



*Le Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie du
Gers*

Le fonctionnement et les impacts du GerSlime

Éléments pour l'évaluation

Christophe BESLAY, Romain GOURNET (BESCIB)

Avec la collaboration de :

Guillaume De Oliveira, Thibault Vacher (BESCIB)
Lucille Gicquel (SOSTEN Projets)

**Les étudiants du Master 1 PEPS (Politiques Environnementales et Pratiques
Sociales), Département de Sociologie et Anthropologie, Université de Toulouse Jean-
Jaurès, Promotion 2013/2014**

Ryan ABDESSELEM, Fikidami AHAMADA, Bailo BAH, Sophie BEAUDOUIN,
Sarah BIROT, Simon BOCQUET, Pierre-Maurice CALBO, Jimmy DELACOTTE,
Claire DEMERISSE, Julia DURAND, Justine FABRE, Isabelle FERAY, Rachidou
KANKOU, Morgan LAPLAIGE, Julie PASCAUD, Stéphanie VINCENT, Lei WANG

Mars 2015

Sommaire

Présentation

L'expérimentation d'un dispositif d'intervention innovant auprès des ménages en précarité énergétique 4

- 1. La genèse du GerSlime 4
- 2. L'architecture de l'action 8
- 3. Le territoire d'expérimentation et les opérateurs 11

1^{ère} Partie

Référentiel et méthodologie de l'évaluation 13

- 1. Référentiel d'évaluation du GerSlime** 14
 - 1.1. Les principes de la démarche évaluative 14
 - 1.2. L'arbre des objectifs 17
 - 1.3. Les quatre registres de l'évaluation 18
- 2. Méthodologie de l'évaluation** 24
 - 2.1. Enquête qualitative auprès des acteurs du territoire 25
 - 2.2. Enquête quantitative auprès des ménages 28

2^{ème} Partie

Le fonctionnement et l'activité du Gerslime 30

- 3. Le fonctionnement concret du Gerslime** 31
 - 3.1. Le rôle du Conseil Général 31
 - 3.2. Le rôle de l'Association Revivre 35
 - 3.3. Le rôle de la Conseillère en Économie Sociale et Familiale 42
 - 3.4. Le rôle de Gascogne Énergie Conseil 47
 - 3.5. Les modes de coordination des acteurs opérationnels 49
 - 3.6. Les actions conjointes 50
- 4. L'implication des acteurs locaux dans le GerSlime** 53
 - 4.1. Des coopérations fortes 53
 - 4.2. Des relais d'informations plus ou moins actifs 64
 - 4.3. Des acteurs plus distants et difficile à enrôler 66
- 5. La précarité énergétique dans le Gers. La vision des acteurs** 76
 - 5.1. Un bâti ancien et dispersé 76
 - 5.2. Une population particulièrement démunie et vieillissante 76
 - 5.3. Les figures de la précarité énergétique dans la CCBA 78
 - 5.4. Les attitudes des ménages face au GerSlime 79
- 6. Bilan de l'activité du Gerslime** 84
 - 6.1. Nombre de ménages bénéficiaires 84
 - 6.2. Le repérage des ménages en difficulté 87

6.3. Caractéristiques socio-résidentielles des bénéficiaires	88
6.4. Le financement du GerSlime	89
7. Atouts et limites du GerSlime. Point de vue des acteurs du territoire	91
7.1. Les atouts du GerSlime	91
7.2. Les faiblesses	98
7.3. Les contraintes	102
7.4. Des menaces	104
7.5. Opportunités et pistes d'amélioration	106
3^{ème} Partie	
Le point de vue des bénéficiaires. Résultats des enquêtes auprès des ménages	110
8. La population d'enquête	111
8.1. Une population diversifiée	111
8.2. Activités et revenus	114
8.3. Le logement	115
9. Les problèmes rencontrés par les ménages	124
9.1. Des difficultés financières	124
9.2. Les problèmes du logement	126
9.3. Typologie des problèmes	128
10. L'intervention du GerSlime	130
10.1. Un dispositif à l'écoute et réactif	130
10.2. Des petits équipements et de la documentation utiles	132
10.3. Des conseils compréhensibles et utiles	133
11. Résultats de l'intervention	138
11.1. La réalisation de travaux	138
11.2. La résolution des problèmes du logement	139
11.3. Impacts sur la sociabilité et les relations avec le bailleur	141
11.4. Une meilleure attention énergétique	141
12. Une forte satisfaction de l'intervention du GerSlime	149
13. Témoignages de bénéficiaires du GerSlime	152
Éléments de synthèse pour l'évaluation du GerSlime	166
1. Une forte pertinence reconnue	167
2. La cohérence : un fonctionnement à optimiser	168
3. L'efficacité. De nombreux bénéfices pour les ménages	171
4. Efficience : le surcoût de la ruralité et de la compétence	174
5. Conditions de transférabilité	175
Annexes	179
Liste des entretiens réalisés	180
Guide d'entretien auprès des acteurs du territoire	182
Questionnaire ménages	184

Présentation

L'expérimentation d'un dispositif innovant d'intervention auprès de ménages en précarité énergétique

Le département du Gers, comme les autres collectivités départementales, est confronté à une forte augmentation des demandes d'aides au FSL pour impayés d'énergie et d'eau (à titre d'exemple : +34% de demandes de 2007 à 2009, soit 698 dossiers en plus et 181.375€ de dépenses supplémentaires). L'analyse des demandes reçues au FSL fait ressortir un certain nombre d'éléments :

- Les personnes sont de plus en plus en difficulté pour entrer en contact avec leur fournisseur d'énergie, elles ne disposent pas des éléments de compréhension pour gérer seules leurs contrats (abonnement, délais). Le besoin d'accompagnement et de médiation s'accroît de jour en jour.
- Dans ces situations, les personnes s'adressent au service social dans l'urgence.
- Les factures sont de plus en plus élevées (notamment de gaz).
- Difficultés à mettre en place un suivi après une aide FSL. Il est difficile de mobiliser les personnes sur une proposition d'accompagnement post aide FSL.
- Les aides préventives sont peu utilisées et assez lourdes à mettre en place et à suivre.

1 – La genèse du GerSlime

En 2004, le C.G. du Gers a mis en place un dispositif pionnier, l'Action Insertion Énergie qui vise à réaliser des diagnostics thermiques suivis d'un accompagnement social et de réalisation de petits travaux d'amélioration auprès des ménages en situation de précarité énergétique. L'action Insertion Énergie n'est pas un dispositif isolé. Elle s'articule avec le schéma départemental de l'habitat du C.G. 32 et les dispositifs mis en œuvre par l'ANAH. Tous les mois, la Commission Agrément logement valide les comptes rendus des diagnostics thermiques et envisage les orientations possibles du dossier avec : les aides de l'ANAH, la prime complémentaire du C.G. 32 et le prêt SACICAP, les aides à l'habitat de la CAF et de la MSA, le fonds d'aide aux travaux du FSL, le pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne, l'accompagnement de l'association Revivre dans le cadre de l'auto réhabilitation du logement.

Néanmoins ce dispositif a atteint ses limites :

- Très petit nombre de ménages concernés. Diagnostics thermiques réalisés : 17 en 2007, 28 en 2008, 32 en 2009. Travaux réalisés : 2 en 2007, 9 en 2008, 13 en 2009.
- La majorité de dossiers concernent des locataires (+ de 75 %) avec une grande difficulté à mobiliser les propriétaires bailleurs pour la rénovation thermique.
- Le suivi des dossiers prend plusieurs mois et aboutit au bout d'un ou deux ans. Cela a pour effet de démobiliser les partenaires (moins de saisines) et de décrédibiliser l'action.

Pourtant, des résultats très positifs ont été obtenus dans les situations où les travaux ont été réalisés : amélioration du confort, réappropriation du logement, effets positifs sur les relations intrafamiliales, abandon des solutions de chauffage d'appoint nocifs et dangereux et des comportements inadaptés (calfeutrage, utilisation des appareils, etc.).

Entre 2007 et 2010, le C.G. 32 a été partenaire de l'étude « Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées », menée par une équipe de sociologues (CERTOP-CNRS, CUFR Albi) et le COSTIC¹, dans le cadre du programme PREBAT, ADEME-PUCA-ANAH, « Réduction de la précarité énergétique »². L'Action Insertion Énergie a été analysée dans le cadre de cette étude qui s'est conclue par la proposition d'un « Service d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie » (SIME) qui incite à investir dans la prévention et à proposer de meilleures réponses aux besoins des ménages en difficultés.

Selon la définition officielle de la loi « Grenelle II » du 13 juillet 2010 : « est en 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 notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ». On désigne également les ménages en situation de précarité énergétique, lorsqu'ils dépensent plus de 10 % de leurs revenus pour se chauffer (définition anglaise).

En fait, au-delà des aspects économiques, techniques et sanitaires, la précarité énergétique est à appréhender comme un phénomène complexe pluridimensionnel. La notion d'équilibre permet de décrire, à un moment donné, la situation d'un ménage qui se retrouve (potentiellement) en précarité énergétique. Le caractère plus ou moins stable de la situation vécue résulte du jeu d'un certain nombre de dimensions étroitement imbriquées. Ces situations sont plus ou moins durables ou évolutives dans le temps, elles varient en fonction du cycle de vie ou d'opportunités professionnelles ou résidentielles. Lorsque les dimensions entrent en tension, celles-ci pèsent alors sur l'équilibre des situations. Au moins sept dimensions structurantes des situations de précarité énergétique doivent être analysées :

- **Les caractéristiques du ménage** renvoient à sa composition, aux activités socio-professionnelles et au niveau de revenus, sans oublier l'état de santé des occupants, la culture d'appartenance, les pratiques énergétiques ou encore le degré de sociabilité des personnes.
- **Les caractéristiques du logement** comprennent le statut d'occupation, le type d'habitat, la situation géographique, mais aussi la performance énergétique du logement et des équipements.
- **L'approvisionnement en énergie** concerne la composition du mix énergétique, l'évolution et le niveau des prix de l'énergie, le fournisseur et le type d'abonnement.
- **Les modes d'habiter**, c'est à dire la manière dont les ménages occupent leurs lieux de vie, ainsi que leur capacité d'adaptation et leurs modes de gestion de l'énergie.

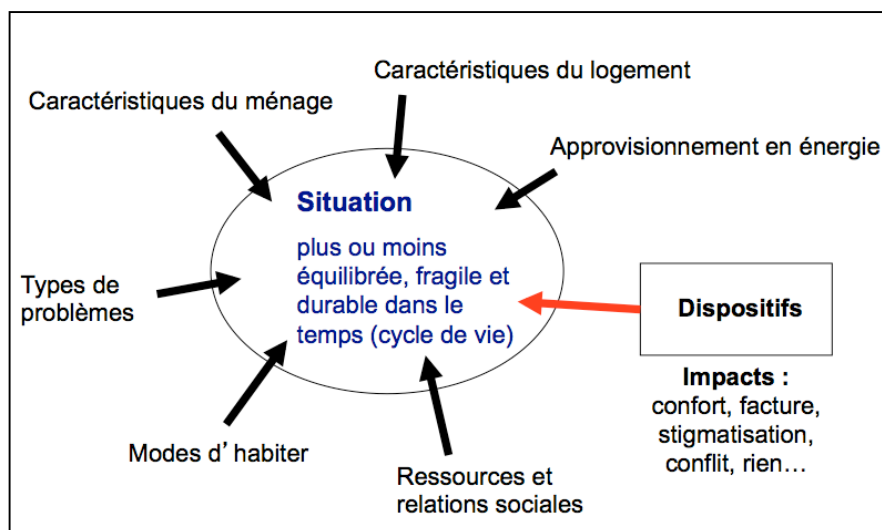
¹ Comité Scientifique et Technique des Industries Climatiques.

² * Beslay, Gournet, Zélem, Huzé, Cyssau, Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010.

* Beslay, Gournet, Zélem, Un dispositif innovant pour résorber les situations de précarité énergétique, Sciences de la Société, n°81, 2012.

- **Les types de problèmes rencontrés** : l'inconfort vécu par les ménages peut devenir coûteux ou menaçant, lorsqu'il y a un risque sanitaire, ou encore lorsque les ménages développent des stratégies de privation.
- **Les ressources et relations sociale impliquent** : les capacités financières, les ressources matérielles et les réseaux sociaux.
- **L'impact des dispositifs d'aide.** Les interventions des travailleurs sociaux, des techniciens, etc. introduisent un facteur exogène au système d'équilibre dans lequel les ménages sont pris. Ces interventions impactent la situation positivement en améliorant le confort thermique, en aidant à réduire la facture, en permettant l'équipement en appareils plus économes... Mais elles peuvent aussi fragiliser la situation d'équilibre (relogement non souhaité, conflit avec le propriétaire, amélioration du confort mais augmentation de la facture) et engendrer ou faire craindre des effets pervers (procédure d'insalubrité, intervention de la DDCSPP, retrait d'enfants, expulsion, etc.) avec un effet négatif sur la relation de confiance envers les services sociaux. Le ménage perd alors le contrôle d'une situation déjà fragilisée.

Schéma 1. « Des situations complexes en équilibre précaire »



Les problématiques sociotechniques rencontrées par les ménages démunis apparaissent donc tout aussi génériques que spécifiques, de même que les solutions d'aide envisageables semblent aussi simples que délicates à mettre en œuvre. Dans tous les cas, la précarité énergétique est un phénomène complexe et polymorphe qui suppose une approche systémique voire globale si l'on cherche à comprendre la situation des gens pour ensuite identifier des points d'amélioration et préconiser les solutions appropriées.

Le Service d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie (SIME) a ainsi été conçu selon quatre principes :

1. **Pragmatisme et faisabilité** : privilégier une organisation proactive capable de prévenir, d'anticiper et de traiter rapidement les situations, de mobiliser les partenaires compétents et d'être à l'écoute des multiples « donneurs d'alerte ». Le dispositif ne vise pas à traiter le bâti, ni à régler les problèmes financiers, ni à assister les ménages, ni à se substituer aux

obligations des bailleurs défaillants. Il consiste à améliorer le confort, rendre le logement plus sain, améliorer les conditions de vie pour que les ménages se réapproprient le logement, voire leur vie.

2. **S'affranchir des définitions a priori de la précarité énergétique :** les situations des ménages renvoient à des équilibres instables et complexes. Il est difficile de caractériser les situations via une définition stricte de ce que pourrait être la précarité énergétique. Ce n'est qu'à partir d'un premier diagnostic de la situation socio-résidentielle que l'on peut caractériser les problèmes et envisager un traitement adapté. Une approche ouverte, sans définition a priori de la précarité énergétique, laisse la possibilité de prendre en compte toutes les situations de « mal-être habitational » qui peuvent, ou non, orienter vers une prise en charge spécifique.
3. **Déconnecter l'intervention sociotechnique du cadre de l'action sociale.** En effet, la prise en charge de la précarité énergétique par les seuls acteurs de l'Action sociale pose plusieurs inconvénients : assimiler les problèmes énergétiques à des problèmes sociaux, restreindre le champ d'identification et de signalement, en faire une nouvelle attribution du travail social déjà largement saturé, introduire des effets de stigmatisation et laisser en marge les plus réfractaires au travail social.
4. **Un dispositif articulant trois niveaux d'intervention.** Chaque situation de précarité énergétique implique des niveaux de difficultés imbriqués qui renvoient à différents types d'interventions, d'actions et compétences. Le SIME est un dispositif territorialisé capable d'appréhender cette complexité « stratifiée ».
 - **Le niveau « micro »** est incarné par une Équipe Légère d'Intervention Rapide (ELIR) pour un repérage systématisé et un traitement rapide des situations lors d'une visite à domicile. Ce niveau micro doit être déconnecté de l'action sociale et reposer sur une structure de portage qui pilote l'ELIR (à l'instar du dispositif mis en place au Québec ou sur le modèle des ambassadeurs de l'énergie). Composées d'un ou deux socio techniciens recrutés sur des critères simples (avoir une fibre sociale, savoir bricoler), les intervenants doivent appréhender l'équilibre sociotechnique des situations, définir et hiérarchiser les solutions à apporter.

Ce niveau « micro » permet d'établir une relation symétrique (proximité sociale, empathie) avec les ménages, ce qui favorise la compréhension et la prise de conscience, mais aussi permet de rendre aux gens la compétence pour maîtriser leurs consommations d'énergie. Ce niveau d'intervention repose ainsi sur l'intelligence du social pour définir et hiérarchiser les problèmes à traiter. Dans les cas légers, l'ELIR dispose d'une trousse d'intervention pour sensibiliser le ménage et équiper le logement de petits matériels économes (douchettes, mousseurs, lampes basse consommation, thermomètre, etc.). Pour les cas les plus lourds, l'ELIR oriente les ménages vers des intervenants plus spécialisés et/ou vers les niveaux méso ou macro du dispositif.

A ce niveau d'intervention, se pose la question du signalement des ménages en difficulté. Les donneurs d'alerte sont multiples, il peut s'agir des travailleurs sociaux, des commissions FSL, des infirmières, des aides à domicile, des associations caritatives, ou encore des familles ou des voisins des personnes en difficulté. Ces donneurs d'alerte doivent pouvoir s'adresser à un service dédié afin de « faire connaître » les situations de précarité énergétique. L'idée est donc de mettre en place

une plateforme qui centralise les signalements pour renvoyer les ménages aux intervenants compétents. Un numéro vert (avec un intitulé non stigmatisant du type « ligne énergie info ») peut-être mis en place pour joindre cette plateforme.

- **Le niveau « méso »** renvoie à un traitement à moyen terme (petits travaux) par un Socio Technicien Spécialisé (STS). Il s'agit de prendre en charge les problèmes des ménages qui ne peuvent pas être résolus par une action ponctuelle et qui demandent l'instruction de dossiers (impayés d'énergie, dettes, diagnostics économiques et sociotechniques) ou un accompagnement plus spécifique pour mettre en œuvre un projet d'amélioration de l'habitat.
- **Le niveau « macro »** oriente vers les dispositifs et les programmes d'action pour un traitement de fond des situations. Il s'agit notamment d'accompagner les ménages dans les procédures parfois complexes des programmes de rénovation énergétique.

2 – L'architecture de l'action

En tant que co-concepteur du SIME, le Conseil Général du Gers a souhaité expérimenter le dispositif sur son territoire dans l'optique de faire évoluer l'Action Insertion Énergie et de formaliser un programme départemental de lutte contre la précarité énergétique en partenariat avec l'État et l'ensemble des partenaires du FSL. Le C.G. du Gers a souhaité adapter et expérimenter un SIME sur un territoire circonscrit. Ce dispositif, qui n'existait nulle part ailleurs, tente de répondre aux nécessités auxquelles le PDALPD et le FSL sont confrontés :

- Apporter une réponse rapide et efficace aux ménages en difficulté au regard de l'énergie.
- Contribuer à l'amélioration globale de l'état du parc de logements privés en aidant les propriétaires occupants à revenus modestes et les propriétaires bailleurs à mobiliser les aides existantes en terme de rénovation thermique, dans une approche respectueuse de l'environnement.

Un travail de validation et de définition des conditions de faisabilité d'un tel dispositif a été engagé en 2010. Les élus, les partenaires de l'énergie, de l'action sociale et du logement, ainsi que les acteurs de terrain se sont montrés fortement demandeurs de ce type d'action et se sont investis dans sa mise en place et sa mise en œuvre. Le SIME, rebaptisé « SLIME » (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie) puis GerSlime, a été lancé le 29 septembre 2011 pour une durée expérimentale de 3 ans.

L'objectif est d'intervenir rapidement, massivement et de manière très réactive auprès des ménages en difficulté dans leur gestion de l'énergie, de mobiliser les partenaires compétents et d'être à l'écoute des « donneurs d'alerte ». Une approche ouverte, sans définition a priori de la précarité énergétique laisse la possibilité de prendre en compte toutes les situations de « mal-être habitationnel ». Le dispositif proposé vise ainsi à :

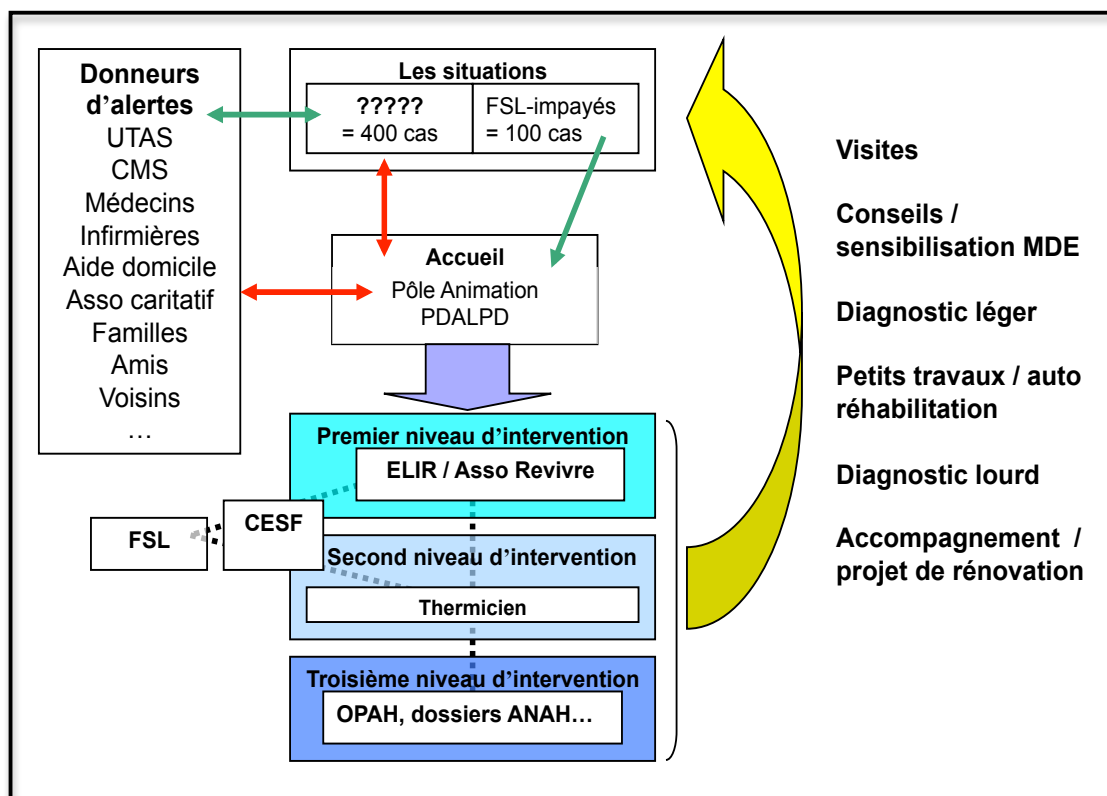
- **Améliorer le confort et les conditions de vie** au sein du logement par des actions concrètes et du conseil (astuces, pose de petits équipements économes), afin de gagner quelques degrés, réduire le montant des factures, rendre les logements plus sains, rétablir certaines fonctionnalités de l'habitat ;

- **Développer une culture de la maîtrise de l'énergie** : suivi des consommations, gestion du budget, choix et utilisation de matériaux et d'équipements respectueux de l'environnement, connaissance de gestes économes ;
- **Conseiller et orienter les ménages** sur les dispositifs existants, les impliquer et les accompagner dans une démarche de projet qui laisse une large part à l'auto-réhabilitation et, pour les locataires, dans la négociation avec le propriétaire.

Dans sa conception initiale, le GerSlime articule trois niveaux d'intervention :

- Un niveau « micro » (premier niveau d'intervention) pour un repérage systématisé et une intervention rapide, avec un accueil téléphonique et une équipe légère d'intervention rapide (ELIR), dont la mission est d'effectuer des visites à domicile dès le signalement. L'objectif quantitatif initial était de 500 ménages rencontrés par an, soit 1.500 ménages sur les 3 ans d'expérimentation prévus.
- Un niveau « méso » (second niveau d'intervention) pour un traitement à moyen terme des problèmes rencontrés par les ménages : réalisation de diagnostics par un thermicien, petits travaux et accompagnement social par une Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF). Ce niveau d'intervention privilégie les matériaux et techniques éco performants, et fait appel aux réseaux locaux de professionnels du Bâtiment et aux filières courtes de matériaux écologiques.
- Un niveau « macro » (troisième niveau d'intervention) renvoie aux dispositifs et aux programmes structurants en matière d'amélioration de l'habitat, notamment ceux de l'ANAH.

Schéma 2. Fonctionnement théorique du GerSlime



Le service est gratuit et s'adresse à tous les propriétaires occupants ou les locataires qui ont un logement mal isolé, des factures d'énergie trop élevées, des difficultés à se chauffer, des problèmes pour gérer le budget énergie et eau. Le dispositif s'adresse à tous les ménages en situations de précarité énergétique, quel que soit leur statut d'occupation. Néanmoins, l'enjeu étant de toucher les personnes qui « souffrent en silence » ou qui ne connaissent pas ou qui n'ont pas le réflexe de mobiliser les dispositifs d'aide existants, il est impératif que le dispositif soit connu par les donneurs d'alerte potentiels du territoire, c'est à dire les personnes ou organismes susceptibles de repérer les ménages et de les orienter vers le GerSlime : mairies, services d'aide à domicile, médecins, infirmiers, associations, travailleurs sociaux, les ménages eux mêmes sont des donneurs d'alerte.

- ***L'ampleur nationale du « SLIME »***

Le 26 décembre 2012, un arrêté ministériel rend éligible le programme SLIME aux certificats d'économie d'énergie. Le ministère a désigné le CLER comme organisme centralisateur au niveau national. Le programme SLIME vise la détection et le premier contact avec les ménages en situation de précarité énergétique, pour amorcer avec eux un travail autour de la notion de « mieux vivre » et pouvoir envisager des solutions durables.

Le programme a défini un ensemble de critères pour que les dispositifs candidats puissent prétendre à bénéficier d'un financement via les CEE :

- Être financé ou cofinancé par une collectivité territoriale.
- Expliciter les critères retenus pour définir le public cible.
- Réaliser a minima une visite à domicile pour établir un diagnostic sociotechnique de la situation.
- Distribuer et installer de petits équipements permettant des économies d'énergie et d'eau, et/ou améliorer le confort.
- Orienter les ménages vers les dispositifs locaux et/ou nationaux de lutte contre la précarité énergétique.
- Systématiser la détection des situations de précarité énergétique, avec un objectif de visites à domicile de 1 ménage pour 1.000 pour un SLIME porté par une collectivité infrarégionale et 2 pour mille pour un Conseil régional.

En outre, un SLIME intègre systématiquement des actions de communication à destination des ménages, la mobilisation d'un réseau de « donneurs d'alerte » et l'établissement d'un partenariat entre les différents acteurs locaux qui peuvent proposer des solutions durables aux ménages (programme « Habiter mieux », fonds d'aide aux travaux, médiation et aides sociales, traitement du logement indigne, etc.).

Un SLIME constitue une sorte de « guichet unique » local de prise en charge de toutes les situations de précarité énergétique, quel que soit le statut d'occupation. Début 2014, 11 SLIME ont été retenus par le CLER : 5 sont portés par des Conseil généraux, 4 par des communautés de communes et 2 par des métropoles régionales. Ces 11 territoires représentent un million de ménages. Les dispositifs prévoient près de 2.200 visites à domicile, soit 2 ménages pour mille de la population couverte. Par ailleurs, on estime qu'une quarantaine de dispositifs de type SIME ont été mis en place sur le territoire national, avec des configurations très variées.

3 - Le territoire d'expérimentation et les opérateurs

Le Gers est un département rural d'environ 6.300 km² qui fait partie des départements les moins peuplés de France (en 2001, il arrive à la 90^{ème} place sur un classement de 101 départements). Selon l'INSEE, on compte en 2011 dans le département du Gers environ 188.900 habitants, soit l'équivalent d'une ville de la taille de Reims. Le territoire départemental est composé de nombreux pôles urbains de petite taille. Il est ponctué par un habitat dispersé. Pratiquement 50% du parc des logements gersois daterait des années 50. Le secteur agro-alimentaire est la principale activité industrielle (44% des effectifs salariés)³.

L'expérimentation est menée sur le territoire de la Communauté de Communes du Bas Armagnac sur lequel est menée une OPAH. Le dispositif cible les ménages propriétaires occupants et locataires, correspondant à diverses catégories de situations de précarité énergétique :

- Les ménages aux ressources modestes qui vivent dans un logement « passoire ».
- Les ménages aux ressources modestes, accaparés par de multiples difficultés, et qui sont déconnectés voire dépassés lorsqu'il s'agit de gestion de l'énergie.
- Les ménages aux ressources faibles proches des minima sociaux, qui vivent dans un bâtiment correct, mais qui ne peuvent plus payer les factures d'énergie.
- Des personnes qui payent leurs factures d'énergie mais qui « souffrent en silence », dans un inconfort coûteux ou en se privant sur d'autres consommations de base (alimentation, santé, éducations, loisirs, etc.).

Le territoire d'expérimentation couvre 31 communes : 26 communes de la Communauté de Communes du Bas Armagnac, auxquelles se sont ensuite ajoutées 6 communes du Canton d'Aignan concernées par l'OPAH. Le territoire abrite quatre villes principales qui ne dépassent pas les 2.000 habitants et de petites communes qui très rarement dépassent les 400 habitants. En 2011, le territoire expérimental compte plus de 9.800 personnes, soit environ 3.700 ménages. Le territoire ensuite élargi à 32 communes, comptait, en 2001⁴, 9.815 habitants et 4.468 ménages.

Un diagnostic territorial, réalisé en 2011, a montré que le territoire d'expérimentation **représente et accentue légèrement les tendances départementales, à savoir :**

- Des logements anciens : 63,9% avant 1975, 41,7% avant 1949
- Des propriétaires occupants (69,4%), 21,5% de locataires hors HLM, 4,9% de locataires HLM (INSEE, 2006)
- Des foyers non imposés : 58% en 2008 (53% pour l'ensemble du département)
- Des revenus inférieurs à 60% du plafond HLM : 46% (43% pour le département)
- Revenus inférieurs à 30% du plafond HLM : 18% (16% pour l'ensemble du département)
- Des allocataires d'une aide au logement CAF : environ 500
- Des compétences et dynamiques locales : Gascogne Énergie Conseil, Association Revivre, une OPAH à volet énergie, une Communauté de communes engagée, une UTAS volontaire

³ <http://www.gers-gascogne.com>

⁴ Données INSEE.

Le dispositif est porté par le CG dans le cadre du FSL avec le soutien de la CAF, la MSA, EDF, l'ADEME, la Fondation Abbé Pierre. La mise en œuvre est assurée par deux opérateurs (l'association Revivre au niveau micro et Gascogne Énergie Conseil au niveau méso). Lors de son démarrage en octobre 2011, le secrétariat est assuré par le pôle animation du PDALPD. Un comité technique a été mis en place pour que les différents opérateurs puissent traiter collectivement des situations des ménages en difficulté.

En mai 2012, un changement de gouvernance est engagé car le Conseil Général du Gers valide l'inscription de l'action SLIME au titre de l'Agenda 21 et son suivi par le service de lutte contre l'exclusion. Une enveloppe budgétaire spécifique a été créée à cet effet. Deux élus sont nommés pour siéger au comité de pilotage. L'objectif est d'assurer une meilleure lisibilité de l'expérimentation et une éligibilité plus large à d'autres financements.

En juin 2012, le secrétariat du GerSlime est transféré à l'association Revivre. Le passage de relais s'est effectué avec le pôle animation du PDALPD. Le secrétariat de Revivre a créé de nouveaux outils de suivi, accessibles en temps réel par l'ensemble des membres du « groupe projet » par le biais de fichiers partagés sur Dropbox. L'association Revivre a également eu une délégation pour engager directement les dépenses pour les petits travaux jusqu'à 800 €, l'objectif étant de rendre le dispositif plus réactif. A noter, par ailleurs, le changement de numéro de téléphone dédié au grand public pour contacter le GerSlime.

<p>Le Conseil Général du Gers a répondu au dossier de candidature envoyé par le CLER. Le programme SLIME du Gers a été validé. Une attestation doit être délivrée par le CLER pour que le Conseil Général du Gers puisse obtenir du PNCEE les CEE à valoriser en 2014.</p>
--

1^{ère} Partie

Référentiel et méthodologie de l'évaluation

1. Référentiel d'évaluation du GerSlime

Un dispositif de suivi et d'évaluation du GerSlime est prévu depuis sa mise en route. Ce travail, réalisé par le bureau d'études sociologiques (BESCB) qui a contribué à la conception du « SLIME », vise deux « objectifs » distincts :

1. **Suivre en continu et fournir un soutien méthodologique**, de manière à réajuster et améliorer le dispositif tout au long de l'expérimentation en fonction des réalités du terrain. Des enquêtes de terrain auprès des ménages, des partenaires, des élus et des opérateurs ont été menées. Les fiches et les tableaux de suivi des actions ont été analysés. Trois rapports d'évaluation⁵ ont été produits et des bilans périodiques ont été réalisés avec les équipes d'intervention pour affiner les procédures d'intervention, les outils, la formalisation des moyens, des compétences, des besoins de formation, des problèmes rencontrés sur le terrain.
2. **Tirer les enseignements de l'action expérimentale et identifier les conditions de généralisation et de transférabilité du dispositif** à l'ensemble du territoire du Gers voire à d'autres Départements. L'enjeu est de montrer aux élus du Conseil Général du Gers et aux partenaires financeurs que le GerSlime peut permettre : d'amener les gens en difficulté à mieux anticiper leurs factures d'énergie et d'eau ; de réduire le nombre de demandes d'aides au Fonds Solidarité Logement ; ou encore, de réduire le budget du Conseil Général en matière d'aides sociales. Un tel exercice suppose d'analyser finement le fonctionnement du dispositif et les modes de réception de celui-ci par les bénéficiaires. L'objectif est de pouvoir mesurer et valoriser les différents gains générés par la mise en œuvre du GerSlime, sachant que, par exemple, les conditions climatiques peuvent avoir un impact sur l'endettement des ménages.

