particulièrement communiquer pour nous sur les visites à +1 an permettait de diminuer le taux de refus.



Concernant les appels de suivi, et la récolte de données pour l'étude d'impact. Nous pourrions étudier la possibilité de travailler sur des créneaux de soirée, pour toucher un maximum de personnes (actuellement les actifs ne décrochent pas le téléphone lors de nos appels). Nous pourrions aussi enrichir les questions posées pour aller plus loin dans l'analyse de la pertinence et des attendus des ménages. Par exemple, les orientations proposées (contacter le CCAS, recevoir la visite des médiateurs) ne font aujourd'hui partie des questions posées lors de notre étude d'impact animation.

Nous souhaitons aussi développer une nouvelle méthode afin de collecter les factures de consommations d'eau et d'énergie des ménages dans l'objectif d'analyser notre impact.

En parallèle, sur les visites en porte à porte, celles-ci permettent d'identifier parfois des ménages invisibles, peu ou pas accompagnés par les dispositifs sociaux mais la modalité de la visite de porte à porte ne permet que peu d'orientation. En effet les animateurs vont proposer une visite de médiation complémentaire mais si le ménage la refuse leur possibilité d'orientations et de conseils sont assez limitées. Il pourrait être pertinent de rechercher des modalités permettant d'orienter plus les ménages ou de leur proposer plus de choix.



Bibliographie/ Sitographie

- ¹ “Prix de l’électricité: quelles évolution en 2023” <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/evolution-prix-electricite.html>
- ² Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires “Le bouclier tarifaire pour l’électricité”
- ³ Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires “Le bouclier tarifaire pour le gaz naturel”
- ⁴ Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires “Un chèque énergie exceptionnel de 100 à 200 euros pour 12,6 millions de foyers.”
<https://www.ecologie.gouv.fr/cheque-energie-exceptionnel-100-ou-200-euros-126-millions-foyers#:~:text=millions%20de%20foyers-.Un%20chèque%20énergie%20exceptionnel%20de%20100%20ou%20200,12%2C6%20millions%20de%20foyers&text=À%20partir%20du%20lundi%2012,de%20tout%20type%20d%27énergie>
- ⁵ Insee “Entre janvier 2021 et juin 2022 la hausse de prix de l’énergie, a entraîné une baisse du pouvoir d’achat malgré la mise en oeuvre de mesure exceptionnelles”
- ⁶ https://www.apur.org/sites/default/files/446000_pavillons_mgp.pdf?token=7qdKuA3j
- ⁷ Dossier complet Intercommunalité-Métropole CA Communauté Paris-Saclay
- ⁸ <https://www.energie-mediateur.fr/publication/2022-16eme-edition-du-barometre-energie-info>
- ⁹ https://www.onpe.org/observatoire_national_de_la_prekarite_energetique
- ¹⁰ Nicolas Cochez, Éric Durieux, David Levy, « Vulnérabilité énergétique », *Insee*, 8 janvier 2015.
- ¹¹ « En France, en 2020, 8,0 millions de familles résident avec au moins un enfant mineur à la maison. Une sur quatre est une famille monoparentale ». Élisabeth Algava, Kilian Bloch, Isabelle Robert-Bobée, « Les familles en 2020 : 25 % de familles monoparentales, 21 % de familles nombreuses », *Insee*, 13 septembre 2021.
- ¹² Ministère de la Transition écologique, « Le parc locatif social au 1er janvier 2021 », 16 décembre 2021
- ¹³ Direction Régionale et Interdépartementale de l’Hébergement et du Logement / Service des Observatoires, des Études et de l’Évaluation, « Le parc locatif social en Île-de-France au 1er janvier 2021 », 19 novembre 2021.
- ¹⁴ « Pour comparer les niveaux de vie de ménages de taille ou de composition différente, il faut diviser le revenu par le nombre d’unités de consommation (UC). Celles-ci sont généralement calculées de la façon suivante :
- 1 UC pour le premier adulte du ménage,
 - 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus,
 - 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans. »
- Insee*, Définitions, Unité de consommation, 19 janvier 2021.
- ¹⁵ *Insee*, « L’essentiel sur... la pauvreté », 10 novembre 2021.
- ¹⁶ *Insee* “La Seine-Saint-Denis : entre dynamisme économique et difficultés sociales persistantes”
- ¹⁷ Direction de l’information légale et administrative, Logement décent, vérifié le 29 octobre 2021
- ¹⁸ Izi by EDF, « Quel est le bon taux d’humidité dans une maison ? », 10 février 2021.

¹⁹ Agence de la transition écologique, ADEME Expertises, « La précarité énergétique suivie par l'ONPE au sein de l'ADEME », 29 mars 2022.

²⁰ Agir pour la transition écologique "20 solutions pour réduire sa consommation d'électricité"

²¹ Ministère de la Transition écologique, « Les émissions directes de CO2 des ménages selon leur localisation », 23 août 2012.

²² Gouvernement.fr "Interdiction à la location des logements avec une forte consommation d'énergie" publié le 31/03/2021

²³ Base Carbone de l'ADEME, <https://climate.selectra.com/fr/empreinte-carbone/energie>

²⁴ Voir Annexe 1. Le coefficient moyen s'élève à 0,1445 kgCO₂e/kWh.

²⁵ EDF, Information sur l'origine de l'électricité fournie par EDF.