Alors que le dispositif SLIME est devenu un modèle générique d'intervention auprès des ménages en situation de précarité énergétique, notamment depuis son éligibilité aux CEE, l'expérimentation du Gers est objet d'intérêts au niveau national. Son évaluation est attendue par de nombreux acteurs (Collectivités, ADEME, associations, ALE, réseau RAPPEL, etc.). Au delà du Conseil Général du Gers et des partenaires locaux, l'évaluation du GerSlime s'adresse ainsi à l'ensemble de la communauté des acteurs de la précarité énergétique et du logement.

1.1. Les principes de la démarche évaluative

Évaluer une politique publique ou un projet, c'est, non seulement, « *former un jugement sur sa valeur* »⁶, mais aussi, c'est mesurer et vérifier les résultats, la performance et la qualité de l'action pour comprendre les mécanismes socio-organisationnels ou techniques en jeu, et faire évoluer l'action pour en optimiser les impacts. Un dispositif d'évaluation peut-être défini comme « *un acte technique visant à rendre compte de la faisabilité, de l'efficacité, de l'efficience d'une politique, elle est aussi, un acte éminemment politique, car elle interroge les valeurs, la pertinence, et la cohérence de la politique concernée, ainsi que la place des citoyens / usagers et des divers acteurs de l'action publique. Il importe donc de s'accorder*

⁵ BESCB, (Janvier 2012), Suivi évaluation du GerSlime – 4^{ème} trimestre 2011, (Juin 2012), Suivi - évaluation du GerSlime – 2nd trimestre 2012, (Avril 2013), Suivi - évaluation du GerSlime – 2nd trimestre 2013.

⁶ Viveret, P., 1989, L'évaluation des politiques et des actions publiques, Rapport au Premier Ministre.

sur les diverses finalités assignées à l'évaluation »⁷. L'évaluation doit toujours cibler tous les acteurs concernés pour être la plus fluide possible.

Compte tenu de l'état d'avancement de l'expérimentation (plus de 2 ans de fonctionnement au moment de l'élaboration du référentiel et de la méthodologie d'évaluation), de son échéance (moins d'un an pour expérimenter), mais aussi du fait que l'action était parvenue à maturité et s'était « routinisée », l'enjeu était de compléter le dispositif d'évaluation réalisé *in itinere* (en continue) par un dispositif d'évaluation *à posteriori* (ou *ex post*) plus conséquent afin de tirer les enseignements rétrospectifs des effets ou impacts du GerSlime au niveau local.

Idéalement, l'évaluation des effets et des impacts du GerSlime au niveau local doit s'appuyer sur une démarche participative et pluraliste qui associe et prend en considération le point de vue des équipes d'interventions, des partenaires, mais aussi celui des ménages. En ce sens, le Comité de pilotage et le Comité technique seront associés et mobilisés dans le travail d'évaluation.

Le dispositif d'évaluation doit également reposer sur un référentiel et une méthodologie d'enquête, ce qui suppose de définir les questions et les indicateurs d'évaluation ainsi que le protocole de recueil des données. Pour réaliser cette tâche, le BESCIB a impliqué la promotion des étudiants de première année du Master « Politiques Environnementales et Pratiques Sociales » (PEPS) de l'Université de Toulouse II – Jean-Jaurès (année 2013-2014), dans le cadre d'une « Étude école », dispositif pédagogique de mise en situation professionnelle constant à réaliser collectivement une étude en situation réelle, sous contrainte de délais et de résultats. L'étude école a été encadrée par Christophe Beslay et Romain Gournet. Lucille Gicquel a coordonné le travail de construction du référentiel et de la méthodologie d'évaluation, dans le cadre d'un enseignement obligatoire d'évaluation, inscrit dans la maquette du Master.

Le dispositif d'évaluation, largement orienté par une approche sociologique, tente d'articuler des indicateurs quantitatifs et qualitatifs afin de mesurer :

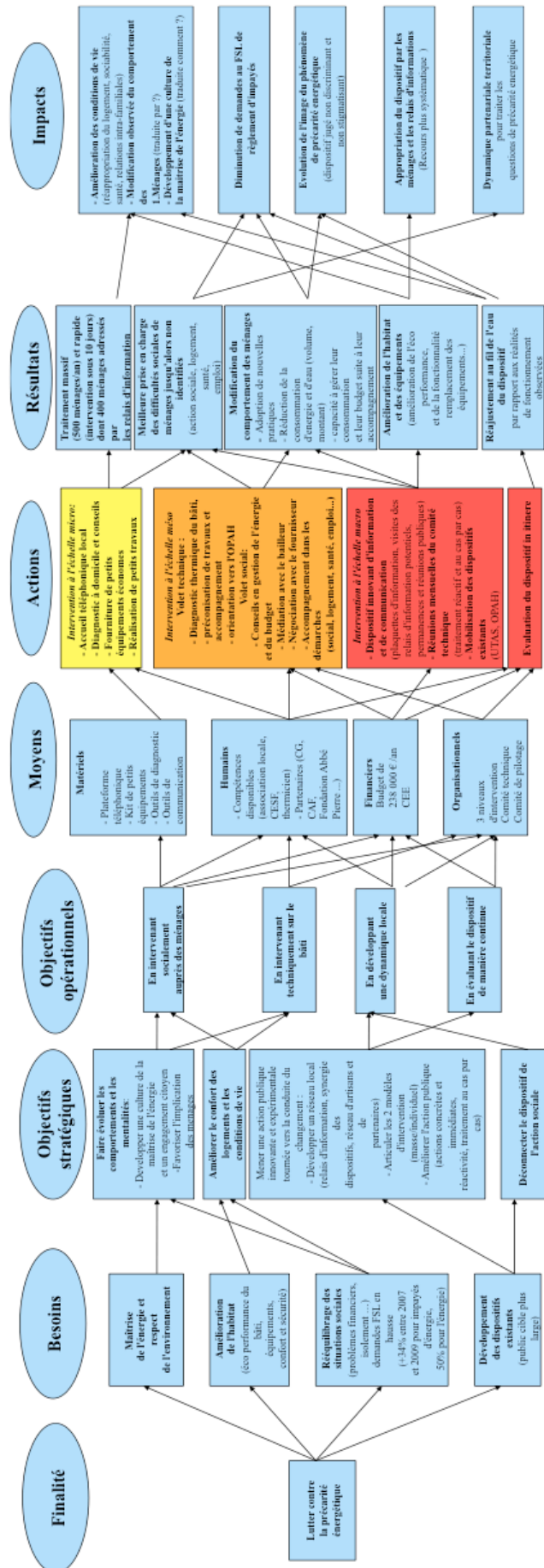
- **Les impacts des réalisations** : à travers les visites, les travaux, les modes d'accompagnement, les coûts engagés, les compétences mobilisées, les difficultés rencontrées, etc.
- **Les résultats de l'action** : les effets sur les modes de vie et d'habiter, sur la gestion du budget, sur la culture en termes de maîtrise de l'énergie, etc.

De manière opératoire, il s'agit d'étudier le « fonctionnement » du GerSlime, à travers la mobilisation et la coordination des partenaires, l'engagement des moyens, l'utilisation et l'adéquation des outils d'intervention ou encore le temps et la rapidité d'intervention et de suivi pour chacun des trois niveaux d'intervention du SLIME. Il s'agit également d'étudier les « modes de réception » du dispositif par les bénéficiaires du GerSlime, à travers le public visé et touché, le travail d'orientation des publics, les effets concrets des interventions. Enfin, il s'agit d'identifier les impacts ou les effets du dispositif sur les situations socio-résidentielles et la maîtrise de l'énergie.

⁷ Guy Cauquil et les consultants du cabinet CIRESE (2004), *Conduire et évaluer les politiques sociales territorialisées*, Dunod, p149.

1.2. L'arbre des objectifs

L'arbre des objectifs correspond à la mise à plat des fondements théoriques et techniques de la mise en œuvre du GerSlime. Il met en avant la finalité du dispositif, les besoins des ménages qu'il tente de couvrir, les objectifs stratégiques et opérationnels poursuivis pour réduire la précarité énergétique, les moyens mobilisés et les actions engagées pour atteindre ces objectifs, les résultats visés et les impacts souhaités. L'évaluation consiste en fait à mesurer l'écart entre ces fondements théoriques et techniques et la réalité empirique et pratique.



1.3. Les quatre registres de l'évaluation

L'évaluation du GerSlime se fera à l'aune des registres de la pertinence, de la cohérence, de l'efficacité et de l'efficience. Il s'agit maintenant de présenter chacun de ces registres, c'est à dire de mettre en évidence les aspects du GerSlime sur lesquels les registres se focalisent, mais aussi les questions évaluatives et les indicateurs spécifiques à chaque registre. Cette définition des quatre registres d'évaluation permet de dresser les contours de la démarche.

Attention, considérer ces différents registres indépendamment les uns des autres risque de ne pas produire une vision d'ensemble du dispositif, alors que c'est justement le but de notre évaluation. En effet, l'enjeu est de se donner les moyens de répondre à la question suivante : **le GerSlime est-il un modèle d'intervention de lutte contre la précarité énergétique efficace et reproductible ?**

1.3.1. La pertinence

La pertinence est le registre qui évalue l'adéquation du dispositif (tel qu'il a été conçu) aux situations et aux besoins des ménages (qu'il est supposé traiter). Globalement, se pose la question suivante : *est-ce que les objectifs du GerSlime répondent aux besoins des ménages en situation de précarité énergétique ?*

De manière opératoire, il s'agit de voir dans quelle mesure les objectifs en matière d'orientation, d'intervention ou d'accompagnement sont pertinents au regard du diagnostic des situations socio résidentielles et des problèmes énergétiques des ménages visités. Le tableau ci-dessous résume les principales questions évaluatives de la pertinence, les indicateurs et les sources disponibles pour obtenir les informations.

Registre de « la pertinence »		
Questions évaluatives	Indicateurs	Sources
Le GerSlime répond-il aux besoins et aux attentes du public cible ?	<p>Les ménages :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les consommations d'énergie et leur coût - L'état du bâtiment - La perception du confort - La situation financière - Les actions imaginées pour répondre à leurs besoins - Bénéficiaires d'une aide sociale - Part des actions et enjeux cités du dispositif - Par qui ils ont été orientés sur le SLIME - Degré de satisfaction du public cible <p>Autres acteurs (relais d'information, partenaires, comité de pilotage) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perception de la situation des ménages ciblés - Perception des enjeux présents sur le territoire 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de suivi - Ménages - Acteurs relais - Partenaires techniques et financiers - Comité de pilotage - Opérateurs

L'architecture du GerSlime est-elle adaptée aux problématiques de la précarité énergétique dans le Gers ?	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des besoins - Intégration des besoins émergeant dans le dispositif - Évolution de la hiérarchisation des enjeux ciblés sur le territoire - Adaptation ou mise en œuvre de nouvelles actions - Mobilisation des acteurs et des partenaires - Types d'outils et de supports de communication - Formes de conseils apportés aux ménages - Comparaison objectifs initiaux et finaux du SLIME 	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête PREBAT - Suivi évaluation 2012, 2013 - Rapport du comité de pilotage 2010 - Fiches de suivi - Comité de pilotage - Relais d'information - Partenaires
---	--	---

1.3.2. La cohérence

La cohérence est le registre qui évalue l'adéquation du fonctionnement aux objectifs du GerSlime. Globalement, se pose la question suivante : *dans quelle mesure existe-t-il une adéquation entre les objectifs du GerSlime, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre ?* Précisons d'emblée que l'évaluation de la cohérence du GerSlime doit être réalisée pour les trois niveaux d'intervention du dispositif (niveaux micro, méso et macro).

Une distinction doit par ailleurs être opérée entre cohérence interne et cohérence externe. La cohérence interne est centrée sur les objectifs opérationnels du dispositif, les moyens mobilisés, la méthode utilisée et les résultats visés. En d'autres termes, il s'agit de se questionner sur l'adéquation de l'action politique affichée aux actions concrètement programmées. La cohérence externe traite de l'adéquation des objectifs et des valeurs de l'action avec les autres programmes mis en place sur le territoire pour réduire la précarité énergétique (par exemple, le programme « Habiter Mieux », les actions d'auto réhabilitation).

De manière opératoire, il s'agit d'analyser le fonctionnement du GerSlime (articulation des trois niveaux d'intervention), notamment du point de vue des opérateurs (avis sur les actions menées, compétences et moyens mobilisés, etc.), des formes d'engagement des partenaires et de l'intérêt que les ménages portent au dispositif. Le tableau ci-dessous résume les principales questions évaluatives de la cohérence, les indicateurs et les sources disponibles pour obtenir les informations.

Registre de « la cohérence interne »		
Questions évaluatives	Indicateurs	Sources
Quel est le fonctionnement concret du GerSlime ?	<p>Plateforme téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le nombre d'appels reçus et émis - Le nombre de saisines par mois et/ou jour ; le temps entre les saisines et les interventions - L'orientation vers l'ELIR ou vers d'autres dispositifs : les critères de décision pour l'orientation - Les compétences mobilisées (savoir technique, d'écoute), les difficultés rencontrées <p>Intervention des opérateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réactivité entre l'appel des ménages et l'intervention des opérateurs - Les actions menées, le temps des interventions, le 	- Les opérateurs

	<p>type de matériaux utilisés (éco-durable ou non, labélisé ou non)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion du budget - Les compétences mises en œuvre : les marges de manœuvre, les limites d'intervention (temps, moyens, compétences, savoirs) et la gestion de ces limites, les interactions avec les ménages - Le suivi après les interventions - Le temps de traitement des dossiers (saisines, ELIR, CT) 	
<p>Comment s'opère l'articulation des trois niveaux d'intervention du GerSlime ?</p>	<p>Les instances (CT et CP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les participants : le profil, les modalités de participation, les motivations expliquant la participation, l'adhésion au dispositif, les compétences mobilisées (limites et manques) - L'organisation : la fréquence des réunions, le(s) lieu(x), la planification des réunions et des actions, le rôle de chaque comité et l'organisation entre les deux, les outils de communication - Les actions réalisées : le nombre et le type de dossiers traités, les types de décisions, l'orientation vers d'autres dispositifs <p>L'ELIR, la CESF et le Thermicien</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'adhésion au dispositif - La coordination des interventions - Les outils de communication entre les intervenants - Les difficultés rencontrées, les outils et les compétences mobilisés ou manquants - Les interactions avec les ménages - Le nombre et la nature des négociations avec les bailleurs - La gestion du budget, la prise de décision concernant les travaux, la durée des interventions - La mobilisation d'autres ressources existantes (fonds ou autre) et d'autres acteurs hors GerSlime (du bâtiment, électriciens, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Opérateurs - CG 32
<p>La campagne de communication et de sensibilisation a-t-elle permis de toucher les ménages et les partenaires ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des actions et enjeux du dispositif - Nombre de réunions d'information et de promotion - Participation aux réunions pour chaque acteur - Clarté de la communication - Nombre et variété de supports communicationnels - Nombre et variété de supports communicationnels que les acteurs ont réceptionnés - Implication dans la vie locale - Légitimité des relais d'information à orienter les ménages - Nombre de ménages orientés vers le dispositif selon chaque relais d'information - Propositions évoquées pour améliorer le dispositif 	<ul style="list-style-type: none"> - Plaquettes de communication - Compte-rendu de réunions - Fiches de suivis - Journaux, radio, internet, documents transmis par le dispositif, télévision - Relais d'information - Comité de pilotage - Ménages - Partenaires
<p>Dans quelle mesure le GerSlime a fait évoluer son organisation ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appropriation des recommandations issues des évaluations - Gestion du budget par Revivre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Opérateurs - Techniciens CG 32

	<ul style="list-style-type: none"> - Formations proposées pour pallier aux difficultés rencontrées par les acteurs - La diversification des lieux de rendez vous pour CT et CP 	
Registre de « la cohérence externe »		
Questions évaluatives	Indicateurs	Sources
Comment le GerSlime vient-il soutenir ou compléter d'autres actions existantes sur le territoire en matière de précarité énergétique ?	<p>L'OPAH dans la CCBA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de dossiers transmis par le GerSlime - La médiation avec le bailleur - La décision de réorienter vers les dispositifs d'auto réhabilitation : ANAH et autres - Suivi et accompagnement des ménages <ul style="list-style-type: none"> - La coordination et l'intégration d'autres acteurs locaux (autres associations, autres dispositifs) 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs de l'OPAH - Opérateurs - Technicien CG 32 - Acteurs CCBA

1.3.3. L'efficacité

L'efficacité est le registre qui évalue l'atteinte des objectifs. Autrement dit, il s'agit de mesurer l'écart entre les objectifs fixés et les résultats constatés. Globalement, se pose la question suivante : *le GerSlime a-t-il permis de lutter efficacement contre la précarité énergétique sur le territoire expérimental ?*

De manière opératoire, il s'agit de voir si le dispositif a été capable d'identifier les ménages, de résoudre leurs problèmes (maîtrise des coûts, amélioration du confort ou des conditions de vie, etc.), de les satisfaire (en matière d'écoute ou de prise en compte de la demande) et de produire le changement des comportements (acquisition d'une culture de la maîtrise de l'énergie). Le tableau ci-dessous résume les principales questions évaluatives de l'efficacité, les indicateurs et les sources disponibles pour obtenir les informations.

Registre de « l'efficacité »		
Questions évaluatives	Indicateurs	Sources
Dans quelle mesure le confort et les conditions de vie des ménages se sont-ils améliorés ?	<ul style="list-style-type: none"> -Part des ménages dont le logement a gagné quelques degrés -Part des ménages qui chauffent plus de pièces -Part des ménages dont le logement est moins humide -Part des ménages satisfaits de la température de leur logement -Part des ménages qui se sont réapproprié leur logement (agrément à rester chez soi, petits travaux) -Part des ménages dont la sociabilité s'est améliorée (recevoir famille, amis, copains des enfants). -Part des ménages ayant bénéficié de l'accompagnement de la CESF 	<ul style="list-style-type: none"> -Ménages + ELIR si suivi <ul style="list-style-type: none"> - CESF

<p>L'implication des ménages dans la maîtrise de l'énergie a-t-elle progressé ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension et maîtrise des factures par les ménages, après intervention et suivi de l'ELIR - Part des ménages dont la facture a diminué en volume et/ou en montant un an après le passage de l'ELIR -Part des ménages qui relèvent leurs compteurs depuis la visite de l'ELIR -Part des ménages qui ont adopté de nouveaux réflexes économes en énergie (arrêt de veilles, achat d'équipements moins énergivores...) -Part des ménages qui s'intéressent aux sujets environnementaux depuis la visite de l'ELIR -Part des ménages qui ont acquis des connaissances techniques en matières de consommation d'énergie (signalétique des équipements, consommation des veilles...) - Part de ménages qui utilisent (ou renouvellent) le kit de l'ELIR (thermomètre, ampoules basse consommation...) 	<p>- Ménages</p>
<p>Dans quelle mesure le phénomène de précarité énergétique a-t-il diminué sur le territoire de la Communauté des Communes du Bas-Armagnac ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Écart entre saisines prévues et réelles d'année en année (2011-2012 ; 2012-2013 ; 2013-2014) - Écart entre total saisines prévues et total saisines réalisées (2011-2014) - Nombre de ménages en situation avérée de précarité énergétique qui ont contacté la plateforme téléphonique depuis octobre 2010 - Évolution du nombre de demandes d'aide au FSL pour factures impayées d'énergie - Évolution du montant total de l'aide FSL pour factures impayées d'énergie - Évolution du nombre de factures impayées - Part des ménages qui recommanderaient le dispositif GerSlime à leurs connaissances - Nombre d'actions (réunions, recherche de partenariats, actions de sensibilisation des artisans présents sur le territoire aux signes visibles de la PE sur le bâti...) visant à créer une dynamique locale de lutte contre la PE * (phase d'intéressement du processus de traduction du projet) 	<ul style="list-style-type: none"> -Fiche de suivi de l'ELIR -FSL -FSL -FSL -Fournisseurs d'énergie -Tous les partenaires

1.3.4. L'efficience

Le registre de l'efficience évalue les coûts du fonctionnement du GerSlime au regard des impacts constatés (négatifs ou positifs). Globalement, se pose la question suivante : *Quels sont les moyens à engager pour obtenir du GerSlime des impacts positifs sur la situation des ménages en difficulté ?*

Il est important de différencier les coûts prévus et les coûts réellement engagés. De même, il s'agit de distinguer les moyens nécessaires selon les trois niveaux d'intervention du GerSlime (micro, méso, macro). Le tableau ci-après résume les principales questions évaluatives de l'efficience, les indicateurs et les sources disponibles pour obtenir les informations.

Registre de « l'efficience »

Questions évaluatives	Indicateurs	Sources
Quelle a été l'évolution du budget du GerSlime et comment a-t-il été engagé ?	<ul style="list-style-type: none"> - Comparaison du budget prévisionnel, en distinguant les sommes requises et récoltées, et le budget réel - Coût moyen prévu par ménage en rapport avec coût moyen réel par ménage, calculé par année - Coût prévisionnel d'intervention de l'ELIR (coût direct), rapporté au nombre de saisines prévues - Coût réel d'intervention de l'ELIR, rapporté au nombre de saisines réelles - Écart entre les deux indicateurs précédents. 	<ul style="list-style-type: none"> - Opérateurs - CG 32
Les moyens engagés se sont-ils traduits par des économies financières pour les ménages ?	<ul style="list-style-type: none"> - Comparaison coût de l'intervention de l'ELIR en rapport avec les factures d'énergie avant/après l'intervention de l'ELIR - Comparaison des TEE (taux d'effort énergétique) en relation avec le coût d'intervention avant et après l'intervention du dispositif - Évolution (s) du confort des ménages après intervention : relation coût intervention, confort ressenti par les ménages et indicateurs objectifs (température ambiante des pièces à vivre, éclairage, humidité) - Évolution de la sociabilité du ménage comparée au coût d'intervention : disposition à recevoir, réappropriation du logement 	<ul style="list-style-type: none"> - Les ménages - Les opérateurs (pour les coûts d'intervention)
Dans quelle mesure les coûts de fonctionnement du GerSlime impactent-ils les résultats constatés ?	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en relation les coûts d'info/communication, avec le nombre d'appels des ménages, puis en rapport avec le nombre de saisines - Évolution du coût financier du traitement des dossiers entre deux années : coût salarial technique, coût comité technique, effectif mobilisé - Fréquences des CT, nombre de participants à ces CT, temps de transport et coûts de transports des participants aux CT : coûts de coordination - Nombre d'actions bénévoles, nombre de travaux effectués par des bénévoles - Mettre en relation les moyens humains engagés pour faire connaître le dispositif (relais d'information), avec le nombre de saisines réalisées, d'une année sur l'autre - Intervention de l'ELIR (déplacements, rapport à la localité, kilométrage, consommation/prix de pétrole). 	<ul style="list-style-type: none"> - Les ménages - Les élus - Les propriétaires bailleurs - Asso Revivre - CG 32 - Partenaires présents aux CT

2 – Méthodologie de l'évaluation

De manière opératoire, l'évaluation consiste d'abord à étudier le « fonctionnement » du GerSlime, à travers la mobilisation et la coordination des partenaires, l'engagement des moyens, l'utilisation et l'adéquation des outils d'intervention ou encore le temps et la rapidité de l'intervention et du suivi à chacun des trois niveaux d'intervention du SLIME. Il s'agit également d'étudier les « modes de réception » du dispositif par les bénéficiaires du GerSlime, le travail d'orientation des publics, les effets concrets des interventions sur les situations socio-résidentielles et la maîtrise de l'énergie.

Idéalement, l'évaluation du fonctionnement, des effets et des impacts du GerSlime doit s'appuyer sur une démarche participative et pluraliste qui associe et prend en considération le point de vue des équipes d'intervention, des partenaires, mais aussi celui des ménages. L'aspect participatif de l'évaluation sera développé dans la construction du jugement évaluatif qui sera mené avec le Comité technique et le Comité de pilotage, sur la base du travail d'enquête.

Le travail d'enquête développe une méthodologie plurielle qui repose sur la combinaison de plusieurs modes de recueil de données adaptés aux différents acteurs et sources d'informations.

- **L'analyse de la documentation** interne et des supports de communication (saisines, fiches d'intervention, tableaux de suivi, affiches, flyers etc.).
- Une **enquête quantitative** par questionnaire téléphonique auprès de l'ensemble des ménages bénéficiaires. Une telle approche a été retenue afin de pouvoir toucher tous les ménages qui ont bénéficié du GerSlime.
- Une **enquête qualitative** par entretiens semi-directifs auprès d'acteurs du territoire qui entretiennent un lien effectif ou potentiel avec le dispositif (relais d'information, opérateurs et financeurs). Le choix de l'enquête qualitative, centré sur un échantillon réduit, permet, dans une approche compréhensive, de saisir les représentations sociales (de la précarité énergétique, des dynamiques locales, du GerSlime...), les connaissances et les pratiques des acteurs, leurs logiques d'action et les critères d'évaluation subjectivement mis en œuvre.
- Une série d'**observations** sur l'ensemble des communes couvertes par le dispositif. L'observation (présence ou non de supports de communication dans les lieux publics, les mairies, observation des lieux les plus fréquentés etc.) a été complétée, quand ce fut possible par des entretiens informels, courts et ouverts avec les commerçants, les employés de mairie, les passants etc. qui viendront compléter notre analyse. Des observations des interventions auprès des ménages de l'ELIR et de la CESF sont également prévues.

2.1. Enquête qualitative auprès des acteurs du territoire

Une campagne de terrain s'est déroulée dans la semaine du 14 au 18 avril 2014 sur la Communauté de Communes du Bas Armagnac ainsi que sur les six communes du canton d'Aignan et à Auch, préfecture du département où sont centralisés certains services présents sur le territoire (Conseil Général, DDT, ANAH etc.). Cette campagne de terrain a été conduite par les sociologues du BESCIB (Christophe Beslay, Romain Gournet et Guillaume De Oliveira), accompagnés par la promotion de 1^{ère} année du Master PEPS (Politiques Environnementales et Pratiques Sociales) de l'Université de Toulouse Jean-Jaurès. Au total, une vingtaine d'étudiants a été mobilisée pour participer à cette étape de l'étude.

Un guide d'entretien générique (présenté en annexe) a été conçu de manière à pouvoir être adapté à chaque catégorie d'acteurs.

Nous avons sélectionné les acteurs à interroger à partir des liens qu'ils ont ou pourraient avoir avec le dispositif. Nous avons distingué : les opérateurs, les relais d'information, les partenaires et les ménages bénéficiaires.

Au total, 40 entretiens ont été réalisés lors de cette campagne de terrain. De plus, de petits entretiens ont été réalisés de manière non directive auprès de certains personnels de mairie au cours d'observations sur les communes du territoire (la liste des entretiens et des interlocuteurs rencontrés est présentée en annexe). Enfin, une série d'observations a été menée dans quasiment toutes les communes de territoire, de manière à observer les signes visibles du GerSlime (affiches, flyers, etc.), ainsi que la configuration et l'état de l'habitat.

2.1.1. Les opérateurs

Nous entendons par opérateurs l'ensemble des acteurs qui participent à la mise en œuvre du dispositif sur le territoire. Dans le cadre de notre approche sociotechnique, il convient de distinguer les acteurs humains des acteurs « non humains » (que sont les outils et les moyens alloués au dispositif) afin d'étudier de manière distincte les effets qu'ils produisent.

Les **acteurs humains** comprennent l'ensemble des personnes qui participent à la mise en œuvre du GerSlime au niveau local, à savoir : l'ELIR (Équipe Légère d'Intervention Rapide), la CESF, la secrétaire de l'association Revivre, le Thermicien de Gascogne Énergie Conseil, les sociologues du BESCIB, les membres du Conseil Général en charge du dispositif et les participants au Comité Technique.

Les **acteurs non humains** au niveau des opérateurs sont l'ensemble des outils et des moyens alloués au dispositif et qui participent à son fonctionnement. Ils comprennent : le budget attribué pour les travaux de l'ELIR, le kit de petits équipements économes distribués par l'ELIR et les supports communicationnels.

Vu leur petit nombre, la plupart des opérateurs ont pu être rencontrés en entretien. Les entretiens permettent de rendre compte de la perception qu'à l'interlocuteur du territoire (principaux enjeux, dynamiques locales etc.), de sa propre connaissance du dispositif et des enjeux liés à la précarité énergétique, de la nature de son engagement dans le GerSlime ainsi que son évaluation du dispositif. Finalement, il s'agit d'appréhender jusqu'à quel point et de quelle manière les acteurs se sont appropriés le dispositif et l'ont adapté aux contingences rencontrées sur le terrain.

Nous avons également réalisé quelques observations à l'occasion d'une intervention d'un membre de l'ELIR, du thermicien ou de la CESF au cours d'une visite chez les ménages.

2.1.2. Les partenaires

Par partenaire, nous entendons ici les parties prenantes du GerSlime, qui définissent les finalités et les objectifs, et apportent des ressources (de nature différente) pour développer et mettre en œuvre le dispositif. Le GerSlime est ancré dans une dynamique partenariale avec des acteurs qui diffèrent de par leur statut, leur nature, leurs intérêts et les enjeux dont ils sont porteurs. Toutefois, ils partagent *a priori* certains objectifs revendiqués par le GerSlime qui sont la lutte contre la précarité énergétique, la maîtrise de l'énergie, l'amélioration du bien-être et de l'habitat ainsi que la prise en compte de la dimension environnementale dans le projet de développement.

L'échantillon de l'enquête se veut significatif, en prenant notamment en compte la nature du partenariat. Nous avons distingué trois grandes dimensions qui définissent la nature du soutien apporté par les partenaires au dispositif : (1) politique, (2) technique et (3) financière.

- Nous entendons par **partenaires politiques** l'ensemble des acteurs porteurs de finalités et de légitimité. Ce sont aussi les promoteurs du GerSlime. Ces partenaires se caractérisent aussi par l'apport de ressources humaines (compétences, expertises) qu'ils mettent à disposition et qui permettent d'assurer la faisabilité administrative et l'acceptabilité sociale du projet ainsi que sa légitimation auprès des populations cible. Le Conseil Général, la CCBA, les maires, l'ADEME, l'ANAH sont, par exemple, de tels partenaires.
- Les **partenaires techniques** comprennent l'ensemble des acteurs qui apportent une expertise ou des ressources (humaines, matérielles, organisationnelles, d'information, de communication, etc.) pour concrétiser l'action, aux niveaux méso et macro, mais aussi dans le pilotage technique du GerSlime. Il s'agit des membres du Comité technique, mais aussi, par exemple, l'ADIL, la MSA, la CAF, EDF, etc. qui peuvent être sollicités pour intervenir auprès des ménages.
- Les **partenaires financiers** ont participé au financement du GerSlime, ce sont le Conseil Général, la Fondation Abbé Pierre, EDF, l'ADEME, la CAF, la Fondation de France, etc. Dans cette catégorie, nous nous sommes également intéressés aux acteurs qui pourraient potentiellement être sollicités pour fournir des ressources financières ou matérielles (pour les petits équipements par exemple), comme GDF-SUEZ, Leclerc...

Notons que certains partenaires ne s'ancrent pas seulement dans l'une de ces trois catégories mais dans plusieurs de manière transversale (c'est le cas par exemple pour le Conseil général qui est à la fois partenaire financier, technique et politique).

En plus de ces trois registres, d'autres critères ont été pris en compte pour la construction de l'échantillon de partenaires comme la fréquence et l'intensité de leur implication. Ainsi, nous avons souhaité prendre en compte les partenaires que nous pourrions qualifier d'« actifs » (qui participent régulièrement aux réunions du comité de pilotage par exemple) mais aussi ceux qui le sont moins (qui ne participent pas à toutes les réunions ou qui s'investissent peu etc.). Enfin, nous avons également souhaité rencontrer dans le cadre de cette étude certains

partenaires « potentiels » qui s'engagent sur le territoire et qui partagent certains des objectifs du GerSlime sans pour autant y participer (c'est le cas par exemple de GDF Suez, du SIAEP, etc.). L'échange avec ces partenaires potentiels nous a permis de comprendre les raisons de leur non engagement, leur avis sur le dispositif, ce qu'il faudrait changer pour qu'un partenariat soit envisageable, etc.

Dans le cas où le partenariat était représenté par une structure, nous avons souhaité rencontrer les individus en charge du « dossier GerSlime » afin de recueillir leur avis sur le dispositif en lui-même, les améliorations qui devraient y être apportées, la nature du partenariat, la place accordée aux enjeux de la PE dans leur structure etc.

2.1.3. Les relais d'information

Les relais d'information sont les acteurs qui permettent d'établir un lien entre le dispositif et les ménages (provoquer un signalement pour traiter les situations) et/ou auprès des acteurs locaux (promotion de l'action auprès des ménages pour gagner en visibilité/ légitimité, clarté).

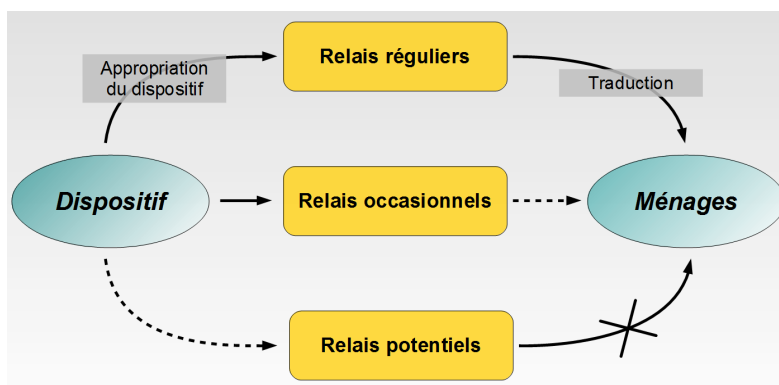
Dans sa conception initiale, le SLIME introduisait la notion de « donneurs d'alertes » pour le repérage ou le signalement des ménages en situation de précarité énergétique. Néanmoins, l'enquête réalisée par le BESCOB en avril 2013 a montré que cette notion de « donneur d'alerte » ne correspondait pas à l'image que ces acteurs se font de leur implication effective ou potentielle. Ils se considèrent plutôt comme des relais d'information que comme des donneurs d'alerte. En effet ils ne souhaitent pas être un intermédiaire direct entre le dispositif et les ménages en signalant les ménages au dispositif. Dans cette optique, les acteurs ne prennent jamais l'initiative de téléphoner au GerSlime sans l'accord préalable du potentiel bénéficiaire. Ils ne souhaitent pas le faire car ils ne se sentent pas légitimes dans une telle démarche. Toutefois ils peuvent promouvoir le dispositif auprès des ménages.

Par ailleurs, l'enquête de 2013 avait mis en évidence une différence de niveaux d'engagement des relais d'information dans la promotion du dispositif. Le fait de distinguer ces niveaux d'engagement nous a permis de formuler des questions évaluatives adaptées et représente le critère majoritaire de sélection de notre échantillon pour ce groupe. Ainsi, nous avons distingué les relais d'information selon trois niveaux d'engagement selon qu'ils établissent régulièrement le lien entre les ménages en difficulté et le dispositif tandis que d'autres ne le font que ponctuellement ou seraient en position de faire ce relais mais ne le font pas. En fonction du nombre de ménages orientés avec succès vers le dispositif, et en supposant que ce nombre soit le reflet du degré d'engagement des acteurs, nous avons proposé une typologie qui consiste à répartir en **trois groupes** les relais d'information :

- Les « relais d'information **réguliers** » → plus de trois « orientations » de ménages. Cette catégorie comprend principalement les travailleurs sociaux qui entretiennent des rapports privilégiés avec les ménages en difficulté et sont donc en mesure d'identifier les situations de PE et de les orienter vers le dispositif.
- Les « relais d'information **occasionnels** » → Entre un et trois « orientations ». Cette dimension comprend par exemple les mairies (élu(e)s et secrétaires), les travailleurs sociaux peu impliqués dans le GerSlime, l'AJVVT, l'ADIL, les Restos du Cœur et les particuliers.

- Les « relais d'information **potentiels** » → Aucune « orientation ». Cette catégorie comprend les acteurs qui nous ont semblé être en mesure de relayer l'information mais qui ne le font pas, nous pouvons par exemple citer GDF SUEZ, EDF, les commerçant(e)s, l'ADMR, les professionnels de la santé, les professionnels du bâtiment, etc.

Schéma 2. Les interactions du dispositif vers les relais d'information et les ménages



Il nous a semblé nécessaire d'ajouter à ces catégories **les relais d'information non humains** qui ont participé à la diffusion du dispositif principalement dans le cadre de la communication réalisée par les opérateurs du dispositif (Affiches, flyers, site internet etc.) qu'il s'est également agi d'étudier lors de phases d'observation dans les communes concernées.

D'autres critères de sélection ont été pris en compte pour constituer l'échantillon : le type d'activité, le positionnement géographique et la démographie des communes. Ainsi, afin de disposer d'un échantillon de relais d'information significatif, nous avons sélectionné des acteurs appartenant aux trois registres précédemment cités en fonction de leur implication (relais réguliers, occasionnels et potentiels) mais également auprès d'acteurs répartis sur le territoire de façon homogène et dans des communes de taille variable.

2.2. Enquête quantitative auprès des ménages

L'enquête auprès des ménages porte sur l'ensemble des ménages bénéficiaires du dispositif jusqu'à fin 2013, soit un total de 233. Elle a été complétée en septembre 2014 pour intégrer les derniers dossiers, portant à 275 la population d'enquête. Sur un tel échantillon, une étude quantitative par questionnaire a été retenue.

La passation du questionnaire a pris la forme d'une enquête téléphonique auprès des bénéficiaires, par les étudiants de M1 PEPS. Au total, 14 ménages ont été attribués à chaque étudiant qui a été chargé de contacter les ménages pour convenir d'un rendez-vous. Chaque ménage a au préalable été prévenu de l'étude par courrier et une copie du questionnaire leur a été transmise afin de faciliter sa passation. Les ménages ont ensuite été recontactés par téléphone par les étudiants pour passer le questionnaire d'une durée n'excédant pas 30 minutes (Questionnaire de 7 pages, comprenant 42 Questions).

Le questionnaire a été construit pour s'adapter aux différents profils de ménages (propriétaires occupants, locataires, personnes ayant déménagé, etc.) avec des « questions filtres » en fonction des situations rencontrées. Il comprend quatre grandes parties :

- La **situation actuelle** des ménages bénéficiaires (déménagement depuis l'intervention, montant des dépenses pour le logement, suivi des consommations, situation financière, etc.). Ces informations viennent compléter celles dont nous disposons déjà dans la documentation interne (fiches d'intervention, saisines etc.) et nous permettent, dans une certaine mesure, de pouvoir observer les évolutions qui ont été opérées depuis l'intervention (meilleur suivi ou non des factures, évolution des dépenses etc.) ;
- Leur propre **expérience du dispositif** (rapport avec les intervenants, rapidité d'intervention, conseils dispensés, équipement distribué, etc.). Cette dimension nous permet d'étudier le mode de réception et la satisfaction des ménages par rapport aux interventions dont ils ont bénéficié ;
- Les **impacts perçus par les ménages** suite à l'intervention du dispositif (amélioration ou non du bâti, du confort, changements des comportements de consommation, de la sensibilité à l'environnement, réaménagement de l'espace etc.). Cette partie du questionnaire nous permet d'évaluer dans quelle mesure le dispositif a permis d'atteindre ses objectifs, notamment en termes d'amélioration des conditions de vie, de l'habitat, de sensibilité et de comportements pour la MDE, etc. ;
- De l'**auto évaluation du dispositif** par les enquêtés qui sont amenés à faire état de leur satisfaction globale du dispositif, de la communication qui est faite etc. Enfin, une partie est réservée aux remarques et commentaires que les enquêtés ont à formuler sur le GerSlime dans une question ouverte.

Tout au long de la passation du questionnaire, les enquêteurs ont été amenés à prendre des notes sur les commentaires et les remarques des enquêtés qui sortaient du cadre fermé des questions ou apportaient des précisions qualitatives intéressantes pour l'étude.

Les questionnaires ont été traités de manière anonyme avec le logiciel de traitement statistique SDT.

En complément de l'enquête quantitative, **cinq entretiens** qualitatifs semi-directifs ont été réalisés auprès de ménages bénéficiaires du GerSlime.

2^{ème} Partie

Le fonctionnement et l'activité du GerSlime

3 – Le fonctionnement concret du GerSlime

Il s'agit dans cette partie de présenter les profils des acteurs, leurs modes d'intervention, les compétences qu'ils mobilisent et les relations professionnelles qu'ils établissent entre eux pour porter et mettre en œuvre le GerSlime sur le terrain. Cette mise à plat permet d'appréhender les réalisations concrètes du dispositif vis à vis du traitement des situations des ménages et dans la mise en place de relations partenariales plus large au niveau local.

- **Des intervenants aux interventions**

La mise en œuvre concrète du GerSlime implique directement trois structures. D'une part, le Conseil Général (CG) porte le dispositif politiquement et institutionnellement. Il est à la fois maître d'ouvrage (commanditaire) et maître d'œuvre (conception et suivi de la mise en œuvre). D'autre part, la réalisation des actions (ou livraison du service aux ménages) est confiée à des opérateurs de terrain qui appartiennent à deux structures prestataires : 1) l'Association Revivre salarie les deux socio-techniciens de l'Équipe Légère d'Intervention Rapide (ELIR) et la Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF) qui interviennent au niveau micro ; 2) Gascogne Énergie Conseil (GEC) est l'entreprise du thermicien qui théoriquement intervient au niveau méso.

3.1. Le rôle du Conseil Général (CG) du Gers

Le Service de lutte contre l'exclusion du Conseil Général du Gers a impulsé la dynamique de projet nécessaire à la mise en place du GerSlime au sein de son institution en mobilisant les acteurs et les ressources financières disponibles. Si bien que le Conseil Général a financé plus de la moitié de l'expérimentation du dispositif dans la Communauté de Communes du Bas Armagnac.

3.1.1. Le Service de lutte contre l'exclusion, à l'initiative du GerSlime

La mission de ce service est « *essentiellement tournée vers la thématique du logement, avec le PDALPD, la responsabilité du FSL et puis d'un certain nombre de fonds financiers que le CG a mis en place* » [CG-Service Exclusion]. La Chef du service de lutte contre l'exclusion du Conseil Général a une longue expérience du travail social et baigne dans cette culture depuis plusieurs dizaines d'années, « *j'ai été AS de secteur sur le terrain pendant 28 ans. Ensuite j'ai pris le poste que j'occupe aujourd'hui, de responsable du service de lutte contre l'exclusion, (...) ce poste là, ça fait 11 ans que j'y suis* » [CG-Service Exclusion]. Pour cet interlocuteur, la précarité énergétique se définit comme « *le cumul de trois choses : 1) une insuffisance de ressource pour la famille, 2) un bâti défectueux et, 3) pas un mauvais comportement, mais une façon de consommer qui n'est pas nécessairement adaptée... dont les gens n'ont pas conscience, parce qu'ils ne s'en préoccupent pas en fait* » [CG-Service Exclusion].

En 2010, la lutte contre la précarité énergétique est un sujet qui d'une certaine manière a le vent en poupe (dans la presse, auprès des élus du CG, au niveau national suite au Grenelle de l'environnement). Dans le Gers, l'Action Insertion Énergie¹⁰ (AIE) menée jusque là depuis

¹⁰ Portée depuis 2004 par le Conseil Général du Gers, cette action repose sur la réalisation par un thermicien, de visites à domicile et de diagnostics énergétiques auprès des ménages en impayés d'énergie, bénéficiaires du FSL. Elle peut déboucher sur le financement et la réalisation de petits travaux d'amélioration du logement.

2004 par Gascogne Énergie Conseil traite chaque année un nombre limité de situations (entre 30 et 50). La préoccupation du Service de lutte contre l'exclusion est alors la suivante : « *Comment toucher le plus grand nombre possible de ménage ? J'ai proposé au CG ici de tester le concept du SLIME. J'ai dit qu'il y avait des chercheurs qui avaient fait une étude¹¹ à laquelle on avait participé en tant que Collectivité qui avait mis en place l'AIE, elle débouchait sur une proposition pour lutter massivement sur la PE et ça correspondait à notre souhait* » [CG-Service Exclusion].

3.1.2. Deux ans pour enrôler les parties prenantes et mettre en place le dispositif

Du point de vue de la sociologie de la traduction, le processus de problématisation du projet, c'est à dire l'adaptation du SLIME au contexte local du Gers et sa mise en place concrète s'est déroulé sur deux années, « *entre 2010 et 2011* » [CG-Service Exclusion]. On peut considérer que ce temps a été relativement court pour cibler et enrôler les acteurs clés et pour « *bâtir le projet expérimental* » [CG-Service Exclusion]. Lors de cette phase de problématisation, il a fallu enrôler au moins cinq catégories d'acteurs :

- **Les élus du Conseil Général :** « *il fallait que le projet soit validé par les élus du CG et j'ai obtenu leur accord* » [CG-Service Exclusion]. L'argument du sérieux scientifique a pesé dans le choix des élus du Conseil Général tout comme le fait qu'il s'agissait d'une expérimentation dans un temps donné et sur un territoire circonscrit, « *il fallait le faire à titre expérimental sur un petit territoire puisque le concept du SLIME est bâti avec énormément de monde, avec des donneurs d'alerte, etc. Partir sur tout le département, je ne voyais pas comment ça pouvait être gérable* ». [CG-Service Exclusion]. De plus, la manière dont a été pensé le montage financier du SLIME a conforté les élus du Conseil Général dans leur choix, « *je n'ai pas demandé de budget supplémentaire. Je leur ai demandé la possibilité de redéployer sur l'enveloppe du FSL, c'est-à-dire de prendre un peu du budget FSL pour faire cela* » [CG-Service Exclusion].
- **Les partenaires financiers :** « *dans un même temps, il fallait trouver les financements en sollicitant les partenaires du FSL et de l'AIE* » [CG-Service Exclusion]. Rapidement, des comités de pilotage ont été organisés pour proposer la mise en place d'un SLIME dans le Gers, cela a permis de réunir de nombreux partenaires tels que : ADEME, CAF, EDF, MSA, DDT, Réseau RAPPEL, CLER, etc. Précisons que la présence de ces partenaires a donné une légitimité / crédibilité institutionnelle au dispositif.
- **L'intercommunalité du territoire expérimental :** en parallèle des comités de pilotage, des groupes de travail ont été organisés de manière à établir un diagnostic socio-économique. Rapidement, la Communauté de Communes du Bas Armagnac (CCBA) a été identifiée comme un territoire expérimental pertinent, « *on a ciblé un petit bout de territoire qui pouvait être représentatif du territoire départemental et avec des gens déjà motivés sur le territoire* » [CG-Service Exclusion]. Ce territoire a de plus un atout stratégique, « *ce qui est arrivé à point nommé, c'est que le territoire du SLIME démarrait une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) et les élus de la CCBA se sont rendus compte qu'ils mettaient en place un dispositif qui s'occupait uniquement des propriétaires occupants et ils avaient en même temps conscience qu'ils n'avaient rien pour le reste de la population. Nous on est arrivé avec notre outil et ils*

¹¹ Beslay C., Gournet R., Zélem M., Huzé MH., Cyssau R., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCOB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010.

étaient très contents parce qu'ils se sont dit : on va aussi avoir quelque chose à proposer à tous nos administrés, qu'ils soient propriétaires occupants, propriétaires bailleurs ou locataires » [CG-Service Exclusion].

- **Les travailleurs sociaux du territoire :** *« on avait aussi les travailleurs sociaux de l'Unité Territoriale d'Action Sociale de Nogaro qui se sont montrés très motivés et mobilisables sur le sujet » [CG-Service Exclusion].* Les travailleurs sociaux qui dépendent du Conseil Général et qui interviennent sur le secteur de la CCBA ont dès lors été associés aux groupes de travail pour mettre en place le GerSlime. Ceux-ci ont rapidement milité pour qu'une Conseillère en Économie Sociale et Familiale soit recrutée dans le cadre de l'expérimentation pour un accompagnement des ménages complémentaire à celui réalisé par l'Équipe Légère d'Intervention Rapide.
- **Les opérateurs de terrain :** *« on avait déjà Gascogne Énergie Conseil qui menait l'Action Insertion Énergie qui était bien rôdée sur ce thème là et on avait par ailleurs une convention avec l'Association Revivre sur l'accompagnement social autour de l'auto réhabilitation, c'était des gens avec qui on avait l'habitude de travailler et qui pouvaient remplir le rôle de l'ELIR, donc on a réussi à bâtir le SLIME avec ce qu'on avait déjà, on a juste diversifié l'activité ». [CG-Service Exclusion].* Autrement dit, le recrutement des opérateurs de terrain a été facilité par la présence dans le Gers d'acteurs qualifiés pour mener les interventions de l'ELIR, *« on a été choisi pour faire le SLIME parce qu'on avait une expérience, une approche sociale très importante et au niveau technique, tout ce qui était isolation, on le pratiquait déjà en auto réhabilitation » [ELIR2].*

Les données du diagnostic socio-économique ont permis de fixer les objectifs du SLIME en matière de nombre de ménages à visiter chaque année : *« les 500 ménages par an, ce n'est pas un chiffre sorti au hasard ! Avant de lancer le dispositif on a calculé combien on avait de demandes d'aide FSL liées à l'énergie pour les trois années précédentes sur les communes de la CCBA. On est tombé sur une moyenne de 100 ménages par an. Donc en faisant un prorata sur le nombre d'habitant de ces communes, on s'est dit : au moins 400 ménages sont concernés. Ce n'était pas si ambitieux dans l'appréhension de ce qu'était la réalité du territoire » [CG-Service Exclusion].*

L'expérimentation du GerSlime au sein de la Communauté de Communes du Bas Armagnac a été lancée le 1er octobre 2011 pour une durée de trois ans. Indiquons que le territoire du GerSlime a quelque peu évolué tout au long de l'expérimentation, *« on a démarré sur 26 communes puis ensuite sur 32 puisque 6 communes sont rentrées dans le dispositif en cours de route » [CG-Service Exclusion].*

En mai 2012, le Conseil Général a validé l'inscription de l'action du GerSlime au titre de l'Agenda 21 et son suivi par le Service de lutte contre l'exclusion. Une création d'enveloppe budgétaire spécifique a été créée à cet effet. Deux élus ont été nommés pour siéger au comité de pilotage. L'objectif est alors d'assurer une meilleure lisibilité de l'expérimentation et une éligibilité plus large à d'autres financements.

3.1.3. Le GerSlime, un dispositif rattaché à l'Action Sociale

Au sein du Conseil Général, le Service - Territoire Économie et Habitat - est entre autre chargé « *de l'aménagement du territoire, de l'économie au sens large et de l'habitat avec le volet : aide à la pierre* » [CG-Service Territoire]. L'aide à la pierre renvoie en fait à « *la production de logements locatifs sociaux* » [CG-Service Territoire]. Pour l'heure, le GerSlime est naturellement considéré comme un dispositif relevant de l'Action Sociale et de « *l'aide à la personne, qui est gérée par le Service de lutte contre l'exclusion, ce Service est dans une autre Direction* » [CG-Service Territoire]. Alors que le GerSlime traite – dans une approche transversale et globale – les problématiques sociales et techniques des ménages, l'institution reste fortement marquée par une segmentation forte des compétences et des responsabilités. La conception ou la mise en œuvre du GerSlime n'implique pas une connexion particulière entre le Service Exclusion et le Service Territoire, le rôle de ce dernier dans le GerSlime peut se résumer à la présence du Chef du Service Territoire au « *comité du pilotage, et à certaines réunions* » [CG-Service Territoire].

Puisque le GerSlime relève de l'Action Sociale, celui-ci se retrouve naturellement soumis à la culture et aux procédures qui caractérisent le cadre de l'intervention sociale du Conseil Général. Ainsi, le travail d'identification et de signalement des ménages a rapidement fait l'objet d'une procédure stricte, « *les assistantes sociales parlent du SLIME aux gens qu'elles reçoivent, en parallèle elles font une demande financière auprès du FSL (ou pas). Elles proposent des solutions en tout cas. Du coup quand elles orientent vers le SLIME, les personnes doivent appeler directement l'Association Revivre, et c'est là que l'ELIR intervient et que la CESF, intervient ensuite. Les assistantes sociales n'appellent pas la CESF ou l'ELIR directement, c'est vraiment une procédure, elles reçoivent les personnes, orientation SLIME donc procédure classique SLIME, appel au secrétariat, intervention de l'ELIR et intervention si besoin de la conseillère* » [CESF]. On peut doré et déjà constater que le GerSlime n'est pas encore un dispositif déconnecté de l'Action Sociale.

De son côté, en matière de lutte contre la précarité énergétique, le Service Territoire est depuis fin 2013 en charge d'un « *PIG (Programme d'Intérêt Général) labellisé « Habiter Mieux¹²», c'est un dispositif national de lutte contre la précarité énergétique qui s'applique pour nous au niveau du Gers* » [CG-Service Territoire]. Dans le cadre de ce PIG, « *le CG paye une mission d'ingénierie à un opérateur pour que les propriétaires voulant monter un dossier, auprès de l'ANAH, auprès de nous pour un complément ou auprès de la région pour un éco-chèque, n'aient pas à payer une avance pour l'ingénierie. Pour bénéficier des subventions nationales, départementales et régionales, il faut monter un dossier et montrer un gain énergétique. Il faut faire appel à un professionnel pour faire des calculs, un DPE. Monter un tel dossier coûte cher si les particuliers ne vivent pas dans un territoire couvert par une OPAH. Le CG a décidé de prendre en charge ces frais d'ingénierie pour les propriétaires occupants mais pas pour les locataires. Le PIG ne cible donc que les propriétaires occupants qui veulent rénover, améliorer leur logement, lutter contre la précarité énergétique, lutter contre l'habitat indigne, très dégradé ou encore pour adapter le logement au handicap ou au vieillissement (accessibilité). Le PIG c'est une sorte de grande OPAH car il couvre aujourd'hui les 3/4 du département du Gers* » [CG-Service Territoire].

¹² Dans le cadre de ce programme, des aides sont attribuées aux propriétaires, occupants ou bailleurs, sous certaines conditions, pour leurs travaux de réhabilitation et de réduction des dépenses énergétiques.

Pour le Service Territoire, le GerSlime apparaît ainsi comme un moyen de faire la promotion du PIG sur le terrain, « *le SLIME et le PIG se complètent car les conseillers du SLIME informent les propriétaires occupants en situation de précarité énergétique qu'ils peuvent monter un dossier pour avoir une subvention* » [CG-Service Territoire].

3.2. Le rôle de l'Association Revivre (AR)

L'Association Revivre, basée à l'Isle Jourdain dans le Gers, a été créée en 1998. Au delà des salariés, l'association compte « *douze/quinze adhérents, plus le bureau : président, trésorier, secrétaire, vice-président* » [AR1]. Globalement, l'Association Revivre travaille sur l'ensemble du département du Gers. Ses objectifs généraux sont les suivants : « *améliorer l'habitat, améliorer le cadre de vie des gens, leur confort physique, moral, parce qu'on se sent mieux dans un logement où il y a eu des travaux et on peut recréer des liens puisqu'on invite de nouveau des personnes chez soi* » [AR3]. Au moment de l'enquête, cette structure met en œuvre trois actions principales :

- **L'auto réhabilitation accompagnée** : « *c'est uniquement financé par le CG. C'est sous forme de mesures, de chantiers. On a une convention annuelle, depuis maintenant 5 ou 6 ans pour 40 actions chaque année. On a 2 500€ pour chaque action, donc ça fait 100 000€ en tout. Et si on ne fait que 38 actions, ça fait 5 000€ en moins. Donc les deux gars qui sont sur le terrain ont un objectif, ils doivent réaliser 40 mesures. Cet argent là, c'est les charges, les salaires, les matériaux, le secrétariat. C'est une gestion en interne de tout ça, c'est nous qui payons les factures aux fournisseurs* » [AR1].
- **Les baux à réhabilitation** : il s'agit d'un dispositif qui permet aux propriétaires de logements (immeubles ou maisons) en mauvais état de les faire réhabiliter par l'Association Revivre sans en assurer la gestion. L'Association Revivre met ensuite ces logements en location à des personnes défavorisées. « *on est autonome pour cette action là. L'argent des loyers permet de payer les emprunts et de payer les 5 heures par semaine de la secrétaire pour gérer ces loyers* » [AR1].
- **Le GerSlime** : « *le dispositif est arrivé en 2010. Comme on était opérateur dans le département depuis plus de 12 ans... crédibles je dirais, au niveau de notre contact avec les gens, au niveau de ce qu'on pouvait leur apporter dans le concret en direct chez eux. Donc le SLIME s'est construit avec l'équipe de Revivre (...) on a eu des subventions supplémentaires directement versées à notre association qui ont permis de faire le SLIME. Pour faire un chiffre arrondi, le SLIME c'est 120 000€ par ans à peu près et le CG donne 70 000€. Le reste, on l'a en appoint par la fondation Abbé Pierre, la CAF et la Fondation de France* » [AR1].

La dépendance de l'Association Revivre aux subventions publiques tend à compliquer sa gestion de la trésorerie, « *par exemple la fondation Abbé Pierre nous donne des subventions, mais pas en une seule fois. À chaque fois on doit faire un bilan d'activité qu'on transmet (...) c'est plus difficile en fin d'année parce qu'on reçoit en général les subventions en début d'année... au fur et à mesure que l'année avance, nos ressources diminuent, c'est là que les autres activités peuvent venir compenser... Chaque mois je regarde combien on a dépensé pour le GerSlime ou l'auto-réhabilitation et au final on voit... il y a des moments où les baux à réhabilitation servent à payer des matériaux... ça ne pose pas vraiment de problème* » [AR3].

Les activités de l'Association Revivre ont au fil du temps pris une telle ampleur financière que « *depuis peu, chaque année, on fait appel à un commissaire au compte. Il vient contrôler de près nos budgets* » [AR1]. Le Président de l'Association Revivre précise que si le GerSlime n'est pas reconduit ou encore si celui-ci n'est plus mis en œuvre à l'avenir par l'Association, alors « *il ne nous reste plus que l'auto-réhabilitation et la gestion des baux. Donc si on reste sur 100 000€, on ne peut pas payer deux gars sur le terrain plus le mi-temps de la secrétaire. Donc ça serait un retour en arrière* » [AR1].

3.2.1. Les moyens humains et matériels pour mettre en œuvre le GerSlime

Le GerSlime implique les deux opérateurs de terrain qui à l'origine sont salariés par l'Association pour mettre en œuvre les actions d'auto réhabilitation. Pour le GerSlime, ces deux opérateurs assurent les missions de l'Équipe Légère d'Intervention Rapide, « *ils ont un mi-temps pour l'auto-réhab et un mi-temps consacré au SLIME sur le secteur de Nogaro* » [AR1]. De plus, la structure salarie la CESF qui a été recrutée par le Conseil Général pour réaliser un accompagnement social auprès des ménages visités lorsqu'il y a nécessité, « *la CESF est à mi-temps spécifiquement sur le SLIME* » [AR1].

L'Association Revivre ne dispose pas véritablement de locaux pour abriter ses salariés. En effet, « *le siège social de l'association Revivre en fait c'est la maison du Président, donc chacun travaille indépendamment. Le plus souvent on travaille par mail ou téléphone* » [AR3]. Les deux opérateurs et la CESF sont donc quasi exclusivement sur le terrain. De son côté, la secrétaire de l'Association travaille depuis son domicile.

3.2.2. Les missions du secrétariat

Initialement assuré par le pôle animation du PDALPD, le secrétariat du GerSlime a été transféré à l'Association Revivre en juin 2012. Ce passage de relais est lié au changement de poste du fonctionnaire en charge du PDALPD et a été réalisé dans l'optique de renforcer les attributions de l'Association Revivre. Le transfert du secrétariat du GerSlime s'est traduit par le recrutement d'une secrétaire par l'Association Revivre, le changement du numéro de téléphone gratuit mis à disposition des ménages et la mise en place d'un nouvel outil de suivi : des fichiers partagés via « Dropbox », accessible en temps réel à tous les membres du groupe projet (comité technique).

Les tâches du secrétariat de l'Association Revivre sont ainsi variées, « *une journée type c'est 8h-midi, 2h-6h (...) je m'occupe de transmettre les demandes d'auto réhabilitation accompagnée, je fais le suivi des locataires, pour le bail à réhabilitation, je m'occupe des entrées et des sorties et après je m'occupe des comptes de l'association* » [AR3]. La secrétaire gère « *les appels, les envois, les analyses, les bilans, etc.* » [AR1]. De chez elle, cette personne « *gère deux lignes téléphoniques : celle de l'Association Revivre et celle dédiée au GerSlime (le numéro gratuit qui apparaît sur les affiches et les flyers)* » [AR3]. Dans le cadre du dispositif expérimental, le secrétariat assure les missions suivantes :

- **L'accueil téléphonique** des ménages ou des autres acteurs qui souhaitent une intervention du GerSlime, « *ce sont les gens qui appellent, ou bien ce sont les UTAS qui m'appellent moi ou les agents de terrain en disant : telle personne, telle famille dans tel endroit du département, il faut aller la voir* » [AR3]. La plupart du temps, « *le premier contact, c'est uniquement le secrétariat, de façon à centraliser tout. En fait la saisine c'est la même pour tout le monde (...) quand j'ai une saisine pour le GerSlime, je*

l'envoi à tout le monde, quand il y a un problème, pareil (...) Après le premier appel, je n'ai plus de contact avec les gens, sauf si un bénéficiaire cherche à joindre les garçons ou la CESF car il n'a pas leur numéro, à ce moment-là il me rappelle » [AR3].

Précisons que la personne en charge du secrétariat fait preuve d'une qualité d'accueil et d'écoute pour réaliser un premier diagnostic et comprendre les situations que les ménages lui exposent par téléphone, « *quand le téléphone sonne, je sais un peu à quoi m'attendre (...) en général je demande aux gens de me dire quels sont les problèmes et les dysfonctionnements au sein de leur logement (...) je ne suis pas là pour orienter les gens, je suis là pour prendre la demande, essayer d'avoir un maximum d'informations pour que quand les garçons se rendent à domicile, ils aient déjà une idée de ce qui les attend, mais après ce sont les garçons qui orientent (Cf. CR des visites) » [AR3].*

- **Le suivi administratif des interventions** par l'ELIR ou la CESF, « *je reçois et je centralise les compte rendus et les suivis s'il y a 2, 3 ou 4 visites (...) je m'occupe du suivi administratif du SLIME avec la responsable du SLIME au Conseil Général » [AR3].* Le suivi administratif englobe aussi le chiffrage technique des interventions de l'ELIR lorsque des travaux sont entrepris, « *il faut connaître le prix des matériaux, faire le total des travaux, il faut savoir pour qui c'est et faire tout le suivi » [AR3].*
- **Les écritures comptables** inhérentes aux actions de l'ELIR, « *je fais les comptes mensuels, c'est-à-dire le suivi de trésorerie. Je tape tout ce qui rentre et tout ce qui sort, les recettes et les dépenses (...) il faut que je puisse attribuer telle subvention à la précarité énergétique ou au bail à réhabilitation ou à l'auto-réhabilitation. Il faut que je sache faire la distinction (...) Après, j'envoie tout à un cabinet indépendant qui fait la comptabilité » [AR3].*

Théoriquement, « *la secrétaire est à plein temps – et même à 39 heures – elle est à mi-temps sur le SLIME, à mi-temps sur l'autoréhab et à elle a 5 heures sur les baux à réhabilitation » [AR1].* Il semble néanmoins que, dans la réalité, la gestion du GerSlime implique pour le secrétariat un temps de travail bien plus conséquent, « *le SLIME, ça me prend vraiment énormément de temps. Ce n'est pas juste les appels qui prennent du temps, mais aussi traiter les suivis, toutes les demandes » [AR3].*

3.2.3. Les interventions de l'Équipe Légère d'Intervention Rapide (ELIR)

Les deux opérateurs de l'Association Revivre ont des parcours professionnels et une longue expérience des domaines techniques de l'amélioration de l'habitat et du travail social auprès de personnes démunies. L'un a été « *menuisier ébéniste, c'était mon premier métier. Ensuite j'ai été commercial sur le terrain, j'ai fait du porte à porte et j'ai été commercial auprès des entreprises. J'ai ensuite été embauché à l'Association Revivre, en 2005, pour faire de l'auto réhabilitation. J'attaque ma dixième année » [ELIR1].* L'autre a « *travaillé d'abord comme sociologue au PACT ARIM de Toulouse, auprès des gens du voyage : j'ai fait une étude sur l'auto réhabilitation... c'est comme ça que je me suis rapproché de l'Association Revivre il y a quinze ans environ pour développer une action autour de l'auto réhabilitation... à force je suis devenu technicien » [ELIR2].*

Ces deux opérateurs de terrain se sont emparés du modèle générique d'intervention du SLIME tout au long de l'expérimentation, « *le dispositif on se l'est réapproprié, on a été formé par Gascogne Énergie Conseil. Ce qu'on a fait, ce n'est pas exactement ce qui était*

prévu au départ. *On l'a fait par rapport à notre expérience, on est allé un peu plus loin que ce qui était prévu* » [ELIR2]. Si bien que l'ELIR du GerSlime a finalement assuré l'ensemble des missions suivantes :

- **L'analyse sociotechnique des situations lors d'une première visite à domicile.** Classiquement, *« la visite moyenne c'est deux heures (...) une maison où il n'y a pas grand chose à faire, ça peut durer une heure et quart (...) c'est souvent la visite du logement dans un premier temps (...) ensuite je regarde l'environnement direct de la personne et souvent je finis par tout ce qui est facturation EDF et là, je regarde vraiment la consommation des ménages et je vois leur ressenti »* [ELIR2]. Ces visites supposent une capacité d'adaptation et de réactivité pour comprendre à la fois les problématiques techniques et sociales en vue de proposer des pistes de travail, *« ils s'adaptent en fonction des situations, de ce qu'ils voient sur le terrain. On peut avoir des situations très différentes »* [AR3]. Même si les opérateurs s'intéressent aux modes de vie et aux situations sociales des ménages, leur rôle technique est prédominant, *« on apporte un avis technique sur le dossier : quels sont les travaux à réaliser ? Est que ces travaux rentrent dans les compétences de l'Association ? Il faut voir le bâti, si les gens sont locataires ou propriétaires, quels types de travaux ils veulent réaliser... on ne va pas aller très loin dans les travaux de gros œuvre, c'est trop cher... souvent ce sont des travaux d'amélioration à l'intérieur »* [ELIR1].

Les opérateurs disposent d'un équipement de base pour analyser les situations, *« on a une trousse d'intervention, c'est à dire une boîte à outils, que je prête aux gens des fois »* [ELIR1]. D'une part, ils se servent d'équipements pour diagnostiquer les situations techniques (exemple : thermo-hygromètre, télémètre, etc.). D'autre part, ils se servent d'équipements pour améliorer le confort des gens et construire les prémisses d'une relation marquée par l'attention et la confiance, *« on a des petits matériaux à poser chez les gens, ça permet de visualiser, sensibiliser, laisser un cadeau »* [ELIR1].

- **L'amélioration technique du confort dans l'habitat.** Les opérateurs tentent systématiquement d'impliquer les ménages dans l'analyse (visualisation des chiffres, etc.) et l'amélioration du logement (pose des équipements économes), néanmoins les situations les obligent souvent à réaliser eux-mêmes l'amélioration du logement. Dans la plupart des cas, il s'agit *« de petits travaux, des joints d'étanchéité, des bas de porte... on met des économiseurs d'eau, des ampoules économiques, s'il y a un joint à changer, on le change, c'est du bricolage, le but, c'est de faire quelque chose de plus costaud et de travailler sur le fond, c'est-à-dire de trouver des solutions »* [ELIR2]. Cela vaut pour la pose des petits équipements, les petites réparations et les petits travaux au sein du logement. En effet, *« s'il y a un problème d'isolation, il faut changer l'isolation, s'il y a un problème au niveau d'une ouverture de porte, il faut changer l'ouverture de porte ou les carreaux. Mais ça arrive aussi, par exemple pour une fenêtre qui était complètement pourrie, de le financer et la personne l'a posée elle-même »* [ELIR2].

Lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre des petits travaux d'amélioration (exemple : changer l'isolation des combles, changer quelques tuiles de la toiture, installer un nouveau système de chauffage, etc.), alors les opérateurs établissent *« une évaluation du coût sur papier. Avec l'expérience on sait à peu près quelle est l'enveloppe dont on va avoir besoin, ça varie en fonction des familles et du projet que l'on établit avec elles »* [ELIR1]. Les opérateurs achètent les équipements ou les matériaux (exemple : laine de verre, poêle à bois, VMC, etc.) et font intervenir des professionnels du bâtiment lorsque

c'est nécessaire (exemple : la pose d'une fenêtre). Les opérateurs ont carte blanche pour mettre en œuvre ce genre de petits travaux, *« on a une marge de manœuvre jusqu'à 800€, pour des travaux ou l'intervention d'un artisan... au delà de ce montant, c'est le comité technique qui décide d'engager des financements plus lourds, il est déjà arrivé, mais c'est rare, qu'on dépasse un peu cette somme sur certain type de travaux »* [ELIR2]. En moyenne, *« les dépenses s'élèvent à 700€ par famille »* [ELIR1].

Lorsque les situations le permettent et qu'il s'agit de mettre en œuvre des travaux de rénovation plus lourds, les opérateurs travaillent auprès des ménages pour estimer et calibrer les travaux de rénovation du logement, *« on a les barèmes... pour pas que les personnes perdent leur temps, on dit : voilà combien vous avez de ressources, on peut savoir si vous êtes éligibles à l'ANAH ou pas. S'ils le sont, on regarde par rapport aux travaux si on peut avoir les fameux 25% de gain énergétique, pour savoir s'ils ont une chance que ça se fasse ou pas. Nous on est rapidement au courant des critères, soit par internet, soit par l'opérateur de l'OPAH qu'on a souvent au téléphone. Là, par exemple, récemment, il y a eu un changement au niveau des ressources, une augmentation du plafond pour les personnes éligibles »* [ELIR2]. Les opérateurs veillent ainsi à ce que les ménages entrent en relation avec les opérateurs de l'OPAH (niveau macro).

- **L'accompagnement sociotechnique des ménages dans des projets de rénovation.** Pour la plupart des situations traitées, les opérateurs mettent en fait en place un accompagnement personnalisé des ménages. Ce positionnement renvoie à une certaine conception de l'action sociale, *« les personnes qui ont de faibles ressources peuvent faire les travaux elles-mêmes, nous on les accompagne psychologiquement et techniquement aussi. C'est une action d'insertion, un levier d'insertion en fait »* [ELIR2]. Ce positionnement renvoie aussi à des habitudes professionnelles dans la manière d'intervenir auprès des ménages car l'Association Revivre œuvre historiquement dans l'auto réhabilitation accompagnée, *« on a introduit une part d'auto réhabilitation pour toutes les personnes qui peuvent faire de l'isolation mais qui ne rentrent pas dans le cadre de l'ANAH, puisqu'on privilégie bien sûr les aides de l'ANAH, notamment pour les propriétaires occupants. Ces personnes là on peut leur fournir des matériaux et les encadrer comme dans l'auto réhabilitation pour qu'ils fassent certains types de travaux d'isolation. Ce n'est pas la majorité bien sûr mais il y a quelques situations de ce type. Et ensuite on essaie d'avoir un contact quand c'est nécessaire »* [ELIR2]. Dans tous les cas, si les situations le nécessitent, les opérateurs de l'ELIR mettent en place un accompagnement pour monter, suivre et faire aboutir les projets de travaux, *« les orientations ANAH, vu les paperasses, on est obligé de suivre certaines personnes pour qu'elles tiennent le coup aussi »* [ELIR2].

Initialement, le dispositif prévoyait la réalisation d'une seconde visite à domicile chez les ménages, six mois après la première visite. Autant que possible, dans le cadre de l'expérimentation, les opérateurs ont tenté de les réaliser, *« systématiquement, je note dans l'agenda 6 mois après, chaque mois, il y a telle personne à recontacter (...) on fait la visite mais ça n'est pas très révélateur. Il faut au moins un an sinon ça n'a pas de sens. Pour l'eau à la limite, à 6 mois pourquoi pas, mais pour le chauffage, si on a vu la personne au mois d'octobre, au mois d'avril, forcément ça va être élevé. Il faut le prendre au moins sur une année et encore, quand on a eu un hiver doux, ce n'est pas comparable à un autre hiver »* [ELIR2]. Retenons simplement qu'il semble plus pertinent de réaliser cette visite au bout d'un an.

- **La sensibilisation / formation à la maîtrise de l'énergie.** Les visites à domicile donnent une occasion aux opérateurs d'interroger les pratiques énergétiques des ménages de manière à estimer leur capacité à être dans la maîtrise de leurs consommations. Dans le cadre de l'expérimentation, les opérateurs devaient remplir un questionnaire lors de chaque visite à domicile de manière à renseigner les évaluateurs sur les modes de vie des ménages. Ce travail inhérent à l'expérimentation était un peu trop fastidieux au goût des opérateurs, mais il leur permettait néanmoins d'appréhender les pratiques domestiques des ménages, « *je préfère regarder le logement dans un premier temps et après remplir le fameux questionnaire... le côté le plus embêtant, c'est de remplir cette fiche... ce n'est pas pratique très clairement. Il y a trop d'éléments... de tout retranscrire informatiquement, ça prend aussi beaucoup de temps* » [ELIR2].

Via leurs outils de diagnostic, les opérateurs amorcent une première sensibilisation des ménages au fonctionnement thermique du logement, « *le thermomètre hygromètre, comme il est assez ludique, en cristaux liquides, ça renvoie directement à la température du dedans et le taux d'humidité* » [ELIR2]. De même, au delà des petits équipements économes, un thermomètre et des plaquettes d'information sur les consommations sont la plupart du temps distribués aux ménages de manière à laisser au sein du logement des supports de sensibilisation. Ces supports sont également un vecteur de confiance et un gage d'engagement de la part des opérateurs. Après discussion, les opérateurs identifient un certain nombre de « bonnes » ou « mauvaises » pratiques, compte tenu de l'état technique du logement. Ils préconisent alors aux ménages un certain nombre de conseils afin d'économiser / maîtriser l'énergie. Autrement dit, « *on permet aux gens qu'on visite d'être acteur de leurs propres consommations, c'est essentiel qu'ils sachent lire leurs factures, savoir comment la calculer, comment ils consomment telle ou telle énergie pour plus facilement gérer l'eau ou l'électricité* » [ELIR1]. Le travail de sensibilisation / formation des ménages demande du temps et les impacts sont souvent difficiles à évaluer, néanmoins « *dans la pratique, même si je doute qu'ils suivent tous les conseils qu'on leur donne, ils apprennent toujours des choses* » [ELIR2].

- **L'orientation des ménages vers d'autres acteurs ressources.** Lorsque les opérateurs décèlent chez les ménages des problématiques comportementales ou sociales sur lesquelles il est possible d'agir, alors « *l'ELIR fait appel à la CESF parce qu'elle voit qu'il n'y a pas juste un problème d'isolation. S'il y a un problème de gestion des factures, de problèmes d'échéanciers trop élevés... des impayés de loyer, à ce moment-là les gens sont redirigés vers l'UTAS* » [AR3]. De même, lorsqu'il semble possible de mettre en œuvre une rénovation plus lourde du logement, alors les opérateurs orientent les ménages vers les acteurs locaux de l'amélioration de l'habitat (ANAH, animateur de l'OPAH, ADIL, etc.). Par exemple, « *ils disent aux propriétaires : vous avez intérêt à aller à la permanence de l'OPAH* » [AR1].
- **La prise en charge de situations d'urgence.** Les visites à domicile sont d'un grand intérêt pour constater et comprendre *in situ* les situations de précarité énergétique. Dans cette visite concrète, certains aspects problématiques des situations vécues peuvent être dissimulés par les ménages qui sont notamment au contact des travailleurs sociaux. Les opérateurs de l'Association Revivre sont régulièrement confrontés à des cas particulièrement délicats à appréhender. Ceux-ci relèvent de situations qu'il faut traiter dans l'urgence. Par exemple, « *je me souviens d'une situation, une location. Le propriétaire ne voulait rien faire, on avait une prise qui pendouillait au dessus de la*

douche, il pouvait y avoir une électrocution. Très rapidement, on a pu faire venir un électricien, une petite intervention, dans le cadre du SLIME, pour sécuriser » [ELIR2]. Ces cas d'urgence ont été sous estimés dans la conception initiale du SLIME alors qu'ils sont fréquents. Les opérateurs de l'Association Revivre soulignent le fait qu'ils se sont adaptés au traitement de ces situations spécifiques, *« on développe nos compétences pour répondre à des problématiques d'urgence, c'est encore notre rôle, c'est là aussi où on dépasse le SLIME de base »* [ELIR1].

3.2.4. La fusion du niveau micro et méso du dispositif

De façon générale, la technicité des intervention ne semble pas poser de problème particulier à ces opérateurs compétents, *« je me sens tout à fait en confiance pour donner des conseils aux gens pour pas mal de types de travaux, mais aussi pour mette la main à la pâte quand il y a besoin de donner un coup de main »* [ELIR1]. En effet, *« les compétences on les a effectivement. Quand on est dans une maison on voit très bien tous les problèmes qu'il peut y avoir au niveau thermique, que ce soit l'isolation, les ouvertures, le manque de drainage, s'il y a des problèmes d'humidité. Gascogne Énergie Conseil ferait exactement les mêmes constats »* [ELIR2]. La différence entre l'intervention de l'ELIR et celle du thermicien de Gascogne Énergie Conseil tient surtout à la sophistication du diagnostic-conseil technique, *« avec ses logiciels, par rapport à un propriétaire, il peut avancer plus loin, montrer les failles de la maison et avancer des propositions »* [ELIR2].

Dans les faits, la séparation entre le niveau micro (visites à domicile ponctuelles) et le niveau méso (accompagnement aux travaux) a semblé peu pertinent, *« la distribution des rôles s'est petit à petit affinée... normalement, Gascogne Énergie Conseil devait mettre en œuvre le niveau méso pour faire le lien entre nous et le niveau macro (les aides de l'ANAH, l'OPAH). On s'est rapidement rendu compte qu'il n'avait pas sa place, puisque on jouait son rôle aussi bien »* [ELIR2]. Ce positionnement marque l'appropriation du niveau micro et méso par les opérateurs de l'Association Revivre. Le niveau micro a ainsi vampirisé le niveau méso, *« ce qui fait que l'intervention du thermicien faisait doublon »* [ELIR2].

La fusion du niveau micro et méso présente l'avantage d'éviter la succession et la multiplication des intervenants chez les ménages. En effet, *« les personnes n'aiment pas trop avoir trop d'interlocuteurs, ça évite d'ajouter de la confusion, même dans les rapports avec les propriétaires bailleurs s'il y a des difficultés. Si le locataire veut qu'on fasse le lien avec le propriétaire, on le fait directement sans passer par Gascogne Énergie Conseil, ce qui n'était pas prévu dans le premier niveau du SLIME tel qu'il était conçu au départ »* [ELIR2].

3.2.5. Les modes de coordination et la répartition du travail entre opérateurs

La mise en œuvre du GerSlime implique pour les opérateurs un temps de travail compris entre *« un tiers temps et un mi-temps, depuis peu ce n'est pas des mi-temps complets »* [ELIR1]. Une journée type, *« c'est de voir au moins deux personnes, une le matin et une l'après-midi. Si on peut rester 4 heures on y reste 4 heures, s'il n'y a que deux heures, on décide d'arriver plus tôt chez l'autre personne, mais au moins on n'est pas pressé, on prend tout le temps nécessaire »* [ELIR2]. Il faut aussi ajouter le temps pour réaliser le travail administratif inhérent à la mise en œuvre et au suivi des actions, *« il y a des matinées consacrées à ça. Il faut envoyer les comptes rendu assez rapidement au FSL, sinon ça bloque les dossiers, on est obligé de le faire dans la semaine. C'est au moins une demi-journée par semaine »* [ELIR2].

Le mode de répartition des situations (ou cas) entre les deux opérateurs ne repose pas sur un

protocole ou des règles formellement établies, « *disons qu'on se départage les situations avec mon collègue (...) On essaye de regrouper par secteur car on se partage déjà la moitié du département pour l'auto réhabilitation (...) on se les partage au fur à mesure et au cas par cas, s'il y en a un qui a une ou deux situations d'avance, hop, l'autre prend les autres. On s'est habitué comme ça* » [ELIR2]. Autrement dit, la coordination de ces opérateurs repose sur des habitudes territorialisées et un principe d'égalité : avoir un nombre équivalent de cas pris en charge par chacun des opérateurs.

Le travail effectué par le secrétariat - afin de centraliser numériquement sur Dropbox les demandes d'intervention et les informations utiles pour appréhender au mieux les visites à domicile - facilite la coordination et la programmation des interventions des opérateurs de terrain, « *avec mon Smartphone, je consulte très rapidement les saisines sur la Dropbox, je regarde les secteurs concernés et je dis si je prends ou si je laisse et comme ça on équilibre. On a toujours fonctionné comme ça. S'il y a un problème sur une personne qu'il ne peut pas voir, il me le dit par téléphone, mais c'est rare et en principe on fait comme ça. Bon on a quand même un peu nos secteurs d'activité liés à l'auto réhabilitation. En gros, le Sud ça va être plutôt lui. Si c'est le nord, le Houga, ça va être plutôt moi, et pour le reste on s'arrange* » [ELIR2]. Les habitudes de travail prises dans le cadre de l'auto réhabilitation structurent les modes d'intervention des opérateurs de l'Association Revivre.

3.2.6. Des opérateurs en lien avec le secteur du bâtiment

Les deux opérateurs mènent des actions d'auto-réhabilitation dans tout le Département du Gers depuis une dizaine d'années, ils se sont ainsi chacun constitués au fil du temps un réseau d'artisans / professionnels du bâtiment à même de leur fournir des équipements et des matériaux, mais aussi de réaliser des travaux chez les ménages démunis, « *je travaille avec des entreprises, j'essaie de les impliquer et des fois elles jouent le jeu. Par exemple, les fournisseurs de matériaux, de temps en temps ils font des efforts au niveau des prix depuis qu'ils savent dans quel domaine je travaille et quel est mon public cible. Ils participent à leur façon* » [ELIR1]. Dans cette optique, le GerSlime bénéficie des relations commerciales établies par les opérateurs antérieurement à la création du dispositif.

Grâce à ces formes de partenariats, les opérateurs s'octroient la possibilité d'acquérir et de mettre en œuvre des matériaux ou des équipements performants du point de vue économique et écologique, « *je suis sensible au respect de l'environnement, du coup j'essaie de placer des solutions techniques qui respectent l'environnement, mais c'est quand on a la possibilité économique de les utiliser dans le cadre du SLIME ou de l'auto-réhabilitation* » [ELIR1].

3.3. Le rôle de la Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF)

Une Conseillère en Économie Sociale et Familiale a spécialement été recrutée par le Conseil Général du Gers pour intervenir dans le GerSlime. Il s'agit pour cette personne de son premier emploi juste après avoir obtenu son diplôme d'État de CESF, « *au niveau de ma formation, j'ai eu des cours en sciences et technologies de l'habitat et de l'environnement, ça parlait des systèmes de chauffage, des appareils électroménagers, de chimie aussi, d'électricité, de kilowatts, des services électriques, etc.* » [CESF]. Cette conseillère considère aujourd'hui que sa formation initiale lui a apporté une approche et des compétences techniques utiles intervenir sur les problématiques de précarité énergétique, « *je me disais à l'époque : quand est-ce que je vais ressortir ça ? Je me rends compte que j'ai dû reprendre mes cours de*

sciences et technologies et que c'est exactement ça. Je comprends mieux comment les choses fonctionnent, comment un cumulus fonctionne, comment lire un compteur » [CESF].

3.3.1. Les missions de la CESF

Rappelons que la CESF est salariée par l'Association Revivre, « *je suis embauchée à mi-temps* » [CESF]. A l'instar des autres salariés de l'Association Revivre, la CESF n'a pas de bureau fixe alors que son activité suppose certes de nombreux déplacements sur le terrain, mais aussi un minimum de moyens matériels car « *le travail social, il faut souvent recevoir les gens, c'est beaucoup d'administratif, donc j'ai besoin de faire des photocopies, d'utiliser le téléphone, etc.* » [CESF]. Pour palier ce manque et mener ses missions, la CESF a donc chaque semaine « *emprunté les bureaux de l'Unité Territoriale d'Action Sociale de Nogaro et un bureau à la Communauté de Commune du Bas Armagnac* » [CESF]. Dans le cadre du GerSlime, la CESF assure plus précisément les missions suivantes :

- **L'apurement des budgets.** Typiquement, c'est lorsque les ménages ont un « *un souci de budget, souvent c'est un impayé d'électricité, de gaz ou un conflit avec le fournisseur ou des rejets, un impayé de factures d'énergie. Donc ça veut dire qu'il faut passer par du curatif (régler les factures) et mettre en place des choses pour que la situation ne se renouvelle pas et puis pour que les personnes évitent de redemander une aide financière au niveau du FSL* » [CESF]. La CESF s'intéresse alors « *au budget des gens. Il faut faire une évaluation budgétaire pour voir quelle est la source du problème. Et il faut voir comment on peut aider cette personne à régler le problème* » [CESF]. Indiquons que « *l'ouverture de droits, ça concerne plutôt les personnes qui ne connaissent pas les services sociaux* » [CESF].
- **L'accès aux services ou aux droits.** Il s'agit de façon générale d'engager les ménages dans certaines « *démarches administratives. L'ouverture de droits, c'est : aide à la complémentaire santé, tarifs sociaux de l'énergie, susciter la motivation pour monter le dossier ANAH, ça m'arrive aussi. C'est à dire que l'orientation est faite vers l'OPAH pour monter le dossier ANAH sauf qu'il faut y travailler pour qu'ils arrivent à la première permanence, pour qu'ils fassent les devis, pour les motiver* » [CESF]. Pour donner un exemple, « *j'interviens en ce moment auprès d'une personne pour déclencher ses droits en matière d'aide à la complémentaire santé puisqu'elle est en dessous du plafond de ressources. Donc je l'aide la démarche qu'elle n'avait pas faite et qu'elle ne connaissait pas. Souvent, si vous ne prenez pas l'information auprès des institutions compétentes, personne ne vous informe* » [CESF].
- **L'accompagnement social des ménages.** En jargon de « *travailleur social, c'est : évaluation du besoin, mise en place d'un plan d'aide adapté* » [CESF]. Les interventions de la CESF relèvent en fait la plupart du temps d'un travail pédagogique qui suppose la mise en place d'un accompagnement social. En effet, les ménages en situation de précarité énergétique ont souvent « *des difficultés de compréhension et ont besoin d'explications, notamment en ce qui concerne les démarches administratives, ou les factures d'énergie* » [CESF].

Dans le cadre du GerSlime, un des objectifs de l'accompagnement social des ménages est d'amener les ménages à devenir acteur de la maîtrise de l'énergie par l'acquisition de nouvelles connaissances ou par l'adoption d'un comportement adapté au budget ou à l'état technique du logement, « *par exemple, on peut mettre en place un suivi des*

consommations » [CESF]. Lorsqu'il s'agit de mettre en place un accompagnement approfondi, alors la CESF réalise par exemple « *un suivi tous les mois car il faut reprendre toutes les bases. Il faut payer la dette et il faut envisager les prochaines consommations, ce qui suppose un accompagnement plus long et complexe. Si la personne n'a pas payé l'énergie pendant un an, il y a bien une raison. Cela demande un travail social, éducatif souvent, curatif car il faut trouver des pansements pour payer la dette et préventif parce qu'il faut payer les consommations à venir* » [CESF].

Pour donner un ordre d'idée, la CESF réalise « *entre 1 et 21 visites pour l'accompagnement. Il y a des personnes chez qui je vais aller une fois car il y a juste un souci d'ouverture de droits ou de compréhension d'une facture. A l'inverse, il y a des personnes qui impliquent un accompagnement beaucoup plus long, complexe, global et poussé... Il y a donc des personnes que je vois toutes les semaines, d'autres, tous les 15 jours, d'autres une fois par mois, d'autres, qu'une seule fois* » [CESF].

- **L'enrôlement / sensibilisation des ménages et des acteurs locaux.** Dans l'optique de faire connaître le GerSlime, la CESF s'est investie dans la promotion du dispositif, « *comme je suis tout le temps sur le territoire, contrairement aux opérateurs de l'ELIR, donc forcément, je m'oblige, aussi parce que j'ai envie de communiquer* » [CESF]. Pour ce faire, elle est allée à la rencontre des acteurs locaux, « *là j'ai rencontré tous les organismes partenaires et sociaux, toutes les structures qui peuvent aussi fournir une aide pas négligeable pour les personnes, comme les restos du cœur, le secours catholique, etc.* » [CESF]. Le travail d'enrôlement et de sensibilisation a aussi pris la forme d'actions collectives (mise en place de permanences ou d'ateliers dans des structures pour toucher des partenaires et des publics cibles spécifiques) qui ont généralement été menées à l'initiative de la CESF, « *je suis même allée au club du troisième âge à Nogaro* » [CESF].

3.3.2. Les modes de coordination des interventions entre la CESF et l'ELIR

Selon le modèle d'intervention initial du SLIME, la CESF doit intervenir « *logiquement et au niveau formel, en deuxième position, suite à la visite de l'ELIR. L'ELIR fait appel à moi quand il décèle des problématiques qui peuvent me concerner* » [CESF]. Dans les faits – par souci pratique et de rapidité – les opérateurs de terrain (ELIR et CESF) ont aménagé le protocole d'intervention de la manière suivante : « *il m'arrive de faire la première visite avec l'ELIR. En effet, les personnes appellent le secrétariat, on a la fiche d'appel de saisine, donc on a un premier aperçu des problèmes (difficultés financières, manque de confort, etc.). L'ELIR me demande de les accompagner et je trouve pratique d'aller faire avec eux la première visite. Comme ça on fait le tour de la question de manière globale et les personnes n'attendent pas une deuxième visite, on fait connaissance avec les personnes dès la première visite. Mais c'est très à la marge puisque souvent sur le premier appel, les personnes ne disent pas forcément les difficultés exactes. Du coup c'est lors de la première visite vraiment que l'ELIR décèle les difficultés et les besoins* » [CESF]. Ce constat tend à montrer la pertinence et l'efficacité de l'approche lorsque l'ELIR et la CESF interviennent en tandem.

La plupart du temps, la CESF travaille « *en autonomie et ça me convient très bien au niveau organisation* » [CESF]. Les données produites et partagées sur Dropbox par le secrétariat et l'ELIR concernant les situations des ménages permettent à la CESF de s'emparer rapidement des problématiques à traiter, « *le compte-rendu, c'est mon seul appui pour faire ma première visite on va dire ... et il est très important pour les ménages aussi. En tout cas je m'en sers*

beaucoup pour les aides financières » [CESF]. Toutefois, même si elle apprécie d'être autonome dans son travail, la CESF a quelques fois le sentiment d'être isolée, « ce qui pèse un peu des fois, c'est d'être toute seule, donc c'est pour ça que je me rapproche souvent des travailleurs sociaux de l'UTAS » [CESF]. Dans ce contexte, les bureaux occupés ici et là par la CESF sont autant de lieux de ressourcement pour elle.

3.3.3. Les semaines types de la CESF

Les activités de l'ELIR et de la CESF ont pour point commun d'être caractérisées par une certaine régularité dans les rythmes de travail. Il est ainsi possible de schématiser la semaine type (à mi-temps) de la CESF. Néanmoins, l'activité de la CESF est davantage sédentaire que celle de l'ELIR, *« je suis tout le temps sur le secteur, je passe deux jours et demi sur le secteur contrairement à l'ELIR qui vient pour ses rendez-vous » [CESF].*

Généralement, *« le lundi après-midi, je pars en visite à domicile. Le mardi, pareil. Bon suivant mes rendez-vous aussi. Mes rendez-vous durent entre une demi heure et 1h30, pas plus. Cela veut dire que j'ai quand même pas mal de rendez-vous. Du moins, pas mal de possibilités de rendez-vous en tout cas. Parce qu'il y a quand même des périodes assez creuses où j'ai des gros trous dans la journée » [CESF]. En ce qui concerne le reste de la semaine, « le mercredi matin, ça dépend, je peux avoir des rendez-vous. Si je n'en ai pas, soit je reste à domicile, soit je viens ici au bureau, mais je fais aussi de l'administratif. Le mercredi matin, c'est très aléatoire, ça dépend de comment est la semaine. Mais mon travail, c'est essentiellement des visites à domiciles, même si je reçois fréquemment des gens au bureau » [CESF].*

Lorsque son agenda présente des créneaux libres, sans rendez-vous avec les ménages, la CESF en profite pour assurer les tâches administratives inhérentes à ses missions, *« puisqu'on ne communique pas sur les permanences de la CESF le lundi matin, c'est plus une permanence pour moi, d'être dans les locaux de la CCBA et d'avoir accès à tout ce qui est bureautique, photocopieuse, fax, téléphone » [CESF]. La CESF profite également des temps libres pour maintenir / consolider le lien qu'elle entretient avec les travailleurs sociaux implantés sur le territoire expérimental du GerSlime, « je passe un maximum à l'UTAS le mardi aussi. Elles ont pris cette habitude de me voir le mardi, donc ça leur rappelle le SLIME » [CESF]. D'une certaine manière, la présence physique de la CESF du GerSlime au sein de ces différents bureaux contribue à l'enrôlement des partenaires qu'elle côtoie.*

3.3.4. Des actions menées en lien direct avec les travailleurs sociaux

Rappelons que plus de la moitié des ménages qui bénéficient du GerSlime ont été orientés par les travailleurs sociaux des UTAS, *« les personnes que je vois connaissent déjà les services sociaux » [CESF]. Autrement dit, la relation qui existe entre les ménages et les travailleurs sociaux constitue une ressource supplémentaire pour l'intervention de la CESF. En effet, « souvent, j'ai besoin de faire le point avec les travailleurs sociaux du secteur, puisque ce sont les assistantes sociales de secteur généralement qui orientent les gens (...) quand je les croise dans les couloirs, elles me disent : au fait, tu auras madame Y qui va appeler. Cela me permet d'être un peu plus attentive quand je vois la personne, quand je vois la saisine, je peux faire aussi la première visite pour aller plus vite » [CESF]. La proximité spatiale et professionnelle qui existe entre la CESF et les travailleurs sociaux tend à fluidifier l'échange d'informations au sujet des situations des ménages et permet aussi au dispositif de gagner en réactivité.*

3.3.5. La CESF, une actrice-réseau

La CESF présente des aptitudes (ou compétences) propices à créer du lien professionnel. Elle a en effet pris l'habitude – lorsqu'elle prend en charge un ménage – de se mettre en relation avec les professionnels qui sont déjà en lien avec les ménages afin de connaître plus finement les situations, mais aussi pour optimiser les solutions à mettre en œuvre, « *quand j'ai des agriculteurs, je fais le lien avec l'assistante sociale de la MSA* » [CESF]. La CESF a travaillé de cette façon avec l'ensemble des acteurs impliqués dans le GerSlime, citons entre autres : l'ELIR, GEC, les UTAS, l'animateur de l'OPAH, les travailleurs sociaux de la MSA, le CG, la CCBA, les fournisseurs d'énergie, ou encore l'ADIL, « *j'appelle beaucoup l'ADIL, c'est des ressources dont on a besoin au niveau juridique* » [CESF]. Ce réseau d'acteurs lui a également conféré des espaces pour mettre en place des actions collectives (des permanences ou des ateliers entre autres réalisés avec les Restos du cœur ou encore une association d'insertion locale).

D'un côté, la CESF adopte ce mode opératoire car l'avancement de son travail dépend fortement de celui des autres intervenants, par exemple : « *il y a quelques dossiers de locataires pour lesquels je suis intervenue pour de l'accompagnement, du suivi de consommation, de l'ouverture de droits ou des impayés... en parallèle ils ont été orientés vers l'OPAH, il y a un dossier ANAH avec le propriétaire... vu que je revois les locataires tous les mois, je suis obligée de suivre aussi l'évolution du dossier. Je fais le lien avec l'animateur de l'OPAH car eux avancent sur le dossier OPAH et moi j'avance avec les ménages sur les consommations* » [CESF]. D'un autre côté, la CESF assume son positionnement dans un dispositif qu'elle conçoit comme une approche globale et collective dans laquelle chacun a un rôle à jouer, « *le but du SLIME, c'est d'améliorer le confort, ce qui implique trois volets : thermique, social et financier. Les trois s'articulent ensemble et c'est pour ça aussi que c'est important que le travail entre l'ELIR ou des autres partenaires et celui que je fais, qu'on fasse les choses ensembles parce que ce n'est pas distinct. C'est dans un même objectif* » [CESF].

Tel un agent créateur de lien social, la CESF se retrouve ainsi à jouer un rôle d'interface entre les ménages et les autres dispositifs pour faciliter voire fluidifier le traitement des situations, « *je me sens obligée de donner un coup de main au gens et aussi aux opérateurs... si l'animateur de l'OPAH bute sur le dossier, à ce moment là, je me mets en relation avec eux pour leur dire : attention cette personne est complètement perdue, elle m'a dit que le dossier était déjà parti à l'ANAH alors que pas du tout, est-ce que tu peux me réexpliquer ce qu'il en est, parce qu'elle n'a pas tout compris !* ». Le CESF joue également le rôle de traductrice pour expliquer dans le langage des ménages les différentes démarches technico-institutionnelles, « *parce que souvent, les termes employés sont pas faciles à comprendre, il faut retraduire, réexpliquer, donc du coup, les partenaires m'expliquent et je réexplique aux personnes* » [CESF].

3.4. Le rôle de Gascogne Énergie Conseil (GEC)

Basée à Lectoure, Gascogne Énergie Conseil est la structure créée en 2006 par le thermicien qui mène depuis 2004 l'Action Insertion Énergie dans le Département du Gers, « *je travaille en libéral et depuis 2004 j'ai une convention pour intervenir... au début c'était une convention avec le CG, maintenant c'est avec le FSL* » [GEC]. L'Action Insertion Énergie fait partie des dispositifs pionniers qui ont inspiré le modèle d'intervention du SLIME en matière de lutte contre la précarité énergétique, « *ça dure depuis 2004, ça va faire dix ans cette année* » [GEC].

L'Action Insertion Énergie consiste à réaliser des visites à domicile pour réaliser un diagnostic technique, « *je fais des bilans énergétiques chez les familles qui sont repérées par les travailleurs sociaux principalement, des familles ayant des soucis, soit de factures élevées, soit d'inconfort dans le logement, soit d'appareil de chauffage pas adapté, enfin tout ce qui concerne un peu l'énergie dans le logement. J'interviens donc avec le travailleur social à domicile pour faire une analyse du problème en fait et derrière faire un bilan énergétique, on va dire allégé, mais surtout adapté en fonction des contextes, pour faire des préconisations en vue d'améliorer ou de solutionner en partie ou en totalité le problème existant. Ces préconisations derrière, on les étudie en comité technique qui ont lieu une fois par mois, donc c'est une commission, notamment commission agrément logement qui statue sur beaucoup d'autres dossiers* » [GEC]. Fort de son expérience, ce thermicien considère que l'efficacité de son action porte sur la résolution de problèmes techniques, financiers et relationnels : « *améliorer l'isolation, essayer de trouver un mode de chauffage pas trop onéreux et après c'est travailler le relationnel avec le bailleur parce qu'on intervient dans 75-80% des cas auprès de locataires* » [GEC].

3.4.1. Un rôle de transmission et de formation

Le thermicien de Gascogne Énergie Conseil s'est impliqué dans le GerSlime dès la phase de conception en participant aux réunions du groupe projet, « *j'ai participé à quelques réunions parce que j'étais sur le terrain, pour donner un peu mon avis mais ce n'est pas moi qui ai mis en place le SLIME, c'est vraiment ici le CG et puis le partenariat qu'il y a eu avec les administrations* » [GEC]. Les actions du thermicien ont notamment permis d'inspirer le groupe projet pour calibrer les moyens matériels et techniques de l'ELIR, « *disons que j'ai un peu transmis ma façon de faire. Le kit éco je le fais depuis déjà plusieurs années, le petit guide voilà, des outils pour faire le suivi conso, voilà, j'ai montré, style le calendrier, style des tableaux de suivi conso* » [GEC]. Le thermicien a également joué un rôle de formation / transmission lors des premières interventions de l'ELIR sur le terrain, « *j'ai partagé mon expérience avec les opérateurs. L'idée c'était de mutualiser... ponctuellement on va dire, sur des sujets, quand les opérateurs du premier niveau travaillaient sur le second, c'est à dire sur les petits travaux... alors je les ai accompagnés sur des visites au départ aussi pour leur montrer comment je faisais, fournir des outils pour appréhender l'isolation, le mode de chauffage et le relationnel avec le bailleur, ils se sont vite saisis des outils* » [GEC].

Le thermicien et l'ELIR ont su collaborer pour optimiser le mode opératoire du GerSlime. Ces derniers se sont rapidement appropriés les outils et méthodes du thermicien, « *chacun des intervenants a un peu adapté ses outils à sa sauce. Ils ont vite pris conscience des problèmes qu'on rencontre lors des interventions. Les problèmes techniques sont assez récurrents, on n'est pas dans de la complexité, ils sont souvent liés à un manque d'isolation du logement, à des modes de chauffage qui ne sont pas adaptés. Après y a un aspect relationnel avec le*

bailleur quand il faut intervenir auprès des locataires » [GEC].

Les deux opérateurs de l'ELIR se sont alors trouvés dotés et capables de prendre en charge seuls le même type d'intervention que le thermicien, « *assez naturellement, ils ont commencé à déborder les limites qui étaient fixées pour le premier niveau. Moi j'étais sensé intervenir dans le second niveau » [GEC].* Le thermicien a finalement peu été mobilisé au sein du dispositif pour intervenir directement auprès des ménages. Son rôle, au sein du GerSlime est alors passé de celui de formateur à celui d'expert technique, « *aujourd'hui je n'interviens quasiment plus dans le SLIME. Je participe juste aux Comités Technique, pour donner mon avis sur l'analyse de certaines situations » [GEC].* Le Comité Technique est quasiment devenu le seul espace de collaboration entre l'ELIR et le thermicien, « *je ne suis pas revenu voir comment ils interviennent sur le terrain, j'y suis allé au départ, j'ai fait quelques visites avec eux, mais j'en n'ai pas refait depuis pour voir si les acquis de départ sont toujours bons, si leur méthode de travail est mieux ou moins bien » [GEC].* Cela signifie que les interventions techniques de l'ELIR ne sont plus soumises à un regard professionnel extérieur. Elles sont seulement soumises au regard des ménages.

3.4.2. Un positionnement raisonné pour une implication limitée

Dans le cadre du GerSlime, le thermicien considère pouvoir s'investir dans un seul rôle, celui de l'ELIR, « *je me serais plus vu en tant que troisième opérateur de terrain, faire un peu ce que je fais sur l'AIE quoi, pour venir éventuellement en aide ponctuellement aux deux autres opérateurs, plutôt que d'être à un second niveau pas utilisé, venir en renfort du premier niveau, parce que le premier niveau fait aussi le second niveau et être à trois pour faire le premier et le second niveau c'est trop » [GEC].* Ce positionnement mérite de minimiser les coûts de mise en œuvre du GerSlime, « *dans l'idée d'avoir un dispositif assez efficace et économiquement pas trop coûteux par rapport au service rendu, il faut un bon équilibre. Au niveau budgétaire, l'idée d'avoir trois niveaux, économiquement, on ne mutualise pas du tout les choses. On met une première personne qui va passer du temps à découvrir le problème, qui fait des trajets, de la voiture et tout ça, puis une seconde personne qui va y repasser du temps, qui va refaire l'analyse du problème derrière, recréer du contact avec les gens, les remettre dans un contexte de confiance et tout, c'est du temps perdu, si une personne l'a déjà fait autant qu'elle continue. C'est quand même mieux quand il n'y a qu'un référent, sinon les gens sont perdus, nous on perd de l'information, on ne sait pas qui est allé jusqu'où » [GEC].* Dans cette optique, il semble en effet plus rationnel que l'ELIR prenne en charge l'ensemble de la démarche auprès des ménages.

Il était initialement prévu dans le cadre du GerSlim de réaliser un travail pour mettre le dispositif en réseau avec les acteurs locaux. Le thermicien était d'ailleurs pressenti pour mener cette mission. Néanmoins, compte tenu du fait que l'Action Insertion Énergie avait cours durant l'expérimentation du GerSlime, il n'était logiquement et économiquement pas compliqué de mobiliser le thermicien sur cette mission, « *moi je travaille à l'échelle départementale donc c'est difficile de créer un réseau local » [GEC].* Le thermicien met d'ailleurs en cause l'idée qu'un tel travail soit entrepris par les techniciens du dispositif, « *on intervient sur le logement, on n'est pas des médiateurs, on le fait avec notre sensibilité, mais ce n'est ni notre métier ni notre culture, ce n'est pas quelque chose qu'on a appris à faire, on n'a pas les clefs pour savoir bien le mener » [GEC].*

3.5. Les modes de coordination des acteurs opérationnels

Schématiquement, le GerSlime est piloté par le Service de lutte contre l'exclusion du Conseil Général et les opérateurs de terrain mènent les actions sur le terrain. Les interventions supposent un minimum de coordination et règles entre les acteurs opérationnels pour à la fois diagnostiquer les situations, accompagner / orienter les ménages et mobiliser les moyens de rénover les logements. Du point de vue organisationnel, les agents de terrain travaillent en autonomie mais sont aussi en lien direct les uns avec les autres et avec le Service de lutte contre l'exclusion. Cette mise en relation est assurée physiquement au travers des Comités technique et à distance par les technologies d'informations et de communication. Les interventions sont également cadrées par des marges de manœuvre bien définies.

3.5.1. Le travail du Comité technique : ausculter les cas et valider les actions

Le Comité technique rassemble lors de réunions les acteurs opérationnels du GerSlime tels que le Service de lutte contre l'exclusion, les opérateurs de l'Association Revivre, la CESF, le thermicien et certains travailleurs sociaux, mais aussi fréquemment d'autres partenaires (élus de la CCBA, animateur de l'OPAH, Maire de Commune, Sociologues, etc.). Lors de ces réunions, les acteurs opérationnels passent en revue les situations et les problématiques qui se posent aux ménages et aux opérateurs de manière à réfléchir collectivement aux solutions et aux orientations possibles afin d'intervenir de la manière la plus complète et efficace. Suite au six premiers mois d'activité du GerSlime, le Comité technique a considéré qu'il se réunissait à un rythme trop soutenu (deux à trois fois par mois). Le nombre de réunion a donc été réduit (une fois par mois ou tous les deux mois), « *je pense que maintenant on a un bon rythme au niveau des Comités technique* » [CESF].

De même, au fil du temps, l'ordre du jour des réunions s'est affiné en se formalisant (suivi du nombre de saisines, suivi des dossiers à 6 mois, dossiers clôturés, examen des situations complexes), « *disons qu'il y a eu une adaptation à faire au niveau administratif. Au début c'était assez lourd. Il fallait prouver pour un oui ou pour un non, il fallait l'autorisation pour intervenir dans tous les domaines* » [AR1]. La validation de toutes les décisions par le Comité technique n'a pas favorisé la souplesse et la réactivité du GerSlime, « *il fallait attendre les comités techniques pour que j'intervienne donc ça demande aussi plus de temps, moins de réactivité avec les personnes. Et ensuite elles recevaient un courrier pour leur dire que j'intervenais. Donc du coup maintenant ils font la première visite, si ils détectent quelque chose ils m'appellent et j'interviens. Donc du coup ça fonctionne bien je pense, on a plus de libertés* » [CESF].

L'Association Revivre s'est également vu confier une délégation pour engager directement les dépenses pour les petits travaux jusqu'à 800€, « *on a une autonomie financière qui a été décidée 6 mois après la mise en place de l'action afin de gérer un portefeuille financier en fonction des situations. Donc on est autonome jusqu'à une certaine limite* » [ELIR1]. Il a d'ailleurs été décidé « *qu'on n'informait pas le Comité technique en dessous de 800€. On prend sur l'enveloppe attribuée à l'Association Pour le moment on n'a pas eu trop de souci car on essaie de faire attention quand même. On finance la laine de verre. Il va y avoir la mise en place d'une VMC dans une maison où il y a 90% d'humidité dans une maison trop bien isolée thermiquement* » [ELIR2]. Le Comité technique a cependant conservé la main pour décider de l'engagement financier du GerSlime au delà de 800€. Avec cette organisation, le dispositif s'est avéré plus réactif, « *c'est quand même plus pratique de ne pas attendre le Comité technique pour que j'intervienne* » [CESF].

Le Comité technique peut s'apparenter à un espace d'échange, voire de ressourcement entre les acteurs opérationnels, « *moi je passe en Comité technique les dossiers complexes où je suis bloquée, où j'ai besoin d'un éclairage parce que je suis toute seule et à un moment donné. On réfléchit mieux à plusieurs. C'est quand même important de se voir, de voir comment ça avance, de se remotiver aussi, de reparler de la communication ou des choses qui vont ou qui ne vont pas au niveau de l'organisation* » [CESF]. Il permet également aux différents opérateurs de terrain d'établir un lien dans l'espace et le temps, un lien qui peut souvent leur faire défaut lorsqu'ils travaillent seuls sur le terrain, « *comme avec mon collègue on est souvent dans notre secteur, ce n'est pas forcément évident de se voir, mais dès qu'on le peut, on parle de certaines situations* » [ELIR2]. Ces temps d'échanges plus informels sont également appréciés par les travailleurs sociaux de l'UTAS de Nogaro, « *après le Comité Technique, on essaie de partager un repas. Ça développe autre chose qui sert pour le coup, je pense* » [UTAS-AS2].

3.5.2. Internet et la téléphonie pour une coordination en continu

La mise en place d'un système de fichiers numériques partagés (Dropbox) peu après le lancement du GerSlime a fortement facilité la production et l'échange d'informations concernant les situations des ménages et les réalisations du dispositif. Cet outil s'avère particulièrement pratique pour des collaborateurs qui n'ont pas de bureau et qui se déplacent beaucoup, « *la Dropbox c'est super, je m'en sers beaucoup, c'est très pratique !* » [CESF].

De la même manière, la boîte mail est un outil largement usité, « *on échange souvent par mail. De toute façon la secrétaire de l'Association Revivre envoie les saisines à tout le monde, donc du coup moi je vois toutes les saisines passées et après je suis plus en contact avec l'ELIR qui me sollicite. Mais avec le secrétariat, on échange beaucoup par mails, par téléphone ça arrive* » [CESF]. En effet, le téléphone est également un moyen simple et efficace pour communiquer, « *on peut s'appeler aussi, je peux joindre le Service de lutte contre l'exclusion si besoin ou encore la CESF, Je lui explique la situation et on essaie d'être le plus réactif possible. Le but c'est ça, c'est vraiment d'être extrêmement réactifs... on s'appelle systématiquement quand il y a des urgences ou quand on est bloqué* » [ELIR2].

3.6. Les actions conjointement menées par les acteurs opérationnels

Tout au long de l'expérimentation, les acteurs opérationnels ont engagé collectivement différentes actions de promotion, de sensibilisation au GerSlime et plus largement à la précarité énergétique formation auprès des acteurs locaux ou auprès de la population de la Communauté de Communes du Bas Armagnac.

3.6.1. Des réunions publiques pour faire connaître le GerSlime

La chef du Service de lutte contre l'exclusion s'est investie dans la promotion du GerSlime, notamment au travers de réunions publiques organisées dans plusieurs communes de la CCBA et à destination des maires, de la population locale ou encore des acteurs locaux. Les opérateurs de terrain ont quelques fois participé à ces quelques réunions, « *on a fait quelques réunions publiques (3 ou 4) auxquelles j'ai personnellement participé. Mais on n'en a pas fait beaucoup. Il y a eu aussi des réunions organisées par la Communauté de Communes, les habitants étaient invités* » [ELIR1]. Néanmoins cette stratégie de communication ne permet

pas de sensibiliser la population escomptée, « *on convoque, on fait énormément de communication et on se retrouve à la réunion avec deux personnes. Une fois, une réunion organisée par le Conseil Général à Nogaro avec zéro personne. Pourtant on avait un article dans la Dépêche du midi. C'est très difficile de mobiliser les gens sur ce sujet-là* » [ELIR2].

3.6.2. Des actions collectives et des ateliers autour des éco-gestes

La CESF, en mobilisant ses réseaux, a été à l'initiative de la mise en place d'actions collectives (ou d'ateliers) en collaboration avec plusieurs structures partenaires, notamment des « *actions collectives sur les économies d'énergie, de manière très simple* » [CESF]. La CESF est intervenue seule ou en tandem avec les opérateurs de l'Association Revivre, « *on l'a fait, mais c'est surtout Claire qui s'en est occupé* » [ELIR2]. Ces actions collectives ont surtout été menée au début de l'expérimentation du GerSlime, « *par exemple, j'ai fait deux actions collectives à la demande du SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) qui dépendent des PEP (pupilles de l'enseignement public) et ils ont un foyer. L'idée, c'était de faire de l'éducatif pour que quand les personnes quittent le foyer pour prendre un logement de manière autonome, elles puissent déjà être sensibilisées au poids des charges énergétiques et au comportement adapté* » [CESF]. Il faut néanmoins souligner le fait que ce type d'actions collectives n'a pas eu un grand succès et n'a pas réellement permis au GerSlime d'enregistrer davantage de situations à traiter, « *on s'est rendu compte que les gens étaient plus en demande de conseils. Sur la toiture, les fenêtres, la chaudière... Des conseils immédiats, auxquels on a répondu puisque ça fait partie du rôle d'information et de conseil, à la base l'objectif c'était de décrocher des visites !* » [CESF].

3.6.3. Des permanences ponctuelles dans les locaux des partenaires

De même, dans les débuts de l'expérimentation du GerSlime, la CESF a assuré quelques permanences lors de la distribution des repas dans les locaux des resto du cœur, « *on avait mis ça en place en 2011-2012* » [CESF]. Cette démarche semble avoir porté ses fruits pour consolider le réseau d'acteurs, mais aussi pour toucher quelques ménages en difficulté, « *ça avait bien fonctionné, ça nous a permis d'être identifié aussi par les responsables, par les bénévoles des restos du cœur et on avait eu quelques personnes comme ça. Donc là c'était de la communication pure* » [CESF]. Néanmoins, « *le souci qu'on a eu, c'est que beaucoup des personnes qui venaient aux distributions ne vivaient pas forcément sur le secteur du SLIME, ce qui fait qu'on ne pouvait pas faire de visite chez elles, du coup on les a réorienté* » [CESF]. Soulignons le fait que ces permanences ponctuelles ont permis de rendre le GerSime visible aux yeux de certaines populations. La présence physique et concrète de la CESF a été gage de vulgarisation, ce qui a suscité la confiance des personnes démunies.

3.6.4. Des tentatives d'enrôlement individualisé

Les opérateurs de terrain, la CESF, mais aussi la chef du Service de lutte contre l'exclusion ont par ailleurs tenté de rencontrer certains acteurs directement en face à face dans l'optique de promouvoir le GerSlime, d'établir des partenariats et ainsi éventuellement identifier des situations à traiter. Ainsi, « *sur le territoire expérimental, il y a l'Association Pierre et Terre, je suis allé les voir. Je pense qu'il y aurait des choses à construire avec eux* » [ELIR1]. Ou encore, « *on est allé voir les commerçants, on a rencontré les maires et les élus aussi* » [ELIR2]. Il semble néanmoins que ces rencontres en face à face ont été trop rares pour produire un impact suffisant.

Durant la seconde année d'expérimentation, face au constat que l'enrôlement des maires des communes dans la promotion du GerSlime (et l'identification des ménages) est insatisfaisant, mais aussi, du fait que plusieurs maires se sont plaints de ne pas voir de retour concernant les situations après avoir connecté les ménages au dispositif, le comité technique « *a pensé à diffuser un petit compte-rendu qui devait être envoyé tous les trimestres, c'était un rappel du dispositif avec des exemples de cas traités, sans qu'il y ait les noms des personnes qui avaient été aidées* » [CCBA-élu1]. Les objectifs de ce document sont : remercier symboliquement les élus d'avoir contribué à l'identification des ménages en les informant de l'évolution des situations traitées au sein de leur commune, mais aussi, de sensibiliser en continu les maires aux tenants et aux aboutissants du GerSlime. Dans les deux cas, il s'agit de décrire ce qui a été réalisé de manière à faire comprendre et rendre visible le dispositif. Néanmoins, « *moi je ne l'ai vu qu'une fois, je ne sais pas si ça a été continué* » [CCBA-élu1]. En effet, cette action n'a pas perduré, son impact est donc quasiment nul.

3.6.5. La mise en place d'une communication de masse

Enfin, la stratégie de promotion du GerSlime a également reposé sur la mobilisation d'outils plus classiques de communication de masse. D'une part, deux mailing postal ont été réalisés, « *on a mis les flyers dans les boîtes aux lettres, début septembre 2012 dans les 4 villes les plus importantes et le second, fin mai 2013, dans la totalité des communes du territoire expérimental* » [CG-Service Exclusion]. Cette stratégie a généré à chaque fois des saisines supplémentaires. D'autre part, à partir de juin 2013, il a été décidé d'envoyer trimestriellement « *un courrier d'information aux élus, indiquant le nombre de saisines selon les communes et présentant des cas concrets* » [CG-Service Exclusion]. Néanmoins, malgré sa pertinence, cette action n'a pas vraiment perduré faute d'avoir été réellement portée.

Des affiches et des plaquettes de présentation du GerSlime ont largement été diffusées dans les locaux de chez certains partenaires, dans les secrétariats des mairies ou encore chez certains commerçants, « *dessus c'était écrit : faites des économies d'eau et d'énergie, installation, suivi et accompagnement, visite d'un technicien, intervention gratuite... Celle-là notamment, on l'a envoyée dans toutes les boîtes aux lettres, mais le retour est faible* » [ELIR2]. Cette approche de masse standardisée semble également peu appropriée pour toucher le public visé.

Enfin, l'Association Revivre s'est équipée d'un site Internet, « *on a fait faire un site Internet par un prestataire. Après est ce que les gens ont le réflexe ou les moyens d'aller faire des recherches ou regarder le site ? Je ne sais pas ! En tout cas, il fallait bien qu'on ait quelque chose pour être identifié sur internet* » [AR-2]. De son côté, le Conseil Général et la CCBA ont également créé sur leur site officiel une page dédiée au GerSlime.

4 – L’implication des acteurs locaux dans le GerSlime

Un des enjeux fort du GerSlime était d’intégrer le dispositif dans les réseaux d’acteurs de la CCBA à la fois pour bénéficier des ressources locales (techniques et humaines), mais aussi pour identifier et toucher davantage de ménages en situation de précarité énergétique à travers le signalement donné par les acteurs locaux. Il s’agit donc dans cette partie d’analyser la force et la richesse des relations qui existent entre les acteurs opérationnels du GerSlime et les acteurs locaux de la CCBA impliqués dans le dispositif, c’est à dire les partenaires avérés ou potentiels, les relais d’information ou donneurs d’alerte, etc. Le but ici n’est pas de lister de manière exhaustive les acteurs impliqués mais plutôt de caractériser les stratégies d’intéressement et d’enrôlement des partenaires, ainsi que les formes de relations qui les relient au GerSlime aux acteurs locaux.

4.1. Des coopérations fortes

Dans le cadre du GerSlime, les opérateurs de terrain ont pu compter un certain nombre d’alliés pour à la fois identifier les ménages et réaliser chez eux leurs missions. Ces alliés sont les partenaires les plus proches et les plus naturels du GerSlime. Il s’agit des travailleurs sociaux qui dépendent du Conseil Général et qui sont implantés sur le territoire expérimental, les élus de la Communauté de Communes du Bas Armagnac et enfin, les animateurs de l’OPAH mise en œuvre dans la CCBA.

4.1.1. L’Unité Territoriale d’Action Sociale (UTAS) de Nogaro

Le Conseil Général du Gers assure sa compétence en matière d’Action Sociale notamment au travers des Unités Territoriales d’Action Sociale, « *c’est une structure tout public avec différents professionnels, un secrétariat, un chef de service et son adjoint, des services polyvalents de secteur, surtout composés d’assistantes sociales et de conseillères en économie sociale et familiale. Donc pour l’UTAS de Nogaro, on doit être une dizaine. Grosso modo, on est deux par pôle. Il y a aussi la Protection Maternelle et Infantile (PMI), on a 3 puériculteurs et un médecin* » [UTAS-AS2]. Les travailleurs sociaux de l’UTAS sont ainsi au contact d’un public varié, « *on a un rôle de service public et d’accueillir toutes les personnes qui sont sur notre secteur, ça va du bébé à la mémé en passant par le RSA et par les missions enfances* » [UTAS-AS2]. Ces professionnels reçoivent surtout « *des jeunes qui s’installent, des personnes salariées, des personnes âgées retraitées* » [UTAS-AS1].

Les problématiques traitées par les travailleurs sociaux sont également variées, « *ça concerne l’accès aux droits, les questions par rapport au budget, des difficultés financières, des questions de surendettement, on fait les demandes d’agrément d’assistante maternelle pour les personnes qui veulent devenir nounou. Cela peut être des couples qui se séparent donc leur accès aux droits en cours de séparation, des personnes qui recherchent un logement* » [UTAS-AS1]. Le travail réalisé par les professionnels de l’Action Sociale consiste essentiellement à « *accueillir, écouter, orienter, conseiller et mettre en place des actions pour aider les gens, ça peut être des aides financières. Les CESF font de l’aide éducative et budgétaire et accompagnent les gens sur les dossiers de surendettement* » [UTAS-AS1].

- **Des travailleurs sociaux acquis au GerSlime**

Les opérateurs de terrain du GerSlime sont unanimes, « *les assistantes sociales, en général, sont très impliquées* » [ELIR1]. Ce constat est confirmé par cette assistante sociale de l'UTAS de Nogaro, « *toutes les assistantes sociales du Bas Armagnac sont impliquées* » [UTAS-AS2]. Plusieurs facteurs permettent d'expliquer l'enrôlement et la forte implication des travailleurs sociaux de l'UTAS de Nogaro :

- **Une équipe dynamique bien identifiée.** D'une part, le choix d'expérimenter le GerSlime au sein de la CCBA a entre autre été justifié par un dynamisme professionnel bien identifié par le Service de lutte contre l'exclusion, « *on avait une équipe de travailleurs sociaux parmi les plus motivés du département* » [CG-Service Exclusion].
- **Des travailleurs sociaux mobilisés dans la dynamique de projet du GerSlime.** D'autre part, lors de la mise en place du GerSlime, avant son lancement, les travailleurs sociaux de l'UTAS de Nogaro ont rapidement été intégrés dans la démarche, « *au moment de la mise en place du dispositif, il y a eu des réunions dans lesquelles les travailleurs sociaux étaient présents* » [UTAS-AS1]. Au moment de la mise en place du GerSlime, ils ont d'ailleurs milité pour qu'une CESF soit recrutée dans le cadre de l'expérimentation (notons qu'ils ont été écoutés car une CESF a été effectivement embauchée). Suite au lancement, du GerSlime, ces travailleurs sociaux ont aussi été intégrés aux Comités Technique, « *j'y participe et il y a aussi nos responsables qui suivent. On participe de façon régulière, en tout cas pour ma part. on est là en complément. C'est intéressant parce qu'on parle de la situation des gens et ça participe à l'engagement dans le processus et dans l'implication. Donc oui, il y a une vraie acceptation du GerSlime, qui d'ailleurs pour nous s'appelle CCBA SLIME en fait* » [UTAS-AS2]. Cette dernière remarque marque bien l'appropriation du GerSlime par les travailleurs sociaux.
- **Les moyens matériels de l'UTAS mis à disposition de la CESF du GerSlime.** Par ailleurs, durant l'expérimentation, un bureau a été prêté à la CESF dans les locaux de l'UTAS de Nogaro, ce qui a permis de rendre le dispositif visible et vivant au niveau de cette institution, « *la CESF vient toutes les semaines* » [UTAS-AS2].
- **Le GerSlime, un passage obligé pour bénéficier du FSL.** Le GerSlime est devenu vers la fin de l'expérimentation un outil obligatoirement mobilisé par les assistantes sociales lorsqu'elles instruisent un dossier FSL pour le compte d'un ménage demandeur, « *il y a cette orientation qui est faite. Logiquement, on fait intervenir le SLIME lors d'une demande de FSL. Toutes les demandes auprès du FSL dont l'avis social ne fait pas référence au SLIME peuvent théoriquement entraîner le rejet de l'aide. Par ailleurs, si la famille le trouve judicieux et que le SLIME lui propose, il y a en plus l'intervention de la CESF* » [UTAS-AS2]. De même, puisque l'UTAS et le GerSlime dépendent tous les deux du Conseil Général, des réunions et des notes de service rappellent aux travailleurs sociaux que le dispositif doit être un outil mobilisé pour traiter les situations des ménages, « *on a un rappel du Service de lutte contre l'exclusion ou bien on a des collègues à l'accueil qui sont chargées de faire le secrétariat. Et là on pose des questions, on prend les flyers, on se gorge un petit peu d'infos et on essaye de le retranscrire le plus simplement aux gens* » [UTAS-AS1]. Indiquons que le Comités de Pilotage peuvent avoir cette même fonction, celle de

rafraichir la mémoire des travailleurs sociaux sur les tenants et les aboutissants du GerSlime « *j'ai besoin du comité de pilotage pour raccrocher pour savoir ce qui se passe, comment c'est évalué* » [UTAS-AS1].

Enfin, les travailleurs sociaux de l'UTAS de Nogaro sont également devenus les promoteurs du GerSlime, « *on vend du GerSlime, chacun, modestement. Même s'il n'y a pas de demande de FSL, on a ce réflexe d'orienter les gens vers le SLIME* » [UTAS-AS2].

- ***Le GerSlime, un outil utile aux travailleurs sociaux***

Du point de vue des travailleurs sociaux de l'UTAS de Nogaro, le GerSlime, « *c'est quand même un outil hyper intéressant* » [UTAS-AS2]. Les actions engendrées par le dispositif procure en effet des ressources supplémentaires aux travailleurs sociaux, notamment :

Les visites à domicile. Compte tenu de l'évolution de leur activité (publics de plus en plus variés, augmentation du nombre de cas à traiter), les travailleurs sociaux ont de moins en moins la possibilité de se rendre au domicile des ménages qu'ils accompagnent, « *on ne peut pas faire des visites systématiques. Par exemple, sur mon secteur, il y a 90 familles... c'est pas possible* » [UTAS-AS2]. Autrement dit, les travailleurs sociaux apprécient que des opérateurs légitimes et compétents réalisent des « visites » qu'ils considèrent essentielles dans le cadre du travail social. Cette action leur confère un regard dans les logements qu'ils ne peuvent plus porter eux mêmes.

- **La compréhension technique des situations.** Les travailleurs sociaux peuvent souvent se sentir démunis pour appréhender les problématiques techniques des ménages, « *autant les comportements, nous on peut les évaluer, autant les aspects techniques, pas du tout* » [UTAS-AS1]. Le GerSlime apparaît comme un dispositif de sensibilisation / formation / information des travailleurs sociaux utile à la compréhension des problématiques techniques, « *alors que c'était pas mon objectif initial, j'ai une personne qui demande une aide financière, cela m'amène à pointer cette histoire d'heures creuses - heures pleines. Donc bon, on en fait malgré soi* ». [UTAS-AS2].
- **Les informations contenues dans le compte rendu de l'ELIR.** Les données produites par l'ELIR suite aux visites à domicile permettent aux travailleurs sociaux de mieux comprendre les situations qu'ils prennent en charge (sans aller constater à domicile). Le compte rendu devient une ressource pour le travailleur social qui met en place un accompagnement social, « *on peut anticiper et avoir un rôle de prévention. Pour les familles chez qui j'allais, le petit compte-rendu du SLIME nous permettait de reprendre avec eux. Je reprends le déroulé de la visite chez eux avec les deux techniciens pour faire le point sur tous les équipements* » [UTAS-AS1].
- **Le recensement des « mauvais » logements.** Les visites à domicile et le compte rendu de l'ELIR permettent aux travailleurs sociaux d'identifier et de recenser les logements dégradés, ceux que les ménages les plus démunis vont probablement occuper un courte période pour le quitter ensuite, « *quand les gens viendront nous voir pour une facture, on leur dira : celui d'avant, c'était la même chose ! On est plus vigilant du coup* » [UTAS-AS1]. Avec une meilleure connaissance du parc de logement, les travailleurs peuvent ainsi un peu mieux anticiper les solutions à mettre en œuvre.

- **Un levier pour engager des travaux ou les négocier auprès des bailleurs.** Pour intervenir sur les problèmes techniques des locataires et enrôler leurs propriétaires dans des projets de rénovation, les travailleurs se trouvent encore bien démunis. Ce travail réalisé par les opérateurs de l'Association Revivre est donc considéré comme un plus, « *je trouve même que c'est nécessaire ce qu'ils font, en matière de négociation avec les propriétaires et même pour engager des démarches d'auto-réhabilitation* » [UTAS-AS1].
- **Une dynamique partenariale.** De fait, les activités du dispositif et la présence de la CESF du GerSlime à l'UTAS participent à une dynamique partenariale appréciée des travailleurs sociaux, « *on est essentiellement en contact avec la CESF, mais aussi avec les opérateurs de l'Association Revivre. On les a régulièrement au téléphone ou sur des échanges de mails en ce qui concerne des situations particulières. Certaines de mes collègues ont fait des visites à domicile avec eux* » [UTAS-AS1]. Le GerSlime permet l'établissement de nouvelles sociabilités professionnelles utiles à l'analyse et au traitement des situations de précarité énergétique, par exemple : « *la CESF du GerSlime vient souvent me voir pour parler des situations : tu avais rencontré monsieur X, j'ai fait le point avec lui ! Du coup, on évoque un peu plus dans les détails la situation, les problématiques particulières qu'elle a pu constater, les demandes d'aides si jamais il y en a eu, les projets, les perspectives aussi de déménagement ou pas, de paiement de résiduel si on est vraiment sur des grosses factures, de problèmes récurrents peut-être dans la gestion du budget pour peut-être envisager autre chose aussi* » [UTAS-AS1].

Les travailleurs sociaux sont d'ailleurs beaucoup plus en relation avec les opérateurs du GerSlime qu'avec les animateurs de l'OPAH, « *le SLIME est bien plus impliqué que nous au niveau de l'OPAH* » [UTAS-AS2]. Les opérateurs du GerSlime sont en effet considérés par les travailleurs sociaux comme des partenaires naturels dont les interventions s'articulent avec les leurs alors que les animateurs de l'OPAH semblent avoir un positionnement trop distant du travail social et centré sur les aspects techniques, « *un lien est en train de se créer avec l'OPAH, partenariat qui d'ailleurs a été prolongé, mais l'animateur de l'OPAH ne comprend pas pourquoi on ne va pas au domicile. Je suis assistante sociale, je ne suis pas spécialisée en travaux, même si dans le cadre de l'OPAH les personnes demandent des aides ANAH, ils peuvent demander une prime complémentaire du Conseil Général, et là ils doivent passer par l'assistante sociale. Même si c'est en train de se faire différemment aujourd'hui, moi j'estime que je porte la demande mais j'ai aucun avis à donner sur les travaux* » [UTAS-AS1].

4.1.2. La Communauté de Communes du Bas Armagnac (CCBA)

La Communauté de Communes du Bas-Armagnac dont le siège se trouve à Nogaro est située au cœur de la Gascogne, à la limite du Gers et des Landes au centre du triangle formé par Bordeaux, Toulouse et Bayonne. Cette Communauté de Communes a été créée le 30 décembre 1998. Elle regroupe une population d'environ 8.655 habitants. Son territoire est relativement étendu (environ 35 kilomètres d'Est en Ouest et 28 kilomètres du Nord au Sud). Cet établissement public de coopération intercommunale (EPCI) a « *deux compétences obligatoires : le développement économique et l'aménagement de l'espace. Il y a ensuite les compétences facultatives : voirie, tourisme, culture, maison de santé, aménagement de l'espace avec l'OPAH et le SPANC. On est en train de prendre la compétence scolaire et périscolaire. Le développement économique, c'est tout ce qui est veille sur les commerces, l'artisanat. Il y a des sous-commissions comme la biodiversité, etc.* » [CCBA-élu2].

- **Une intercommunalité très intéressée par le GerSlime**

Une conjonction d'intérêts a permis le lancement du GerSlime au sein de la CCBA. Du point de vue du Service de lutte contre l'exclusion du Conseil Général du Gers, il était intéressant de lancer le GerSlime sur ce territoire dans lequel les tendances départementales, en termes de précarité énergétique, sont légèrement accentuées, mais aussi parce que les élus de la CCBA étaient identifiés comme particulièrement dynamiques. De son côté, la CCBA vient juste de lancer une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH), le GerSlime représente une opportunité complémentaire, « *il y a eu le lancement d'une OPAH... au même moment, le Conseil Général avait le souhait de travailler autour de la précarité énergétique, il a choisi de venir sur ce territoire pour lancer le SLIME et que les deux dispositifs commencent un petit peu en même temps. Dans la mesure où il y avait une action volontaire au niveau de l'habitat, ça permettait de pouvoir avoir ce dispositif qui se superpose* » [CCBA-élu1]. Cette complémentarité participe à l'adoption d'une approche beaucoup plus transversale des questions liées à l'habitat, « *on rejoint aussi d'autres problématiques sur le maintien à domicile de personnes âgées. Je suis aussi présidente de l'association de maintien à domicile, sur le même secteur* » [CCBA-élu1].

- **Deux élus de la CCBA particulièrement investis**

Durant les trois années d'expérimentation, le Président de la CCBA ainsi que la Vice-Présidente, en charge « *de toutes les problématiques de l'habitat* » [CCBA-élu1], se sont beaucoup investis dans le GerSlime. On peut résumer leur implication au travers de quatre actions principales :

- **La participation aux comités technique** pour analyser les situations et réfléchir sur les solutions à apporter. Ces deux élus sont ainsi restés au contact du travail réalisé par les acteurs opérationnels du GerSlime, « *Tout ce qu'y a été fait, j'avais connaissance des dossiers, parce que la Vice Présidente s'en occupe et va aux réunions. On faisait un compte rendu hebdomadaire, à chaque fois je voyais ce qui avait été fait, notamment la sensibilisation envers les communes, envers les propriétaires. Il y a eu de belles choses de faites* » [CCBA-élu2]. Alors que le Président de la CCBA a surtout participé à ces réunions au lancement du GerSlime, la Vice-Présidente a contribué aux comités techniques tout au long de l'expérimentation et a participé à tous les comités de pilotage, « *je vais à chaque comité technique sur Auch. En plus, il y a un comité de pilotage au moins une fois par an avec tous les acteurs partenaires, alors du coup il y a beaucoup de monde. Et après sur les comités, les analyses des dossiers, c'est une fois tous les deux mois* » [CCBA-élu1]. Cette participation active a permis de créer un lien fort avec le Service de lutte contre l'exclusion du Conseil Général du Gers, « *je l'ai vu beaucoup (Chef du Service de lutte contre l'exclusion) puisqu'elle était au départ du dispositif, donc on l'a lancé ensemble sur le territoire* » [CCBA-élu1].
- **La présentation du GerSlime des acteurs locaux de la CCBA.** La Chef du Service de lutte contre l'exclusion est aussi intervenue « *plusieurs fois en conseil communautaire, pour expliquer le dispositif* » [CCBA-élu1]. Elle a aussi organisé des réunions publiques auxquelles les deux élus de la CCBA ont participé, « *il y a quelques réunions spécifiques qui ont eu lieu, pour faire part du dispositif aux élus et aux services. On a notamment visé les aides à domicile car elles pouvaient être « donneur d'alerte ». Après ces réunions-là on n'en a pas tenu d'autre* » [CCBA-élu1]. Néanmoins, lors de ces réunions publiques, « *il y avait vraiment très peu de gens* » [CCBA-élu1].

- **La promotion du GerSlime** au travers des outils de communication de la CCBA. Les deux élus de la CCBA ont également fait en sorte de rendre le GerSlime visible au travers des outils de communication de la Communauté de Communes. D'une part, « *il y a un bulletin, à peu près tous les semestres, où sont décrites les actions dont on parle pour qu'elles soient connues du grand public* » [CCBA-élu1]. D'autre part, « *il y a le site internet de la Communauté de Communes, où on retrouve toutes les actions et le dispositif – alors j'espère qu'il y est parce qu'il n'y a pas très longtemps qu'il a été ajouté, j'ai pas regardé depuis, mais bon on avait travaillé avec le CG pour qu'ils affichent ce qu'ils voulaient afficher aussi sur le site. Voilà les outils de communication* » [CCBA-élu1].
- **Le rôle de donneur d'alerte.** Les deux élus de la CCBA ont été particulièrement sensibilisés et informés des tenants et aboutissants du GerSlime, si bien, qu'en tant que Maires d'une Commune, ils ont permis l'identification de situations au sein de leur village afin qu'elles puissent être traitées par le GerSlime.

4.1.3. L'Opération Programmée de l'Amélioration de l'Habitat (OPAH)

Les Opérations Programmées de l'Amélioration de l'Habitat sont l'un des outils principaux au niveau national pour réhabiliter des centres urbains et des bourgs ruraux : logements insalubres, problèmes de santé publique, économies d'énergie dans les logements, territoires ruraux en dévitalisation, copropriétés en grande difficulté. L'OPAH qui se déroule au sein du territoire expérimental du GerSlime est de type « revitalisation rurale » a été mis en œuvre à la demande de la Communauté de Communes du Bas Armagnac. Elle couvre l'ensemble des communes ainsi que 6 autres de la Communauté de Communes de Terres d'Armagnac (le Canton d'Aignan), « *notre OPAH continue pour s'arrêter en 2016* » [CCBA-élu1].

L'OPAH s'adresse aux propriétaires (occupants ou bailleurs) et intègre également le programme « Habiter Mieux ». Ses objectifs globaux sont donc les suivants : améliorer les conditions d'habitat des publics modestes ou précarisés, soutenir un habitat respectueux de l'environnement, valoriser le bâti vacant et structurer une offre adaptée de logements locatifs. L'animation de l'OPAH a été confiée au bureau d'études Altaïr, une SCOP (Société Coopérative et Participative) fondée en 1999 à Tarbes, spécialisée dans la mise en œuvre et l'évaluation des politiques de l'habitat et du logement, « *au bureau d'études on est quatre. En fait ils étaient trois, moi je suis arrivé en septembre, et je suis thermicien en fait, je fais vraiment les dossiers énergie. J'interviens en fait sur plein de secteurs, par exemple mon collègue que vous avez eu au téléphone, lui c'est le référent sur l'opération Bas-Armagnac. Après il est référent sur une autre opération, mais c'est lui qui s'occupe de tout* » [OPAH]. Il s'agit pour ce thermicien d'un premier emploi, « *j'ai fait un DUT Génie Thermique et Énergie, à Pau. Et ensuite une licence professionnelle dans la maîtrise de l'énergie dans le bâtiment. J'ai fini en juin-juillet 2013 et j'ai été embauché en septembre, là, à Altaïr. J'ai été embauché tout de suite après* » [OPAH].

L'accompagnement des ménages réalisé par Altaïr implique « *un financement État et un financement des collectivités. Cette animation en permanence sur trois ans, ça se fera sur cinq ans, c'est du financement collectivité-intercommunalité. Après on a aussi une aide réservée aux dossiers qui sont en sortie du comité de logement indigne, une possibilité de subvention pour les particuliers. De mémoire je pense que c'est autour de 2000-3000 euros pour la collectivité chaque fois qu'il y a un dossier. Quelque fois il suffit de pas beaucoup pour arriver à faire basculer un dossier. Donc on vient en complément des autres dispositifs*

de la région, de l'État, du CG » [CCBA-élu1]. Les animateurs de l'OPAH mettent en œuvre les actions suivantes :

- **Tenir guichet.** Les animateurs de l'OPAH ont mis en place des permanences régulières dans plusieurs communes, « *on fait quatre permanences, vous l'avez sur la plaquette, on en fait une par semaine : Houga, Manciet, Aignan et Nogaro* » [OPAH]. Les permanences permettent « *un premier contact, ici, mais ça peut aussi être par téléphone* » [OPAH]. L'opérateur estime qu'une permanence qui compte « *sept personnes, c'est une permanence normale. Par exemple, à Nogaro, il y a beaucoup plus de monde, il y a deux semaines, il y avait treize personnes. Après quand on commence à avoir 13-14 personnes, là ça va un peu plus vite, c'est un peu plus speed. En général, comptez 6-7 personnes, en moyenne* » [OPAH]. Lors de ces permanences, les réponses sont personnalisées autant que possible (travail sur la pertinence des projets, les solutions envisageables, les orientations ou réorientations vers les aides ou les dispositifs mobilisables, etc.), « *donc là on vérifie les revenus, on dégrossit un peu le projet* » [OPAH]. Notons que dans ce dispositif, c'est au ménage de s'adresser à l'OPAH (de son propre chef ou après avoir été orienté par les partenaires).
- **Diagnostiquer l'état énergétique du logement *in situ*.** Lorsque les conditions de ressource des ménages sont réunies, l'animateur de l'OPAH réalise une visite du logement afin de réaliser un diagnostic de performance énergétique (DPE), « *on a des logiciels thermiques, on va chez les gens, on fait comme un petit audit, une petite évaluation et ensuite on obtient une consommation théorique en kilowattheure* ». [OPAH]. En moyenne, « *on va dire qu'il y a 80-90% des dossiers où on fait la visite qui aboutissent aux travaux. Quand on fait une visite, on sait déjà si le dossier peut aboutir* » [OPAH].
- **Accompagner les ménages dans la constitution des dossiers.** Lorsque la situation des ménages le permet, « *si on a le gain d'énergie je rappelle les gens et là on les accompagne pour monter le dossier. Monter le dossier, c'est faire des devis, réunir quelques pièces comme l'avis d'imposition, une attestation de propriété, du notaire* » [OPAH]. La liste des documents administratifs à fournir pour monter un dossier de subvention de travaux dans le cadre de l'OPAH montre à quel point la démarche peut s'avérer complexe pour les ménages demandeurs. Il est notamment demandé aux ménages de fournir :
 - Formulaire de demande de subvention ;
 - Plan de financement ;
 - Certificat d'économie d'énergie (à ne pas confondre avec l'Eco-chèque) ;
 - Déclaration de travaux, en mairie ;
 - Tous les devis réalisés par les artisans, « *le but de l'OPAH, c'est de faire travailler les artisans du coin. Ça marche pas mal. Les artisans nous appellent aussi pour signaler des ménages, ça marche dans l'autre sens* » ;
 - Avis d'imposition ;
 - Taxe foncière, taxe d'habitation.

- ***Des conditions strictes d'attribution des aides***

Rappelons qu'au delà des conditions de ressource, l'éligibilité des ménages en situation de précarité énergétique aux aides de l'Agence Nationale pour l'Habitat (ANAH) dépend de la performance énergétique théorique définie par l'animateur de l'OPAH, « *c'est l'ANAH qui donne le plus de subventions aujourd'hui, on peut aller jusqu'à 15.000€ de subventions. Mais ils financent les projets qu'on appelle « énergie », c'est-à-dire qu'il faut réaliser suffisamment d'économies d'énergie pour avoir 50%, en gros c'est le critère à côté duquel on ne peut pas passer* » [OPAH]. Par ailleurs, « *tout doit être fait par des artisans, fourni et posé. Tous les travaux sont fournis et posés par des artisans, et c'est là qu'il y a le plus gros des subventions* » [OPAH]. Nous avons déjà fait remarquer que ces conditions strictes écartent structurellement de nombreux propriétaires et donc de nombreux logements dégradés.

Les animateurs de l'OPAH ont aussi en charge des dossiers qui touchent notamment à des problèmes de maintien à domicile ou de logements insalubres, « *on fait beaucoup de dossiers énergie et autonomie, les dossiers dits « autonomie de la personne », c'est plus pour refaire des salles de bain, des rampes, des monte-escaliers... et il y a les dossiers « logement insalubre », donc déclarer un logement d'insalubre, on doit remplir des grilles. Ce sont des grilles où on met des coefficients, des notes et si on atteint un certain coefficient, on déclare le logement insalubre. Des logements insalubres...vraiment insalubres, on n'en fait pas tant que ça... mais dans ces cas là les enveloppes sont encore plus importantes. On peut aller jusqu'à 30.000€ de subventions* » [OPAH].

- ***L'articulation des interventions de l'OPAH et du GerSlime***

La relation du GerSlime à l'OPAH constitue le niveau « macro » du modèle général de conception du dispositif. Les opérateurs du GerSlime et les animateurs de l'OPAH coopèrent à différents niveaux :

- **L'identification et l'orientation des propriétaires occupants et bailleurs**, « *il faut qu'il y ait un aller-retour entre le SLIME et l'OPAH* » [CCBA-élu1]. Lorsque le GerSlime estime que des aides financières pour financer des travaux sont mobilisables, il connecte le ménage à l'OPAH, « *on a des gens qui nous viennent car ils ont d'abord appelé le SLIME ou le Conseil Général... le SLIME est allé sur place et s'est rendu compte qu'il y a un peu plus de travaux que seulement de l'isolation à faire* » [OPAH]. Dans l'autre sens, lorsque l'OPAH repère un besoin d'accompagnement ou bien encore si le demandeur n'est pas éligible aux critères de l'ANAH, alors le ménage est connecté au GerSlime, « *là par exemple, la dame qui est venue avec ses fenêtres et ses menuiseries, si je n'ai pas le gain d'énergie, je vais la réorienter vers le SLIME. Eux, ils vont plus avoir une aide financière, pour par exemple acheter de la laine de verre pour les combles* » [OPAH].
- **L'apport de ressources dans le cadre de l'accompagnement des ménages**, « *l'animateur est sur certains dossiers où par exemple il y a des échanges avec la CESF. Donc nous on voit bien qu'il y a des situations qui étaient au départ SLIME et qui reviennent OPAH parce qu'après analyse, après être allé voir au domicile que ça relève plutôt du programme Habiter Mieux. Il y a toujours des interactions entre les deux. Ils se connaissent et échangent. Et quelques fois, sur certains dossiers, il y a eu à la fois de l'OPAH et quelques fois du SLIME. Donc ça fonctionne bien parce qu'il y a des personnes qui sont là, qui jouent le jeu* » [CCBA-élu1]. Notons que l'animateur

réfèrent de l'OPAH a dans les débuts de l'expérimentation du GerSlime contribué au travail d'analyse des situations lors du comité technique.

- ***Vers un bilan de l'OPAH***

Un premier bilan est dressé par les élus de la CCBA. L'OPAH s'avère être un outil particulièrement intéressant pour agir sur l'habitat, « *ce qui est important c'est de capter d'abord les financements, et que les personnes puissent réaliser des travaux* » [CCBA-élu1]. Du point de vue de l'investissement, « *sur 3 ans, on est à deux millions de travaux générés sur l'habitat, avec une mobilisation de l'État quasiment de la moitié* » [CCBA-élu1]. Une pré-étude opérationnelle « *diagnostiquait 850 personnes pouvant avoir le droit aux dossiers ANAH et aux subventions. 850 ! En vrai on en fait 40 par an alors que en 5 ans, on va en faire 200 ans* » [CCBA-élu2]. Du point de vue du thermicien d'Altaïr, « *le point fort de l'OPAH c'est de réaliser de gros travaux, mais le point faible, c'est de ne pas intervenir sur des travaux moins conséquents, c'est dommage* » [OPAH].

4.1.4. L'Agence Départementale d'Information sur le Logement du Gers (ADIL)

L'ADIL32, créée en juillet 2004 à l'initiative du Conseil Général du Gers, a pour mission d'assurer un service public d'information sur tout le territoire. Elle offre un conseil juridique, financier et fiscal sur les questions relatives au logement et à l'habitat pour les particuliers et les professionnels (publics et privés). La structure compte « *deux conseillères juristes, un directeur et une secrétaire, on est 4 en tout* » [ADIL]. La personne que nous avons rencontrée pour l'ADIL est « *conseillère juriste depuis octobre 2009, j'ai eu un master 2 en droit immobilier, urbanisme et construction* » [ADIL].

Globalement, les activités de l'ADIL consistent lors de permanences à « *donner des conseils gratuits, de l'information gratuite juridique, fiscale ou financière, sur toutes les questions qui touchent au logement. Du conseil gratuit, donc on reçoit propriétaire, occupant, on a des partenaires, les mairies qui nous contacte, les travailleurs sociaux, et on répond gratuitement aux questions d'ordre locatif, des questions sur les propriétés, sur les contrats de constructions des maisons individuelles, sur l'urbanisme, sur la copropriété, voilà, c'est très large. Donc voilà, c'est un rôle d'information* » [ADIL].

Au delà de sa mission de conseil juridique, l'ADIL assure une mission sociale auprès des ménages en précarité énergétique tout en collaborant avec différents partenaires. La nature des interventions de l'ADIL dans le domaine social dépend en fait des types de partenaires :

- **Accompagner les ménages en situation de coupure ou d'impayés d'énergie.** En effet, EDF ou GDF orientent les ménages en situation d'impayé ou de coupure vers l'ADIL pour recevoir de l'information et des conseils sur les démarches à effectuer, « *on reçoit les gens, on essaye de trouver une solution, de mettre en place un échancier par rapport au paiement de la facture. Ce n'est plus réellement de l'information juridique* » [ADIL]. Dans le cadre de ce partenariat, les fournisseurs d'énergie forment le personnel de l'ADIL sur les démarches en vigueur et aux éco-gestes, « *on a été formé à ça et aux éco-gestes par notre réfèrent EDF* » [ADIL]. Les conseillers de l'ADIL sont donc déjà sensibilisés aux enjeux liés à la précarité énergétique et se trouvent ainsi dans la capacité d'identifier les situations, « *les gens qui sont en impayés de facture ou pas loin de la coupure, ça nous révèle des problèmes de précarité énergétique ... il va y avoir une surconsommation sur les factures, des*

factures très élevées par rapport au type de logement. Quand on voit ça, on appelle notre interlocuteur EDF, il fait une étude tarifaire, il estime la consommation pour ce type de logement et souvent on s'aperçoit que la consommation est plus importante. Donc là effectivement, on cible le problème de précarité énergétique » [ADIL]. Une fois le problème de précarité énergétique ciblé, il s'agit pour le conseiller « d'apprendre aux personnes qu'on reçoit tout ce qui est lié aux éco-gestes. Donc voilà, comment faire en sorte avec des gestes simples de réduire sa consommation d'énergie » [ADIL]. Cette mission des conseillères de l'ADIL vient donc se superposer à celle du GerSlime en matière de sensibilisation des ménages aux éco-gestes.

- **Faciliter l'identification des ménages éligibles aux aides de l'OPAH.** En effet, un numéro de téléphone a été mis en place au niveau national, « vous avez peut-être vu la pub « j'économise, j'éco-rénove ». Si vous appelez le numéro vert, vous tombez à Paris. Vous leur expliquez où vous habitez, votre projet et ils vous renvoient à l'ADIL du département. L'ADIL ensuite fait le premier tri avant de renvoyer vers les différents opérateurs. C'est-à-dire qu'ils vont vérifier au moins les revenus, mais aussi d'autres conditions, par exemple, il ne faut pas que le logement ait moins de quinze ans. Donc ils vont vérifier un peu tout ça et après ils nous envoient une fiche pour nous signaler les demandeurs potentiels : il y a ce propriétaire qui nous a contacté, merci de le recontacter. Voilà, c'est comme ça que ça se passe » [OPAH].
- **Orienter les ménages vers le GerSlime.** Dans le cadre de ses permanences la conseillère juriste « reçoit des locataires, on a aussi les gens par téléphone. On leur donne de l'information juridique : on va leur expliquer leurs droits, leurs obligations, comment les faire valoir par rapport à l'état du logement, expliquer les procédures on a des locataires ou des propriétaires qui rencontrent des difficultés par rapport à des factures énergétiques sur le territoire de l'OPAH du Bas Armagnac, on peut renvoyer vers le dispositif du SLIME. Mais la collaboration c'est essentiellement ça, on fait une espèce de relais » [ADIL]. Dans cette optique, l'ADIL joue pleinement le rôle de « relais d'information » entre le GerSlime et les ménages. Néanmoins, « le SLIME, comme c'est sur un territoire très réduit, ça ne représente pas beaucoup de personnes par rapport aux consultations qu'on a. La plupart du temps, c'est lorsqu'on va avoir des locataires qui ont besoin de logement, qui ne sont pas bien isolés ou qui sont en conflit avec des propriétaires bailleurs » [ADIL]. Cette dernière remarque permet de relativiser le pouvoir de captation du public par l'ADIL.

Du point de vue du GerSlime, l'ADIL est une ressource partenariale encore plus importante car la CESF rentre régulièrement en contact avec les conseillers juristes de l'ADIL, « elle va plutôt nous interroger lorsqu'il y a des problèmes d'ordres juridiques, lorsqu'elle rencontre des familles avec un problème locatif, en conflit avec les propriétaires bailleurs sur des réparations, sur l'état du logement » [ADIL]. Autrement dit l'ADIL permet au GerSlime de capitaliser des informations ou des arguments dans le cadre de l'accompagnement social ou bien dans la négociation auprès des propriétaires, « à l'ADIL, on ne fait pas tout ce qui est conciliation, médiation. C'est vraiment que de l'information, on ne fait pas les démarches à la place des gens, on n'a pas de mission de conciliation. Mais par contre, la CESF du GerSlime peut s'adresser à nous pour de l'info ou effectivement nous renvoyer des personnes qui ont bénéficié du dispositif, lorsqu'il y a des problèmes » [ADIL].

Lorsqu'il n'est pas possible pour la conseillère de l'ADIL de « mettre en place un échancier, alors, à ce moment-là, on renvoie vers une assistante sociale pour faire une demande d'aide

FSL. L'intervention du SLIME est enclenchée en même temps que la demande d'aide FSL » [ADIL]. Autrement dit, lorsque le travail partenarial de l'ADIL avec les fournisseurs d'énergie n'aboutit pas, le GerSlime (au travers du FSL) est positionné en dernier recours de manière à apporter une solution aux situations les plus compliquées.

4.1.5. La Mutuelle Sociale Agricole (MSA)

La MSA, organisme de protection sociale obligatoire des salariés et exploitants du secteur agricole, semble être le dernier partenaire avec lequel le GerSlime coopère assez fortement. La MSA gère les prestations familiales, les prestations retraites et les prestations santé de l'ensemble du secteur agricole *« nous sommes actuellement un service social spécialisé, notre public est bien particulier, on s'adresse à un public agricole : chef d'exploitation, salarié agricole actif et retraité »* [MSA-Assistante sociale]. Les domaines d'action de la MSA sont centrés sur : la santé, la famille et le logement, la retraite, la solidarité et l'insertion, la santé et la sécurité au travail, l'installation et l'affiliation, l'embauche et les cotisations.

La MSA a mis en place un guichet unique, *« c'est que contrairement au régime général, vous allez trouver à la MSA l'équivalent d'une caisse primaire d'assurance maladie, d'une caisse d'allocations familiales puisque nous avons différentes prestations, notamment des prestations familiales »* [MSA-Assistante sociale]. Les travailleurs sociaux de la MSA ont un rôle d'accueil, de conseil, d'accompagnement et d'orientation de son public, notamment en ce qui concerne les problématiques liées au logement. Dans le cadre de cette mission, la MSA travaille en partenariat avec le Conseil Général du Gers, *« c'est notre partenaire principal... sur la question de l'habitat et de l'énergie, il y a le SLIME, c'est un gros partenaire pour nous et inversement, après on des partenaires qui sont vraiment locaux, là sur cette question on a aussi l'éco centre à Riscle par qui on passe puisque le SLIME n'intervient pas sur tous les secteurs ce partenariat s'est créé à l'initiative de la CAF parce que la maîtrise de l'énergie est une problématique qui reste en lien avec le FSL »* [MSA-Assistante sociale].

Compte tenu du fait que les moyens d'action de la MSA au niveau local tendent à se réduire, *« un audit a été engagé, on va avoir une perte d'effectifs, une réorganisation des services »* [MSA-Assistante sociale], les travailleurs sociaux de la MSA se retrouvent obligés d'inscrire leur intervention dans le réseau d'acteur local afin de mobiliser les ressources du travail social. Dans ce contexte, le Conseil Général est un partenaire historique et central de la MSA et cette relation a naturellement introduit le GerSlime comme partenaire.

Ainsi, la MSA sait analyser les situations des ménages et identifier les ressources au sein des différentes filières existantes au niveau local pour mettre en place un accompagnement social ou encore pour impulser le montage d'un dossier d'aide à la rénovation, *« si quelqu'un vient me voir et me dit : je ne peux pas payer ma facture d'électricité, moi mon principal interlocuteur ça va être le FSL et j'interviens éventuellement en complément sur certains financements s'il y a besoin. Si c'est pour une amélioration de l'habitat, le partenaire essentiel c'est l'ANAH, mais si sur une situation je vois des impayés d'énergie récurrents, je pars directement sur le SLIME parce que je me dis qu'il va falloir regarder la situation dans sa globalité. Il y a la question de savoir comment les gens gèrent l'électricité, si c'est une question de revenu ou de non maîtrise de l'énergie. On est obligé de respecter une certaine chronologie dans l'intervention... si une personne vient me demander une aide, je lui demande d'abord s'il a fait une demande à l'ANAH. C'est seulement à partir de là que moi après je peux discuter la question d'une aide de la MSA »* [MSA-Assistante sociale]. En matière de précarité énergétique, la MSA se positionne comme un acteur complémentaire aux dispositifs existants.

4.2. Des relais d'information plus ou moins actifs

Nous traitons désormais des acteurs locaux qui se positionnent davantage comme des relais d'informations que comme des partenaires véritablement actifs dans la prise en charge et le traitement des situations de précarité énergétique. Ces acteurs, pour la plupart déjà sensibilisés à la précarité énergétique, ont tous été enrôlés par le GerSlime dans le travail d'identification des situations. La liste des acteurs locaux concernés n'est pas ici exhaustive. Il s'agit surtout de mettre en avant ce qui justifie le positionnement de ces acteurs.

4.2.1. L'Association Emploi Services de Proximité au pays d'Artagnan (ESPA)

L'ESPA, anciennement Association des Jeunes qui Veulent Vivre et Travailler au pays d'Artagnan (AJVVT), est une structure d'insertion par l'activité économique créée « *il y a 25 ans, nous sommes deux, ma directrice et moi-même, conseillère en insertion. Nous sommes à Aignan, mais on intervient sur tout l'ouest du Gers, 7 cantons, (Nogaro, Eauze, Vic, Aignan, Riscle et Plaisance)* » [ESPA-Conseillère insertion]. Il existe dans le département du Gers quatre associations intermédiaires réparties géographiquement en fonction d'un agrément préfectoral.

La mission de l'ESPA est « *de favoriser l'insertion des personnes qui rencontrent des difficultés, qu'elles soient sociales ou professionnelles. Nous sommes employeur, nous avons des particuliers, des collectivités, des entreprises, qui nous contactent quand ils ont besoin de personnel, généralement de façon ponctuelle, donc cela peut-être pour des remplacements, des congés, pour des périodes d'augmentation de l'activité de travail, des remplacements maladies, ou en préalable quelques fois à des embauches. Les employeurs font appel à nous et nous on fait appel aux personnes inscrites dans la structure, que nous accompagnons et que nous suivons. Ces personnes sont mises à disposition des utilisateurs, c'est le terme qu'on utilise, ce n'est pas très joli. On établit un contrat de travail et un bulletin de salaire. Le but étant de pouvoir leur permettre d'avoir une aide financière, de pouvoir construire un projet professionnel, de pouvoir acquérir de nouvelles compétences, de valider un projet en vue d'un accès formation. C'est tout le volet professionnel, c'est mon rôle, accompagner ses personnes et les suivre, en amont du travail, pendant et même après. Le but n'est pas qu'il reste sur la structure mais sur un parcours d'insertion qui est fixé au maximum à 2 ans. Généralement je reçois le public une fois par mois en matière de suivi et d'accompagnement* » [ESPA-Conseillère insertion]. Les actions mises en place par cette association sont financées par le Conseil Général du Gers, l'État et les fonds européens.

L'ESPA est ainsi au contact de ménages qui potentiellement peuvent être en situation de précarité énergétique, « *nous nous adressons à un public en insertion, prioritairement ce sont des personnes inscrites à pôle emploi, ce sont des bénéficiaires du RSA, qui nous sont généralement envoyés sur prescription des chargés d'insertion des deux UTAS, Mirande et Nogaro. Aussi par le Pôle emploi, la mission locale (des jeunes), des personnes également reconnues travailleurs handicapés* » [ESPA-Conseillère insertion].

La CESF, en tant qu'actrice réseau, a permis la mise en relation de l'ESPA et du GerSlime, « *je suis arrivé sur le SLIME parce que j'avais mené d'autre interventions avec la CESF qui à l'époque était stagiaire chez nous pour ensuite être embauchée sur le SLIME* » [ESPA-Conseillère insertion]. Elle a ainsi profité de cette interconnaissance pour mettre en place une action collective pour enrôler l'ESPA dans le GerSlime, « *elle m'a contacté par téléphone et on a convenu d'une présentation en face à face. Elle est venue présenter le déroulement du*

SLIME, par rapport au diagnostic, à la visite des techniciens, mais aussi les objectifs. Elle m'a demandé si cela pouvait être porteur de mener une action collective auprès du public pour présenter plus en détails et répondre aux questions des personnes (comment savoir lire une facture EDF, savoir gérer et maîtriser sa consommation d'eau). C'était en 2012, on était 7 ou 8 de mémoire et 3 ont été plus loin dans le dispositif» [ESPA-Conseillère insertion].

L'ESPA adhère au GerSlime, dispositif qu'elle juge complémentaire aux actions qu'elle mène auprès de son public, « *c'est vrai que c'est un point important qu'ils puissent être dans un environnement un peu plus confortable, plus adapté, parce que souvent ce n'est pas une priorité pour eux mais c'est néanmoins un besoin. Pour moi, en matière d'insertion, c'est un axe important pour le bien-être de la personne, de pouvoir se projeter et se prendre en charge par rapport à la gestion de l'énergie et des factures. Cela contribue à pouvoir se sentir mieux et pouvoir s'insérer professionnellement* » [ESPA-Conseillère insertion]. L'ESPA est aujourd'hui en capacité de repérer, voire de quantifier les situations de précarité énergétique, « *j'ai accompagné l'an dernier 250 personnes et je dirais que 60-70 sont potentiellement concernées par le SLIME* » [ESPA-Conseillère insertion].

Néanmoins, dans les faits, ce partenariat n'a pas permis de traiter un grand nombre de situations. Au delà des quelques personnes présentes lors de l'action collective, « *ça m'est arrivé quelques fois l'année dernière, au printemps, d'orienter quelqu'un sur le SLIME. J'ai fait part de la situation, j'ai communiqué les coordonnées de la personne à l'Association Revivre qui s'est ensuite chargée de la contacter de ma part* » [ESPA-Conseillère insertion]. Ce faible rendement en matière de ménages orientés vers le GerSlime renvoie surtout à la nature de l'activité et au positionnement de la conseillère vis à vis du public qu'elle reçoit, « *je ne force pas les personnes, j'attends que la confiance s'instaure, cela peut-être plus ou moins long, du moment qu'on est à leur écoute, les choses découlent assez simplement, après on ne va pas obligatoirement parler d'énergie, si la personne estime que je ne suis pas l'interlocutrice pour parler de ce genre de difficultés, je n'insiste pas et je n'aborde pas le sujet* » [ESPA-Conseillère insertion].

4.2.2. Les Restos du cœur (RDC)

Les Restos du Cœur couvrent l'ensemble du département du Gers. Le siège de l'association est situé à Auch. La Communauté de Communes du Bas Armagnac représente pour les bénévoles « *un gros domaine. C'est le canton d'Aignan. On couvre Riscle jusqu'à Barcelone du Gers et puis le Houga, on a un grand périmètre autour de Nogaro. Il y a d'autres centres, à Eauze, à Mirande, à Marcillac, Vic* » [RDC].

La structure compte « *une présidente, un bureau, avec le secrétariat et tout ça, un bureau et un Conseil d'Administration, 14 élus. Il y a 14 centres sur le département du Gers, dispersés sur les petites villes gersoises. Après pour le fonctionnement des centres, il y a un responsable, un co-responsable. On couvre donc un territoire avec une équipe de bénévoles. A Nogaro, il y a 15 bénévoles en tout* » [RDC].

Au sein du territoire expérimental du GerSlime, les restos du cœur assurent en période hivernale « *la distribution de nourriture toute la journée du vendredi. Cela mobilise environ 8 bénévoles le matin à 9h, jusqu'à 17h, avec une coupure à midi. Ici à Nogaro cette année on a reçu pratiquement 90 familles. Les familles sont comprises entre une et six personnes. Alors que l'année dernière on était à 115 familles, cette année il y en a eu un peu moins* » [Restos du cœur-Responsable de centre]. Au delà de l'aide alimentaire, « *il y a l'aide à la personne.*

Dans chaque centre de distribution, il y a un binôme, on ne se substitue à aucun organisme existant, par contre on peut orienter, on peut aider, on peut pister les gens pour aller vers ces organismes et l'aide à la personne » [RDC]. Ces familles démunies sont ainsi potentiellement en situation de précarité énergétique.

Dans le cadre de leurs activités, les Restos du cœur sont déjà sensibilisés au phénomène de précarité énergétique. En effet, « *quand on fait le dossier d'inscription, on tient compte de l'endettement. Ce sont par exemple les factures d'EDF impayées, de cantine, de garderie, on en tient compte dans notre barème. Ensuite il y a le surendettement, ça c'est la Banque de France...* » [RDC]. De plus, il existe un partenariat entre EDF et les Restos du cœur afin de sensibiliser le public à la maîtrise de l'énergie. Dans les deux cas, cette sensibilité a facilité l'enrôlement des Restos du cœur.

A l'instar de l'ESPA, les Restos du cœur ont été approchés par la CESF du GerSlime. L'enrôlement des Restos du cœur a été réalisé à travers la mise en place d'une permanence lors de la distribution alimentaire, « *elle nous a contacté, elle est venue nous expliquer il y a deux ans déjà. Moi qui participe aux réunions municipales pour les associations, cette CESF est toujours là, donc on en a reparlé et elle est venue ici une journée complète avec sa documentation et on disait aux personnes : elle pourra vous expliquer ce qu'est le SLIME et quelles sont les aides apportées... donc pendant une journée entière elle a fait ça* » [RDC]. Encore une fois, l'enrôlement de ce partenaire a été favorisé par le contact direct en face à face avec l'équipe du GerSlime.

Désormais, les Restos du cœur, d'une certaine manière, ont adopté le réflexe GerSlime, « *les gens nous parlent de leurs difficultés et nous aussi on en parle. Quand on fait l'accueil, quand on fait l'inscription, on pose des questions 6 ou 7 questions : comment vous êtes chauffés ? Et on peut les orienter vers le Slime, on l'a fait plusieurs fois cette année* » [RDC]. Notons toutefois que le nombre de ménages orientés vers le GerSlime est limité, « *par exemple, en 2012, je n'ai téléphoné qu'une seule fois à l'Association Revivre, il n'y a que moi dans l'association qui le fait* » [RDC]. Force est de constater que la relation au GerSlime n'est pas intense et que le réflexe GerSlime est loin d'être partagé par tous les intervenants de cette structure.

4.3. Des acteurs plus distants et difficiles à enrôler

Nous traitons désormais des acteurs locaux qui, même s'ils connaissent les tenants et les aboutissants du GerSlime, ne se positionnent ni comme relais d'information ni comme partenaire opérationnel du dispositif. Pourtant, ces acteurs sont essentiels dans l'identification et le traitement des situations de précarité énergétique. Encore une fois, la liste des acteurs locaux concernés n'est pas ici exhaustive. Il s'agit surtout de mettre en avant ce qui justifie le non positionnement de ces acteurs.

4.3.1. Les fournisseurs d'énergie

Les fournisseurs d'énergie ont pour obligation légale d'accompagner les ménages en situation de précarité énergétique. Il existe donc une palette d'outils dédiés au traitement des situations, notamment : le tarif première nécessité (TPN) ou le tarif spécial de solidarité gaz (TSS gaz); l'abondement au Fonds Solidarité pour le Logement (FSL) ; l'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie (APME) mis en place auprès des ménages par les correspondants

solidarité (maintien de la fourniture d'électricité à la puissance souscrite, conseil tarifaire, conseils et services sur les moyens de paiement (exemple : échéancier), conseils en économie d'énergie. Les fournisseurs d'énergie proposent même des programmes de réhabilitation thermique au sein de logements énergivores habités par des clients précaires.

Pour mettre en œuvre sa politique de lutte contre la précarité énergétique, nous avons vu que les fournisseurs établissent des partenariats avec l'ADIL, les Restos du cœur ou encore les Association de défense des consommateurs tels qu'UFC Que Choisir. Ainsi, les fournisseurs d'énergie adhèrent au GerSlime, « *EDF n'a aucun intérêt à avoir des impayés, donc il vaut mieux aider à consommer mieux et mettre en place des échéanciers de paiement pour pouvoir avoir une facture que les ménages seront capables de payer* » [EDF-Correspondante solidarité]. Toutefois, dans les faits, l'implication des fournisseurs d'énergie repose moins sur la collaboration opérationnelle que sur le financement du FSL, « *on n'a pas participé en tant que tel au programme SLIME. En revanche, on participe au FSL il y a une partie d'aide curative pour les clients en difficulté... Et aussi on a une partie d'aide préventive, à hauteur de 8.000€. Donc nous ce qu'on avait dit dans un échange avec le CG, par rapport à la prévention, on pouvait participer au projet SLIME au travers des 8.000€ qu'on mettait dans le FSL* » [GDF-Correspondante solidarité].

4.3.2. Les bailleurs sociaux

Les deux principaux bailleurs sociaux implantés au sein de la CCBA sont l'Office Public de l'Habitat du Gers (OPHLM) et la Société Anonyme Gasconne d'HLM Toit (SAGHLM), plus généralement nommée « Toit Familial de Gascogne » (TFG). Sachant que la majorité des ménages bénéficiaires du GerSlime sont locataires, les bailleurs sociaux sont ainsi confrontés aux situations de précarité énergétique.

Même si les bailleurs sociaux sont informés de l'existence du GerSlime, « *j'ai reçu une documentation et j'en ai entendu parler aux réunions du FSL* » [TFG], l'intervention du dispositif semble à leur yeux moins importante ou efficace que les programmes lourds de réhabilitation / rénovation qu'ils mettent en œuvre. Or ces programmes se déroulent le plus souvent sur des temps longs (plusieurs années). En attendant, les ménages qui occupent les logements les plus inconfortables peuvent « souffrir en silence ». Une des assistantes sociale que nous avons interviewé considère néanmoins qu'un effort a été consenti par l'Office Public de l'Habitat, « *sur Nogaro, l'Office de l'habitat a essayé quand même de répondre aux attentes, aux recommandations du SLIME* » [UTAS-AS2]. On peut supposer que cet effort a été consenti car l'Office de l'Habitat intervient pour le compte du Conseil Général en matière d'aménagement et d'urbanisme.

De son côté, le Toit Familial de Gascogne, structure privée, considère être en mesure d'identifier et de traiter seul de manière isolée les situations de précarité énergétique, « *la brochure, je l'ai rangée quelque part. Après le truc c'est qu'on traite les choses en interne, on voit avec nos assistantes sociales, le service contentieux, on traite en interne, déjà on fait une enquête annuelle, on demande les factures d'énergie à tout ceux qui veulent bien nous les donner. Donc ça nous permet de voir qui se chauffe, qui ne se chauffe pas, qui se chauffe bien, qui ne se chauffe pas bien. Donc on a déjà une matrice. Ensuite on a les Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) puisqu'on est quasiment au jour du patrimoine. Et après les impayés est un autre paramètre* » [TFG].

Autrement dit, l'intervention du GerSlime au sein du parc locatif de ce bailleur est d'emblée considérée comme intrusive, voire contre-productive, « *c'est nous qui sommes propriétaire, on a des équipes qui gèrent ça, des techniciens et des gestionnaires. Plus on est d'intervenant et moins ça marche. À la fin tout le monde compte sur les autres et puis y a rien qui se passe voilà* » [TFG]. On peut supposer que ce bailleur social préfère éviter qu'un tiers acteur vienne constater que certains de ses logements sont inconfortables. Ce positionnement rend impossible l'établissement d'un partenariat.

4.3.3. La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

La personne que nous avons rencontrée à Auch pour la Caisse d'Allocations Familiales est assistante sociale, « *j'ai en charge tout le département sauf Auch, l'Ile Jourdain et un petit canton* » [CAF-Assistante sociale]. Elle appartient au Service Action sociale de la CAF où « *il y a 3 pôles, le pôle parentalité dont je fais partie avec la gestion des lieux d'accueils enfants-parents, le REAAP, le Réseau d'Écoute d'Aide et d'Appui à la Parentalité. Après il y a le pôle territoire, eux ils ont plus en charge ce qui est action collective, c'est à dire les aides pour les projets avec les communes, avec des associations, ça peut être des projets petite enfance et jeunesse, comme les crèches, les centres de loisirs. Il y a aussi le pôle ou service prestation, donc ça c'est du droit, c'est à dire que vous avez les mêmes droits partout en France aux allocations familiales et à l'action sociale, nous c'est notre conseil d'administration qui détermine localement les actions à mener sur le territoire, même s'il suit des directives nationales bien entendu* » [CAF-Assistante sociale].

La mission de cette personne est essentiellement centrée sur « *l'aide aux familles les plus en difficulté pour qu'elles accèdent aux droits, je fais un accompagnement global sur toutes ces familles, ça peut traiter du logement, de la santé, etc.* » [CAF-Assistante sociale]. Elle travaille auprès d'un public spécifique, « *c'est très ciblé bénéficiaires du RSA, mais en plus avec des enfants en bas âge, c'est souvent des jeunes femmes seules, même mineures, avec un manque de mobilité, pas de permis, pas de voiture, pas d'assurance... après c'est l'accès au logement et surtout pour ce public jeune de savoir gérer effectivement la première note EDF, d'eau, c'est un peu dans l'apprentissage de tout ce fonctionnement* » [CAF-Assistante sociale]. Le public touché par cette assistante sociale est ainsi potentiellement en situation de précarité énergétique.

Cette professionnelle de la CAF connaît le GerSlime, « *j'ai la brochure dans mon classeur d'information, comme toute les informations que je peux avoir* » [CAF-Assistante sociale]. Cependant, elle avoue « *ne l'avoir jamais utilisé, autant j'utilise tout ce qui est diagnostic thermique (Gascogne Énergie Conseil), le DPE, ça je l'utilise régulièrement, parce que je le connais mieux et que c'est sur mon territoire, si c'est à Nogaro, je vais peut être avoir le réflexe* » [CAF-Assistante sociale].

On peut tirer deux enseignements de l'extrait précédent. D'un côté, cette assistante sociale semble mobiliser les ressources en fonction des territoires où vivent les gens qu'elle accompagne, ainsi il est moins fréquent pour elle de recevoir des gens de la CCBA et donc de penser au GerSlime, « *j'ai à peu près 50 suivi en cours, sur Nogaro peut-être qu'il y aura 2 personnes et ces 2 personnes n'ont peut-être pas de problèmes au niveau énergétique* » [CAF-Assistante sociale]. D'un autre côté, par habitude, elle préfère travailler avec l'Action Insertion Énergie et a priori ne voit pas l'intérêt de mobiliser un autre dispositif équivalent. Dans cette logique, « *je demande l'intervention du technicien soit pour une évaluation ou des*

conseils car le logement peut-être être est mal adapté, mal isolé, etc. ou c'est peut-être des mauvaises habitudes de la locataire, de ne pas utiliser les heures creuses, etc. Moi j'essaye quand je peux d'aller avec le technicien chez les gens, j'entends les conseils qu'il donne à la famille et comme ça on peut le reprendre après puisque c'est un accompagnement sur du long terme ». [CAF-Assistante sociale].

4.3.4. Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) du Houga

La Responsable administrative que nous avons rencontré au Houga nous indique que le CCAS est un « *petit service d'aide à domicile, il compte 14 salariés pour une soixantaine de bénéficiaires qui sont répertoriés sur la commune du Houga et 7 petites communes environnantes* » [CCAS]. Le CCAS a aussi pour mission de réaliser un travail d'information auprès « *de partenaires différents, tels le CG, les collectivités adhérentes, l'Union Départementale et les différents organismes tarificateurs. Car nous travaillons principalement avec le CG vu que notre public est bénéficiaire de l'Aide à la Perte d'Autonomie (APA) dispensée par le CG. On est sur une population vieillissante, bien vieillissante avec le maintien à domicile voulu et souhaité* » [CCAS]. Pour mener ces actions, la structure est financée par le Conseil Général du Gers et des organismes tarificateurs (caisses de retraite complémentaire, mutuelles).

A l'origine, le CCAS assurait un service ménager, aujourd'hui, il s'agit « *plutôt de l'aide dans la perte d'autonomie. Ce qui veut dire de l'aide à la personne, de l'aide à la toilette, donc il a fallu professionnaliser les agents tout en les faisant travailler, on a un agrément qualité, on est habilité pour le service à la personne, le service à domicile, les personnes âgées et handicapées (...) gérer tout ça, les salariés et les dossiers APA, ça fait beaucoup de boulot administratif* » [CCAS]. De par la nature de ses activités, le CCAS travaille en partenariat avec les acteurs de la santé (médecins notamment en lien avec la Maison Départementale des Personnes Handicapées, infirmières libérales ou en SIAD) et tout comme la MSA avec les Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologique. Cette structure tente actuellement de se rapprocher des Maires pour les sensibiliser aux problématiques du vieillissement des populations locales. L'ensemble de ces professionnels est ainsi potentiellement au contact de personnes en situation de précarité énergétique.

Dès le lancement du GerSlime, une stratégie d'intéressement du CCAS a été déployée par les opérateurs opérationnels du dispositif, « *j'ai suivi les premières réunions d'information à la CCBA et à Nogaro. Il nous a été demandé d'être relais de terrain et de faire passer une information puisqu'ils nous ont laissé des flyers en quantité. On a distribué aux aides à domicile pour qu'elles les posent chez les bénéficiaires, quand c'est posé par elles, c'est un peu plus personnalisé donc ça a plus de chance d'avoir une écoute. Ils nous ont aussi demandé de faire des remontées, si jamais on détectait la possibilité d'une intervention du SLIME chez les bénéficiaires* » [CCAS]. A cette époque, le GerSlime a même été présenté en interne lors d'une réunion de service.

Même s'il juge le dispositif pertinent et qu'il a bien compris le rôle qu'il pouvait jouer dans le cadre du GerSlime, l'implication du CCAS a en fait été minime « *parce qu'on a fait que de l'information qu'on a fait descendre. C'est vrai que franchement, par manque de temps, on n'a pas pris le temps de remonter l'information. On avait des plaquettes qu'on a distribué, on en a parlé ici, mais je crois qu'on aurait pu faire plus* » [CCAS]. Suite à cette information, le dispositif est ainsi tombé dans l'oubli.

L'enrôlement du CCAS n'a pas été effectif pour au moins deux aspects. D'une part, l'activité du CCAS accapare fortement les salariés de la structure, « *on est dans notre problématique, on a la tête un peu dans le guidon mais on s'en rend compte. Ce qui manque le plus, c'est de la communication pour faire des interactions* » [CCAS]. D'autre part, la stratégie d'intéressement a été elle aussi minime car elle a uniquement reposé sur des dispositifs impersonnels (réunion publique et flyer). Cela montre que l'enrôlement des acteurs locaux de la CCBA implique « *à mon avis, d'en remettre une couche* » [CCAS], c'est à dire d'aller vers les partenaires, physiquement ou par téléphone, de façon régulière pour donner vie au dispositif.

4.3.5. Les aides à domicile

Deux structures d'aides à domicile interviennent sur le territoire expérimental (ADMR et Izaute et Midour), néanmoins, à l'instar du CCAS du Houga, ces professionnels ne se sont pas impliqués dans le GerSlime. Pourtant, « *les aides à domicile, ça faisait partie des personnes que l'on avait sensibilisées avec le Conseil Général au début du dispositif parce qu'effectivement les aides à domicile pouvaient être des donneurs d'alerte. Après c'est vrai que, moi je vois avec un peu de recul, c'est pas forcément des actions qu'on a renouvelées, donc peut-être que ça s'est un petit peu perdu dans le temps* » [CCBA-élu1]. Là encore, la mise en place d'un contact de proximité plus régulier aurait pu dynamiser l'implication des aides à domicile.

4.3.6. L'Espace Info Énergie du Gers (EIE)

Les Espaces Info Énergie ont été initiés en 2001 par l'ADEME dans l'objectif de sensibiliser et d'informer le grand public gratuitement sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables (réduction des consommations, amélioration de l'habitat, production d'ENR, etc.). Ils sont cofinancés par l'ADEME et les collectivités territoriales. Dans le Gers, il a été confié au CAUE basé à Auch (donc loin de la CCBA). L'EIE dispose ainsi de locaux pour recevoir et informer les ménages. Notons que la conseillère de l'EIE sait identifier les situations de précarité énergétique, « *j'ai suivi une formation spécifique là dessus, mais c'est vrai que les gens que j'ai, je le sais car je demande les ressources, ce sont vraiment des gens en cours de travaux et qui n'ont pas vraiment de questions liées à des problèmes pour payer une facture* » [EIE-Conseillère].

Suite au lancement du GerSlime, l'EIE a plusieurs fois été approché par la CESF, « *j'ai eu des contacts avec elle, elle est venue parfois récupérer quelques plaquettes, elle m'appelle quand elle a des questions, du genre : est-ce que tu as un outil, un support ?* » [EIE-Conseillère]. Dans cette optique, l'EIE s'avère être une ressource. Néanmoins, dans le cadre de ses activités, la conseillère de l'EIE se sent peu concernée par les interventions du GerSlime, « *j'en parle peu aux gens parce que je n'ai pas le public en précarité énergétique. Ça n'est pas un public qui transite par ici. En plus, l'ADIL a un partenariat avec EDF pour mettre en place les tarifs sociaux* » [EIE-Conseillère]. Il semble en effet logique que les ménages démunis n'identifient pas cette structure lorsqu'ils entament une démarche auprès des acteurs de l'action sociale. La conseillère de l'EIE a donc rarement l'occasion de croiser des ménages en précarité énergétique, mais lorsque c'est le cas, son réflexe est plutôt de les orienter vers les UTAS. Si les interventions de l'EIE et du GerSlime sont incompatibles, c'est surtout parce que ces deux structures ne couvrent pas des échelles territoriales comparables.

4.3.7. Les Maires et leur secrétariat

Dans la plupart des entretiens que nous avons réalisés, les Maires des Communes du territoire expérimental ainsi que leurs secrétariats apparaissent comme des acteurs centraux pour identifier les ménages en précarité énergétique et connecter les situations au dispositif. Pourtant, tout au long de l'expérimentation, ces acteurs semblent avoir été les plus difficiles à intéresser et à enrôler, « *les élus ne se sont pas forcément tous saisis de ce dispositif* » [CCBA-élu1].

Les Maires ont pourtant à plusieurs reprises été invités aux réunions publiques organisées par les acteurs opérationnels du GerSlime et la CCBA. La chef du Service de lutte contre l'exclusion du Conseil Général est partie en campagne sur le territoire expérimental pour rencontrer les maires, « *elle a fait le tour des élus qui sont arrivés en 2013, mais elle a été très surprise, elle n'était pas très satisfaite du peu de retour que cela a suscité* » [CCBA-élu1]. Les opérateurs de l'Association Revivre sont également allés quelques fois à la rencontre des élus, « *pour justement leur montrer les problématiques* » [CCBA-élu1]. Au final, seulement une petite poignée d'élus s'est emparée du dispositif pour en faire bénéficier à leurs administrés.

Plusieurs éléments explicatifs permettent de comprendre le positionnement des Maires vis à vis du GerSlime. Ces éléments nous sont d'ailleurs rapportés par les élus eux-mêmes :

- **La méconnaissance du phénomène de précarité énergétique** et de la nécessité d'agir, même avec peu de moyens : « *il y a certains élus qui disent qu'il n'y en a pas beaucoup. Et je leur dis que même s'il n'y en avait qu'un, qu'une seule personne et bien ça vaudrait le coup, mais ça ils ne l'ont pas intégrés* » [CCBA-élu2]. Les élus considèrent en effet bien connaître leur territoire, « *je pense que c'est de moins en moins un enjeu parce qu'il y a moins de personnes qui ont des difficultés par rapport à leur habitat* » [Maire2]. Certains élus sous estiment donc l'ampleur et le développement du phénomène de précarité énergétique alors que d'autres ont bien compris la pertinence de l'expérimentation, « *je trouve que l'approche du SLIME est bonne, l'aspect social et technique* » [Maire2].
- **Le temps long de la compréhension et de l'appropriation.** Les acteurs les plus impliqués dans le GerSlime sont ceux qui œuvrent dans le champ de l'action sociale et du logement et sur des thématiques sensiblement similaires. Les Maires des communes sont la plupart du temps très éloignés des problématiques de précarité énergétique, « *on a l'impression que les élus vous écoutent mais ils ne vous entendent pas forcément. Ils vous écoutent en disant que c'est bien tout ça. Mais entre écouter et entendre, c'est deux notions différentes, et on a ce problème là* » [CCBA-élu2]. Plusieurs Maires nous ont notamment fait part de leur incompréhension concernant l'articulation des dispositifs, « *on ne sait pas quel est le rôle de chacun. On connaît l'OPAH ou l'ANAH, ça on connaît bien, mais la relation entre les deux on ne sait pas trop. Le SLIME, d'après ce que j'ai compris, c'est plus du conseil !?* » [Maire1]. Un autre témoin, « *on avait une dame qui était venue en réunion de communauté des communes qui est venue nous faire un topo sur le SLIME et j'avoue qu'à titre personnel ça ne m'a pas apporté grand chose (...) ça fait un peu moins d'un an (...) Jusque là on n'était pas trop informé (...) on avait juste de la documentation, des petits dépliants (reçus par courrier), mais c'est tout ce qu'on avait sur le SLIME. Ici, mis à part le texte, c'est assez mal connu (...) qu'est-ce qu'ils apportent ? Il y a un suivi et c'est tout ? Il n'y a peut être pas eu suffisamment*

d'explications au départ, c'est mon ressenti » [Maire3]. Le temps et le format des « réunions publiques » ne sont pas appropriés pour expliquer et illustrer un modèle d'intervention assez complexe.

- **Le positionnement des élus face au Conseil Général.** Le GerSlime est en effet un dispositif initié par le haut (Conseil Général) et suppose d'être pris en charge par le bas (les élus en tant que relais d'information). D'une certaine manière, le « haut » a défini le rôle du « bas » sans le consulter sur sa capacité ou son envie de jouer ce rôle, *« il n'y a pas eu forcément une adhésion d'entrée sur le dispositif, parce qu'il n'était peut-être pas assez d'ici, je ne sais pas, c'est aussi une façon de se positionner » [CCBA-élu1]. Sans parler d'esprit de clocher, il semble logique qu'un élu tienne à ce que les actions qui se déroulent sur son territoire relèvent en partie de son initiative ou de son champ d'action, « L'ANAH, le SLIME, tout ça c'est pareil, au niveau des collectivités on a rien, c'est que pour les particuliers, le problème est là ! » [Maire3]. On peut néanmoins penser qu'un travail de sensibilisation, d'explication et d'enrôlement plus approfondi peut amener les élus à réviser leur position. La preuve, cet élu initialement réfractaire a changé d'avis sur l'intérêt du dispositif suite à l'effort d'explications fourni par les enquêteurs, « nous serions prêts à aller voir les gens pour leur parler du SLIME, parce que nous, en plus, il y en a pas beaucoup, auprès de personnes qui ne feraient jamais la démarche. Après, est ce que ce serait mieux accepté si ça vient de nous ? Je sais pas, mais au moins on aurait présenté, on aurait fait quelque chose, on serait entré dans l'action alors que là on est dans l'inaction » [Maire1].*
- **L'insuffisance de la stratégie d'enrôlement.** Les Maires investissent en partie leur image lorsqu'ils s'impliquent pour le GerSlime auprès de leurs administrés. Autrement dit, lorsqu'ils portent le GerSlime dans leur commune, ils ont tendance à agir en leur nom. Partant du principe que les Maires sont des acteurs indispensables pour repérer et toucher un plus grand nombre de ménages, leur intéressement et leur enrôlement dans le GerSlime suppose un travail beaucoup plus conséquent, or *« c'est difficile d'accompagner les élus » [CCBA-élu1]. Il s'agit même d'établir un véritable partenariat afin de susciter l'engagement des élus. Il semble doré et déjà qu'un tel engagement de leurs part implique un principe de base : le don et le contre don. En effet, l' élu qui s'implique est soucieux d'avoir un retour sur les actions menées chez lui, « quand on reste dans des choses un peu vagues, et on ne suit pas, c'est toujours important d'avoir un petit retour, de savoir ce qui se fait sur sa commune. Même si ça n'est pas nominatif car c'est important, mais avoir un exemple d'accompagnement. C'est ce qui a été tenté avec le courrier qui présentait des cas, il y avait un exemple d'accompagnement et comment le SLIME est intervenu. Tant qu'on reste sur des choses un peu vagues, c'est plus difficile d'appréhender les choses » [CCBA-élu1].*
- **Le quiproquo déontologique.** Il est demandé aux Maires qui veulent bien s'impliquer dans le GerSlime de promouvoir le dispositif auprès des ménages, mais lorsque le ménage a bénéficié d'une intervention du GerSlime, il n'est pas possible pour le Maire de savoir ce qui a été réalisé et auprès de qui. Cela pose la question du respect et de la confiance mutuelle, notamment en matière de déontologie dans la manière d'intervenir auprès des ménages. Les acteurs de l'action sociale tiennent à la confidentialité pourtant il est demandé aux élus d'identifier les ménages. Ce paradoxe mérite un travail de concertation entre les acteurs partenaires. Ce témoignage d'un Maire très impliqué dans le GerSlime illustre le problème : *« on nous avait envoyé un document où ils nous mentionnaient que sur la commune, il y avait trois personnes qui avaient bénéficié des*

services de l'ANAH, je crois que c'était un peu lié tout ça, donc ils nous ont mis l'eau à la bouche, ils disent il y a trois personnes mais qui ? Parce que nous on était pas du tout au courant parce qu'en fait les gens sont traités directement, ils ne sont pas du tout passés par la mairie, donc moi j'avais dit à cette dame que j'aurais trouvé intéressant qu'on nous donne les coordonnées des personnes, on est un village de 220 habitants, tout le monde se connaît ici, dites nous de qui il s'agit ! Et puis non, ils n'ont jamais voulu nous dire, on l'a su forcément (...) Si c'est de la déontologie à ce moment là on ne nous envoie pas un document disant « vous avez trois logements sur votre territoire qui sont demandeurs » (...) car d'un côté on nous demande de recenser les besoins et d'un autre côté on ne nous dit pas qui en profite (...) ce n'est pas très cohérent. On a deux ou trois personnes qui nous semblent prioritaires et qui n'en n'ont pas profité, c'est un peu ça qui est dommage » [Maire2].

Les entretiens et les observations in situ montrent bien que les secrétaires de mairie sont généralement très éloignés de la problématique et du dispositif. La plupart du temps, ceux que nous avons rencontré ne connaissent le dispositif que de nom. Ils retiennent juste où les affiches et les plaquettes d'information sont entreposées au sein de leur locaux. Pourtant leur rôle peut-être essentiel dans l'enrôlement des Maires dans le GerSlime, « *les secrétaires de mairie, on doit arriver à les associer beaucoup plus, car les secrétaires de mairie rappellent à l'élu qu'il a oublié ceci ou cela et qu'il y a ceci ou cela qui est arrivé* » [CCBA-élu2].

4.3.8. Les professionnels de santé

Lors de la phase d'intéressement des acteurs locaux, le Service de lutte contre l'exclusion a envoyé une lettre d'information au médecin coordinateur des travaux pour le projet de Maison De la Santé à Nogaro qui est aussi le président de l'association des médecins sur le territoire expérimental. Cette lettre est restée sans réponse. Un entretien collectif nous a tout de même permis de rencontrer des infirmières, des médecins (dont le médecin coordinateur) et un pharmacien dans la toute nouvelle Maison De la Santé (MDS) de Nogaro. Si le GerSlime est passé inaperçu, c'est en grande partie du fait que ces acteurs étaient très engagés dans le projet de construction de la MDS.

L'entretien collectif révèle que les acteurs de la santé sont déjà sensibles aux problématiques posées par la précarité énergétique. De manière spontanée, suite à une brève présentation du GerSlime, les personnes présentes ont vite visualisé les situations auxquelles elles sont confrontées quotidiennement dans le cadre de leur activité professionnelle, « *les personnes qui ont des problèmes de chauffage c'est ça ? De maintien de température correct dans l'habitat ? On en a plein ! Ou bien des personnes qui n'ont pas forcément accès à l'eau, à l'électricité. Il y'a des personnes qui n'y ont pas encore accès* » [MDS-Infirmière1]. D'ailleurs ces professionnels ont conscience de la réticence de certains ménages du territoire lorsqu'il s'agit d'entrer en contact avec l'action sociale, « *il faut aussi prendre en compte certaines spécificités. C'est un milieu agricole, ils sont souvent âgés, ils ont une petite retraite, ils font tout à l'économie* » [MDS-Pharmacien]. Ces professionnels connaissent bien les populations et savent qu'intervenir auprès d'elles implique d'adopter une approche spécifique et personnalisée. Par ailleurs ils comprennent bien que les infirmières ou encore les médecins qui vont à domicile sont des acteurs à même d'identifier les situations problématiques, « *c'est sûr que pour la connaissance du territoire, les infirmières sont bien au courant de la situation. Ce sont les premières concernées* » [MDS-Médecin2]. Il y a donc une adhésion de principe au GerSlime de la part des acteurs de la santé, « *nous on va vous en envoyer plein alors. Vous allez avoir une liste qui va exploser* » [MDS-Médecin1]. Cet extrait montre qu'un partenariat

est envisageable.

Il s'avère même que les tenants et les aboutissants du GerSlime entrent en résonance avec l'actuelle préoccupation de la MDS : celle de développer, dans un contexte de vieillissement de la population, une approche transversale qui prend en compte la santé du patient et l'environnement dans lequel il vit, « *pour nous, votre dispositif, ça peut avoir un impact direct en fait. On essaye de travailler pour maintenir les gens à domicile dans les meilleures conditions possibles. Quand on arrive dans des situations où le domicile n'est pas du tout adapté, du coup on ne peut plus le faire quoi. Il y a beaucoup de gens qui arrivent en fin de vie et qui se chauffaient au bois... par exemple des femmes seules, le mari est décédé, comment prendre le bois, le couper, etc. ?* » [MDS-Médecin1]. Les petits équipements mis en place chez les ménages dans le cadre du GerSlime sont ainsi tout à fait compatibles avec le type de solutions envisagées pour les patients par les professionnels de la santé, « *les poêles à granulés c'est vrai que c'est bien par exemple. Pour ceux qui se chauffent au bois* » [MDS-Infirmière2]. De plus, la réactivité du GerSlime est également une condition recherchée, « *il faut qu'il y ait une espèce de réactivité en fonction de l'objectif. Quelqu'un qui va mourir dans 6 mois, son confort, c'est tout de suite, il n'a que 6 mois pour en profiter. Après il peut y avoir des choses simples, mettre un poêle à granulés par exemple* » [MDS-Médecin2].

Le maintien à domicile est donc le sujet qui peut permettre un rapprochement du GerSlime et des professionnels de santé, « *on peut imaginer tout à fait sur ces interventions qu'on fait – qui servent justement à lister un peu tout ce qui permet le maintien à domicile – de vous interpeler à ce moment-là* » [MDS-Arpège]. L'angle du maintien à domicile fait d'ailleurs l'unanimité, « *c'est comme ça qu'il faut le voir de toute façon. Comme du maintien à domicile* » [MDS-Pharmacien] ; « *oui, moi c'est pour ça que je trouve ça intéressant* » [MDS-Médecin2].

Notons que les professionnels de la santé réalisent chaque année un très grand nombre de visites à domicile, ce qui peut théoriquement alimenter le GerSlime, « *nous sur le réseau, on fait des visites, on en fait pas mal par an, on va au domicile des patients...et combien on en voit qui sont en situation de précarité ?! Par exemple, sur des inclusions, on fait 220 cas par an. Ça veut dire qu'ils rentrent dans notre structure, on les admet. C'est des prises en charge. Et là on les visite systématiquement. Donc ça fait pas mal quand même et c'est vrai qu'on est quand même un réseau qui s'ouvre à pas mal de thématiques* » [MDS-Réseau Arpège].

L'engagement des professionnels de santé dépend donc de la capacité des acteurs opérationnels du GerSlime à les enrôler, « *c'est le travail de tous. C'est bien de faire des réunions comme ça, déjà c'est bien de savoir que ça existe. Maintenant il faudrait avoir le numéro et éventuellement dire au patient : appelez ce numéro et on va vous guider. Et si ça ne marche pas, revenez vers nous ! Puis on peut après soit vous appeler directement, soit voir avec le maire* » [MDS-Pharmacien]. Une formation peut être envisagée ainsi que la mise à disposition de supports de communication, « *pour en parler, pour informer le patient, il faut aussi avoir des supports, des plaquettes, des choses à distribuer ou à donner, qu'ils puissent lire tranquillement. Parce que quand on ne maîtrise pas complètement le sujet, c'est difficile aussi de le transmettre à quelqu'un d'autres* » [MDS-Infirmière1].

Dans tous les cas, le rapprochement des acteurs de la santé et de l'action sociale impliquera un débat déontologique pour définir les modalités conjointes d'intervention car « *c'est toujours délicat, compte tenu du secret professionnel, de dire : j'ai un client qui vient mais il est en PE, contactez le ! Ce n'est pas facile pour les médecins de faire ça. L'idée c'est plutôt,*

et c'est ce qui a été fait je crois avec les AS, c'est de dire aux travailleurs sociaux : dites aux personnes qui en ont besoin de nous appeler ! Plutôt que nous les appeler en disant : vous êtes quelqu'un en difficulté, c'est pas une bonne entrée en matière, humainement c'est délicat. Quand la personne appelle elle-même, c'est un acte volontaire pour améliorer sa situation. On est là pour remettre le pied à l'étrier, donner un coup de pouce aux gens et regarder plus positivement les choses pour eux et aussi pour s'investir pour améliorer leur situation » [MDS-Médecin2]. A première vue, cette vision et ce discours semblent tout à fait compatibles avec ceux portés par la plupart des travailleurs sociaux.

5 – La précarité énergétique dans le Gers. La vision des acteurs et des partenaires du GerSlime

Il s'agit dans cette partie de mettre en exergue le regard porté par les acteurs locaux sur les situations de précarité énergétique et l'attitude des ménages face au GerSlime. Ces perceptions croisées permettent de mieux cerner les problématiques vécues par les ménages dans le Gers et permettent de mieux comprendre les difficultés du GerSlime à traiter ou à accompagner les situations des ménages.

5.1. Un bâti ancien et dispersé

De façon générale dans le département du Gers, *« le bâti est très ancien, l'habitat est très dispersé. On a des bourgs, des villages et puis des champs. Les maisons sont un peu partout, en avion on voit bien qu'elles sont parsemées sur tout le territoire. Les maisons très anciennes date de la fin du 19^{ème} – début 20^{ème} siècle et sont en pierre ou en terre ou en torchis. On a aussi des maisons des années 70, il y a eu un gros boum dans la construction de maisons individuelles dans ces années là, ce sont des maisons qui ne sont pas du tout isolées. On a très peu de parc social, on a en 6%, ce n'est pas beaucoup pour un parc HLM à l'échelle du département. Une grande partie de ce parc HLM a été construit dans les années 60-70, donc avec le même manque d'isolation, les bailleurs sociaux ont un programme de rénovation voire de destruction de leur parc ancien pour reconstruire du neuf. On a encore aujourd'hui beaucoup de gens qui vivent dans des logements HLM construits il y a 40 ans et qui ne correspondent plus aux normes actuelles. Donc pour résumer, on a une forte proportion de logements anciens et une forte proportion de logement indignes. La plupart des bâtiments ont été construits avant 1949. On a vu passer une étude cette année qui disait qu'on avait un potentiel de 13.000 logements indignes »* [CG-Service Exclusion].

Le territoire du Gers se caractérise ainsi par un *« fort maillage d'habitant où tout le monde n'a pas vocation à aller habiter dans les grandes villes, donc si nous voulons maintenir les gens dans les villages, nous avons besoin de politiques fortes en matière d'amélioration de l'habitat et de bien être à la campagne. Il y a beaucoup des gens qui souhaitent rester vivre à la campagne, faire un trajet de travail mais vivre à la campagne »* [CG-Service Territoire]. Pour la Communauté de Communes du Bas Armagnac, la question de l'habitat est un enjeu central *« c'est l'accueil des habitants, avec des lotissements que l'on a mis en place il y a quelques années. C'est au moins maintenir la population qu'il y a en essayant de s'ouvrir, sachant qu'on a un territoire rural, c'est difficile de faire venir les gens, il faut qu'il y ait des services, des écoles, etc. »* [CCBA-élu1].

5.2. Une population particulièrement démunie et vieillissante

Le département est un territoire attractif, en effet *« la population est en forte augmentation, ça c'est positif »* [CG-Service Territoire]. Néanmoins, de façon plus globale, *« on a également une population très vieillissante »* [CG-Service Territoire].

La plupart des gersois sont propriétaires *« parce qu'ils sont dans un département rural »* [CG-Service Territoire]. En effet, selon les données 2011 de l'INSEE, la part des propriétaires de leur résidence principale dans le Gers est d'environ 68%. Autrement dit, le Gers est peuplé

en grande partie d'agriculteurs (à la retraite ou pas) propriétaires, « même si on dit qu'un agriculteur a des prêt à des taux très bas quand ils s'installe, il faut rembourser le capital et les marges ne sont pas suffisantes donc on bâtit. Tout les mois de septembre, octobre, pendant les vacances, on construit quelque chose, on touche un peu à tout, à la mécanique aussi. Un agriculteur qui n'est pas du tout bricoleur, ça n'existe pas » [CCBA-élu2]. La débrouillardise caractérise donc une bonne partie de la population du Gers. Nous savons par ailleurs que les gersois entretiennent des formes de solidarité basée sur l'économie de partage.

Par rapport à la moyenne nationale, les revenus des ménages se situent à un niveau modeste, « nous sommes un territoire agricole, donc on a beaucoup de personnes qui ont des retraites agricoles qui sont faibles, notamment en ce qui concerne les conjointes ou veuves des agriculteurs » [CG-Service Territoire]. Compte tenu du niveau de ressource moyen, on estime dans le Gers qu'environ « 80% de la population est éligible au logement HLM. Cela montre que les revenus sont bas. Il n'y a que 20% de la population qui est exclue de toutes aides. La règle des 80-20, on n'y déroge pas. Si 80% des gens ont le droit aux logements sociaux donc ça veut dire que 80% des gens ont le droit à l'OPAH » [CCBA-élu2].

Il existe toutefois des disparités au sein du département, « le niveau de revenu selon où on habite dans le Gers est différent, vous avez le côté Est, le bassin Toulousain où là vous avez une population plus jeune avec des revenus plus ou moins élevés, on ne peut pas faire l'amalgame pour les 463 communes de Gers. Elles ne sont pas uniformes » [CG-Service Territoire]. Dans le Gers, ceux qui ont un emploi sont notamment capables de parcourir « jusqu'à 40 kilomètres pour aller à leur travail. Certains font le trajet aller-retour tous les jours » [CCBA-élu1].

Le territoire couvert par le GerSlime est « un bassin limité en termes d'emplois. La plus grosse entreprise c'est COUSSO, spécialisée dans l'aéronautique, elle travaille bien et embauche, mais elle a le souci de trouver de la main d'œuvre formée et spécialisée. Après il y a l'hôpital et le circuit à Nogaro, pas mal de gens y travaille. Par ailleurs, il y a le boulot temporaire, saisonnier ou occasionnel, en fonction des manifestations et des récoltes. Dans le secteur, le bassin le plus pauvre, c'est celui d'Aignan, c'est très rural et pauvre, avec les habitations les plus dégradées » [RDC]. En effet, dans le cadre du lancement de l'OPAH, une étude a été menée pour connaître le niveau de ressources des ménages au sein de la CCBA, « on était à 17.800 euros par an, par ménage. Le département c'est à peine plus, c'est un peu plus de 18.000, donc on est un peu en dessous de la moyenne départementale » [CCBA-élu1].

En 2009, dans le Gers, les impayés d'énergie représentent environ 1.700 dossiers par an. Ce nombre a continué d'augmenter jusqu'à aujourd'hui. Les données du Conseil Général du Gers, en 2013, on compte à l'échelle du territoire expérimental du GerSlime 163 dossiers FSL pour un montant d'aides de plus de 43.000€. Les périodes les plus propices à l'émanation des demandes d'aides pour régler les dettes ou les impayés, « c'est quand arrive l'hiver ou quand arrive la régulation des charges » [ELIR2].

5.3. Les figures de la précarité énergétique dans la CCBA

On peut tirer des témoignages recueillis auprès des opérateurs du GerSlime et des autres acteurs locaux plusieurs profils idéal-typiques de ménages en difficulté. Le public touché par le GerSlime au sein du territoire expérimental relève en fait des figures classiques de la précarité énergétique :

5.3.1. Les personnes âgées

Le plus souvent à la retraite (si elles travaillaient auparavant), ces personnes vivent en couple ou seules. Fréquemment isolées, elles « *souhaitent se rapprocher des communes où il y a plus de services de proximités, des commerces, des services publics, etc., c'est aussi pour un confort de vie, de pouvoir rester le plus longtemps chez soi et d'avoir quelques services par trop loin, c'est mon ressenti personnel* » [CG-Service Territoire]. Même si on retrouve parmi cette population « *des retraités de l'agriculture ou de la fonction libérale et qui n'ont pas pu mettre de l'argent de côté pour leurs vieux jours* » [CCBA-élu1]. Il s'agit souvent de femmes seules qui vivent avec la maigre retraite de leur défunt mari et/ou bien avec les minima sociaux.

5.3.2. Les jeunes au chômage

La dimension réduite des bassins d'emploi au sein du territoire expérimental favorise le chômage des jeunes. La précarité professionnelle favorise ainsi la précarité énergétique, « *des jeunes qui aujourd'hui ce sont mis en couple, avec des enfants et ni l'un ni l'autre ne trouve de boulot. Ils se sont mis dans un logement pas trop cher compte tenu de leur budget car ils ne peuvent pas payer des loyers énormes, mais le budget n'est pas toujours suffisant compte tenu des dépenses qu'il faut engager pour vivre* » [CCBA-élu1]. Le manque d'expérience ou d'anticipation caractérise également les jeunes touchés par la précarité énergétique, « *ils savent qu'ils ont le loyer à payer mais il pensent que la lumière et l'eau, ça fait partie du loyer. Ils ne savent pas que l'eau et l'énergie que l'on consomme se paye* » [CG-Service Exclusion]. Là encore les ressources dépendent du travail trouvé et/ou des minima sociaux.

5.3.3. Les femmes seules avec enfant(s)

Le GerSlime réalise régulièrement des visites au sein de familles monoparentales. Dans la majorité des cas, il s'agit de femmes seules avec leur(s) enfant(s), à la recherche d'un emploi et disposant de peu de ressources : elles gèrent un budget insuffisant pour à la fois subsister aux besoins du ménage et faire face aux dépenses énergétiques. Ces femmes se sentent généralement éloignées des questions liées aux caractéristiques techniques de leur logement.

5.3.4. Les travailleurs pauvres

Parmi les ménages en situation de précarité énergétique, « *il y a même des salariés* » [CCBA-élu2]. Ces derniers, qu'ils vivent en couple ou seuls appartiennent à la catégorie des travailleurs pauvres : l'emploi qu'ils occupent ne permet pas de générer un revenu suffisant pour faire face au niveau de dépenses du ménage.

5.3.5. Les familles en difficulté

Le dernier profil idéal typique que l'on peut mettre en exergue est celui des familles en difficulté. Classiquement il s'agit d'un couple avec enfant(s) au chômage. Les revenus sont trop maigres pour face aux dépenses, le logement est en mauvais état, « *il y a des situations qu'on a vu dans le SLIME avec des grandes problématiques. Des gens qui étaient malades, les enfants étaient malades tout le temps parce qu'ils vivaient dans une mauvaise ambiance de logement. Donc ça peut toucher tout le monde* » [CCBA-élu1].

5.4. L'attitude des ménages face au GerSlime

Le comportement des ménages face au GerSlime est ici caractérisé par le regard porté par les acteurs locaux (acteurs opérationnels du GerSlime, travailleurs sociaux, élus, etc.). Le but est de mettre en exergue les tendances les plus marquantes en ce qui concerne le positionnement des ménages vis à vis des acteurs et des actions mises en œuvre pour mieux comprendre les problématiques qui se posent au dispositif lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès des ménages en situation de précarité énergétique.

5.4.1. Démarche volontaire versus démarche contrainte

Pour bénéficier du GerSlime, les ménages doivent se mettre en relation avec le dispositif après avoir été informés de son existence par relais d'information. Les relais d'information, dans l'optique de favoriser l'autonomisation des ménages, ne sont pas sensés signaler les situations au GerSlime à la place des gens. Néanmoins, dans certains cas, les ménages entrent en contact avec le dispositif parce qu'ils sont en présence du travailleur social, « *ils m'appellent du bureau de l'assistante sociale, donc c'est elle qui leur a dit de le faire* » [AR3]. Ce principe d'identifier les situations par le signalement des ménages tend à générer deux attitudes diamétralement opposées de la part du ménage qui se retrouvent face au GerSlime :

- **Des bénéficiaires volontaires.** Les ménages sont alors favorables à la démarche et ont pour objectif de réduire leurs consommations énergétiques et d'améliorer leur situation financière et/ou résidentielle. A ce titre, ils sont conscients du bienfondé de l'intervention des opérateurs du GerSlime. Ils sont ceux qui ont accepté de prendre le téléphone pour se mettre en relation avec le GerSlime, ou encore ceux qui ont accepté la médiation du relais d'information. Ces locataires ont ainsi tendance à accueillir très favorablement l'ELIR et acceptent volontiers les aides que le dispositif peut leur apporter (Kit-éco, conseils personnalisés, accompagnement par la CESF, etc.). Cette personne qui témoigne est quotidiennement en relation avec les ménages, « *les gens appellent, je le sens à leur voix qu'ils ont besoin d'informations, d'une visite à domicile. Mais quand c'est une démarche volontaire, ça dure beaucoup plus longtemps parce qu'ils me parlent de leur logement, on établit une relation plus étoffée. Ils identifient très bien d'où viennent leurs problèmes quand c'est une démarche volontaire* » [AR3].
- **Des bénéficiaires contraints,** notamment par leur demande FSL. Les ménages réticents ne sont pas totalement à l'initiative de la demande d'intervention du GerSlime. Ils sont souvent orientés par les travailleurs sociaux du Conseil Général suite à une demande au FSL. En effet, lors de la troisième année de l'expérimentation, il a été décidé que toute demande au FSL donne lieu systématiquement à la visite de l'ELIR. Il s'agit d'une stratégie intrusive mais préventive pour travailler le plus rapidement possible sur ce qui

a causé la demande d'aide du FSL, « à la base les gens venaient pour faire une demande au FSL, ils n'étaient pas du tout dans l'esprit que des gens allaient venir faire une visite chez eux » [AR3]. L'idée est de ne pas voir un même ménage renouveler chaque année sa demande au FSL. De ce fait, le GerSlime s'impose aux ménages, ce qui dans un premier temps peut susciter de leur part de la réticence ou de la distance, « les personnes qui en ont besoin c'est pas elles qui font la démarche. Généralement. (...) C'est des personnes qui ont des problèmes avec les CCAS qui ont des problèmes avec toutes les structures, ces personnes compliquées ont du mal à accepter quoi que ce soit » [Maire1].

Du point de vue du Secrétariat de l'Association Revivre, il est facile au téléphone de faire la différence entre le ménage volontaire et le ménage contraint, « je le sens tout de suite, je vois bien la différence lors du premier appel, lorsque je remplis mon questionnaire, au moment de faire la saisine » [Revivre]. La relation aux ménages contraints au GerSlime semblent plus difficile à prendre en charge, du moins dans un premier temps, « parfois ça se passe très bien, mais souvent, rien qu'au son de la voix, on sent que c'est une contrainte, que la personne est gênée. Du coup, quand ils sont avec l'AS, les gens sont moins loquaces, ils répondent à peine à mes questions par oui ou non et ils comprennent pas toujours puisqu'ils viennent pour régulariser leur situation » [Revivre].

5.4.2. La difficulté de s'emparer d'une certaine complexité

Qu'il s'agisse de démarches administratives, de gestion énergétique du logement, de projets de rénovation, il est souvent difficile pour les ménages en situation de précarité énergétique d'identifier les filières et les acteurs de l'action sociale et du logement, mais aussi de s'emparer des dispositifs existants, « si on leur dit GerSlime + Conseil général + Association Revivre + expérimentation, etc., ils comprennent plus rien les gens » [CESF].

Ces personnes ont donc la plupart du temps besoin d'être soutenues, épaulées, guidées. A titre d'exemple, « ce matin je suis allée chez une personne qui m'a appelé parce qu'elle avait reçu le questionnaire pour l'évaluation des actions menées chez elle. Elle m'a dit : oulalala, j'ai reçu un questionnaire ! En effet, c'était très difficile pour elle de répondre aux questions, du coup on a pris un peu plus de temps que prévu » [CESF]. Beaucoup des bénéficiaires du GerSlime sont « des personnes qui n'auraient jamais téléphoné au SLIME, juste pour des problèmes de compréhension, parce que c'est difficile de décrocher le téléphone » [CESF].

Lorsqu'ils sont démunis socialement et intellectuellement, les ménages tendent à se replier sur eux-mêmes ou à être dans l'immobilisme, « ils ne prennent pas de décisions, non pas parce qu'ils ne veulent pas mais parce qu'ils ne savent pas. C'est quand même très subtil, on dit : vous allez investir tant ! Il faut qu'ils comprennent tout un tas d'arguments qui sont étrangers à eux, c'est-à-dire : si vous améliorez votre logement, votre bien ne va pas se dégrader, alors que si vous laissez les choses comme ça, votre patrimoine va perdre de la valeur ». [CG-Service Exclusion]. Cela montre bien la nécessité de mettre en œuvre un travail d'accompagnement et de pédagogie afin de favoriser l'appropriation des solutions proposées.

5.4.3. La méfiance de « l'étranger »

La méfiance des ménages qui habitent à la campagne est un thème récurrent dans les entretiens réalisés auprès des acteurs locaux. Cette méfiance provient surtout des « personnes âgées » [Maire1]. Elle semble largement avoir été alimentée par l'agissement d'acteurs

économiques, « *c'est aussi la peur du publicitaire, les personnes âgées sont beaucoup sollicitées par eux (les vendeurs d'économie d'énergie, de pompe à chaleur ou de panneaux photovoltaïques). Les gens ils en ont marre de ça* » [CESF]. Cette méfiance peut donc compliquer une démarche envisagée par les acteurs opérationnels, celle de faire du porte à porte pour se faire connaître. On peut à l'inverse penser qu'il s'agit d'une méthode pertinente pour différencier l'action du GerSlime de celle de ces fameux vendeurs peu scrupuleux en prouvant aux gens que l'intervention est gratuite et pour leur bien, « *mais quand même c'est gratuit ? Mais vous venez ?* » [CESF].

Si l'on ajoute à la méfiance la difficulté de s'emparer d'une certaine complexité, alors mêmes les acteurs institutionnels et de l'action sociale peuvent être considérés comme des étrangers, « *même s'il y a le logo du Conseil Général, il y a toujours cette part de méfiance quand même au départ pour contacter le service (...) même pour nous les maires, c'est parfois très difficile de rentrer chez les gens* » [Maire1]. On peut comprendre que les gens souhaitent que leur intimité soit préservée. L'étude quantitative montre que les opérateurs de terrain ont su respecter cette intimité et créer de la confiance car les ménages ont apprécié leur positionnement durant des interventions jugées utiles.

La confiance et l'engagement des ménages semblent être suscités par le positionnement adopté par les opérateurs de terrain lorsqu'ils interviennent à domicile. En effet, ils fixent rapidement la première visite, ils prennent le temps d'écouter les gens et de découvrir le logement, ils mettent en place dans la foulée des petits équipements et proposent éventuellement d'aller plus loin dans les démarches lorsque c'est possible, « *à partir du moment où elles appellent il faut qu'il y ait une réactivité, faut que ce soit rapide. Elles sont motivées c'est maintenant qu'il faut prendre le coche, qu'il faut enclencher les choses, parce qu'après, ces personnes se découragent ou se démotivent vite* » [CESF].

5.4.4. L'habitude de vivre en dehors des normes de confort contemporaines

Certaines personnes, surtout les plus âgées, ont pris des habitudes dans leur mode de vie, « *il y a une génération qui est née avant la deuxième guerre, je fais toujours référence à ce temps car un moment charnière de notre société. Ces gens là ont connu les restrictions, forcément, dans leur tête, ils ne peuvent pas avoir les mêmes perceptions que ceux qui sont nés bien après. Ils n'ont pas tout eu, mais ils n'ont manqué de rien pour subsister* » [CCBA-élu2]. Le constat est récurrent, « *les personnes ont des habitudes, elles ne veulent pas trop les changer parce que ça leur convient très bien et qu'à leur âge, de toute façon, elles voyaient pas l'intérêt de changer les choses* » [CESF]. D'ailleurs, « *certaines de ces personnes se sentent bien chez elles, même s'il y a un manque de confort, elles préfèrent vivre comme ça, elles se sentent bien comme ça ! Les gens n'aiment pas qu'on se mêle de leurs affaires, s'ils ne sont pas dans des grosses difficultés* » [Maire2]. L'enquête quantitative réalisée dans le cadre de l'évaluation du GerSlime révèle toutefois que même les ménages initialement les plus réticents apprécient dans la plupart des cas les changements opérés au sein de leur habitat. Même si elles ne ressentent pas les difficultés, il s'agit tout de même plus globalement de réduire, à l'échelle du territoire expérimental, l'impact environnemental et économique des consommations domestiques d'énergie.

5.4.5. La souffrance silencieuse

Si l'on adopte un autre point de vue, alors les personnes – notamment celles qui sont les âgées – qui justifient leur distanciation vis à vis du confort et de l'action sociale par des habitudes ancrées et satisfaisantes peuvent dans un même temps taire la souffrance qui est la leur. Dans les entretiens que nous avons réalisé, l'expression revient très souvent, « *à la campagne, ils disent rien, c'est la souffrance silencieuse, ils disent avoir besoin de rien mais ils font tout à l'économie* » [MDS-Pharmacien]. Nombreux sont les acteurs locaux qui considèrent que cette souffrance doit être apaisée par la prise en charge des ménages. Or, les ménages qui se taisent sont également ceux qui seront susceptibles de refuser qu'on les aide, « *certaines risquent de raccrocher. Alors qu'au final c'est quand même un dispositif qui peut leur être utile. Beaucoup de gens mériteraient de l'expérimenter* » [CCAS]

5.4.6. La dignité en question

Compte tenu des points évoqués précédemment, on peut comprendre que la dignité des ménages que l'on souhaite approcher via le GerSlime soit en jeu. En effet, devoir interagir avec le dispositif suppose pour beaucoup de ménages de : surmonter ses craintes ou ses peurs ; rompre avec une certaine solitude ; bousculer éventuellement des habitudes bien ancrées. Dans ces conditions il semble logique que certains ménages se dirigent vers le GerSlime à reculons, « *c'est quand même un effort d'aller vers un organisme en disant : j'ai besoin d'aide ! Ce n'est pas simple de se voir tendre la main. Je dis ça, moi je n'ai pas eu à le faire, mais je me doute que ça ne doit pas être simple à faire* » [AR-Vice Président]. Tous les individus ont besoin, un tant soit peu, de garder la face, « *il y a des gens qui ne veulent pas du dispositif car : moi je ne suis pas comme eux, je ne suis pas défavorisé* » [CCBA-élu2].

Sachant que le GerSlime peut-être perçu par certains ménages comme une contrainte, on peut aussi comprendre qu'ils n'apprécient guère de se voir imposer la visite d'étrangers. L'enjeu central pour favoriser l'acceptation des ménages et de bien leur expliquer et leur faire comprendre la démarche « bienveillante » du GerSlime. La question de la dignité semble particulièrement en jeu lorsqu'il s'agit d'intervenir dans le cas d'un conflit entre locataires et propriétaires « *assez souvent, il y a déjà des petits conflits ou des relations un peu tendues. C'est pas évident derrière d'appeler le propriétaire pour dire : voilà, je suis intervenu chez votre locataire pour constater ses soucis de logement. Les bailleurs se sentent « agressés », pourtant on n'est pas agressif dans l'approche, loin de là, mais le fait qu'on vienne mettre le nez dans ce qu'ils estiment être leurs affaires, ils n'apprécient généralement pas* » [GEC].

5.4.7. Les relations conflictuelles entre locataires et propriétaires

Au regard du niveau moyen des revenus des ménages dans le Gers et de la part de propriétaires au sein du territoire, il semble évident que le GerSlime touche « *des propriétaires bailleurs qui n'ont pas suffisamment de revenus pour eux-mêmes réinjecter du financement dans les logements qu'ils louent* » [CCBA-élu1]. Il en va de même concernant les propriétaires occupants. Les propriétaires bailleurs démunis peuvent ainsi d'autant plus se sentir agressés par l'intervention du GerSlime car celle-ci vient leur rappeler qu'ils n'ont pas les moyens de mettre sur le marché un logement suffisamment décent ou confortable. Un propriétaire qui n'a pas de marge de manœuvre pour améliorer ses biens n'a parfois pas d'autre choix que d'être en conflit avec ses locataires mécontents.

5.4.8. Des locataires qui ont tendance à culpabiliser

Certains locataires fragilisés par une situation sociale difficile – et qui louent un logement inconfortable à un propriétaire peu scrupuleux – peuvent avoir tendance à culpabiliser d’être en situation de précarité énergétique en pensant que le problème vient d’eux alors que le mauvais état du logement est souvent la source du problème. Cette culpabilité est largement alimentée par le fait de ne pas maîtriser le droit ou encore le fonctionnement de l’habitat au regard des pratiques domestiques. Ainsi, *« forcément quand n’arrive pas à payer ce qu’on doit, ça ne met pas dans une position de force pour s’adresser au propriétaire. Le soutien d’une conseillère, ou de l’équipe qui rencontre le propriétaire, qui le met en face de ses responsabilités, c’est une force, ça veut dire que la personne, au lieu de lui faire croire que c’est d’elle que vient le problème, on lui montre que le problème vient de l’endroit dans lequel elle vit »* [CCBA-élu1].

5.4.9. Une affection pour les guichets géographiquement situés

Les acteurs interrogés qui tiennent des permanences tendent à nous faire part de l’importance d’avoir un lieu pour accueillir physiquement les ménages auprès desquels on souhaite intervenir. Par exemple, en ce qui concerne l’OPAH, *« oui, il y a beaucoup de personnes qui viennent nous voir, parce que c’est vrai que « amélioration de l’habitat », c’est vague pour eux »* [OPAH]. La CESF du GerSlime partage le même avis. Cette pratique semble être répandue au sein de la CCBA. Pour les gersoises, se rendre au guichet, c’est : mettre un visage sur un dispositif ; se faire expliquer ou se traduire par quelqu’un de compétent les tenants et les aboutissants des démarches proposées, mais aussi, c’est l’occasion de sortir, se balader, de prendre l’air ou se changer les idées.

5.4.10. Des situations particulièrement délicates à traiter

Les situations de précarité énergétique peuvent impliquer le cumul de plusieurs problèmes : chômage, dettes, mauvais état du logement, pratiques domestiques inappropriées, alcoolisme, problèmes de santé, isolement, etc. Lorsque le cumul des problèmes est très important, qui plus est dans des situations d’urgence, il devient alors très difficile de pouvoir agir auprès des ménages, *« à un moment donné, c’est très compliqué, parce que la personne n’est pas prête, il y a d’autres difficultés. Malgré tout ce qu’on peut mettre en réseau : médecin, assistante sociale, etc. ça finit par le décès, parce qu’on n’y est pas arrivé. Les personnes ont souvent des comportements addictifs, des consommations d’alcool, d’autres substances... qui font qu’à un moment donné c’est difficile »* [CCBA-élu1]. Ainsi, certaines situations de précarité énergétique renvoient à un processus de marginalisation important.

6 – Bilan de l'activité du GerSlime

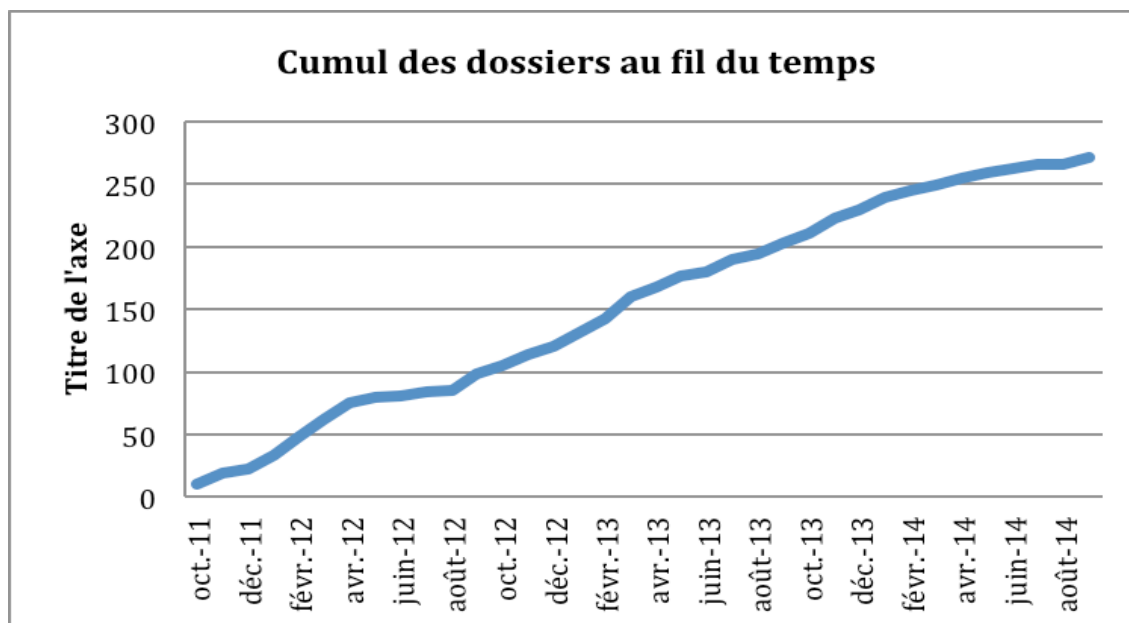
Cette partie repose sur les données de suivi qui permettent de dresser le bilan de l'activité du GerSlime, au travers des dossiers de suivi.

6.1. Nombre de ménages bénéficiaires

D'octobre 2011 à août 2014, **275 ménages ont bénéficié du GerSlime, soit 6,2% des 4.468 ménages du territoire d'expérimentation** et, compte tenu de la composition des ménages visités, 7% des 9.815 habitants. Ce résultat est bien éloigné de l'objectif initial de 500 ménages visités par an. Force est de constater que cet objectif était très ambitieux, correspondant en fait au tiers (34%) de l'ensemble des ménages du territoire (50% sur le périmètre initial du GerSlime, composé de 26 communes). Le taux de précarité énergétique s'élevait, en 2013 selon l'étude de l'OREMIP, à 17% pour le département du Gers. Le diagnostic réalisé en amont de la mise en place du GerSlime constatait que le territoire d'expérimentation reflétait, en l'accentuant quelque peu, la situation socioéconomique et résidentielle du département. Si l'on table sur un taux de précarité énergétique de 20% sur la zone d'expérimentation, **le GerSlime a bénéficié à 31% des ménages en précarité énergétique**, et 36% en comptant un taux de précarité énergétique de 17%.

Ces résultats sont très supérieurs à ceux des autres dispositifs SLIME « labellisés » par le CLER pour bénéficier des Certificats d'économies d'énergie. En moyenne, les objectifs de ces SLIME s'élèvent à 2,1 pour 1.000 ménages par an, soit 6,3 pour 1.000 sur trois ans, sachant qu'il s'agissait d'objectifs dont les premiers retours de terrain montraient qu'ils n'étaient généralement pas atteints. **Les résultats du GerSlime sont ainsi au moins dix fois supérieur à ceux des autres SLIME français.**

Graphique 1. Cumul du nombre de bénéficiaires au fil du temps

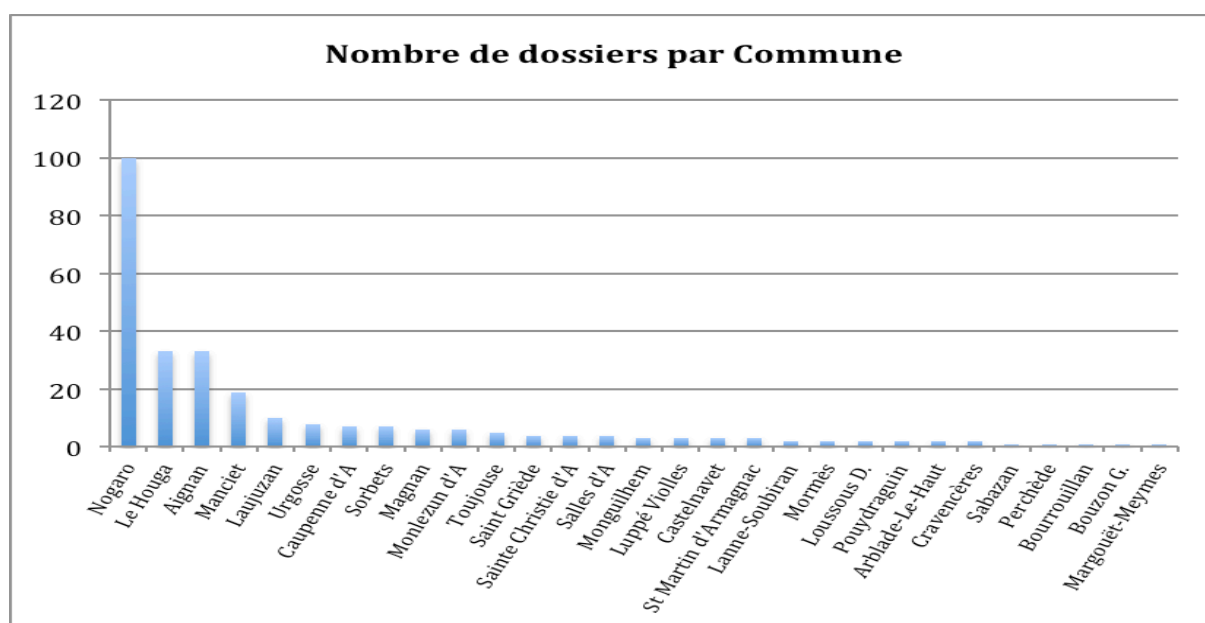


En 2012, le territoire couvert par le dispositif expérimental s'est élargi : il est passé de 26 à 32 Communes. **29 de ces Communes sont à l'origine des demandes** d'intervention. Pour rappel, elles n'étaient que 8 fin 2011, 15 en juin 2012 et 27 en avril 2013. Au fil du temps, le dispositif s'est déployé sur l'ensemble du territoire, mais avec des taux différents. En effet, les trois quarts des bénéficiaires résident sur les quatre principales communes du territoire, qui sont aussi les plus peuplées (entre 1.000 et 3.500 habitants) :

- Nogaro où 10,5% des ménages ont bénéficié du GerSlime ;
- Aignan : 9% des ménages de la commune ;
- Le Houga : 6,5% des ménages de la commune ;
- Manciet : 5,5% des ménages de la commune.

Ces résultats soulignent **la plus forte difficulté à toucher les ménages dans les communes les plus rurales où l'habitat est plus dispersé**, malgré, pourrait-on penser, une meilleure interconnaissance et une plus forte proximité entre les élus et la population.

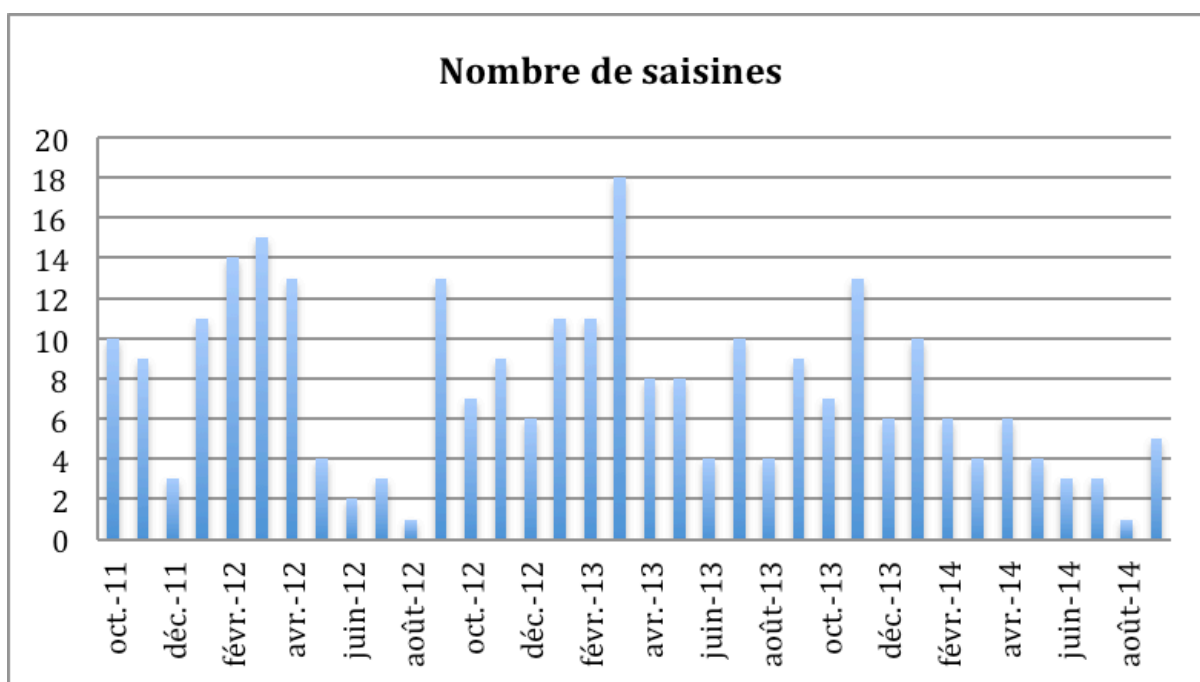
Graphique 2. Nombre de bénéficiaires par commune



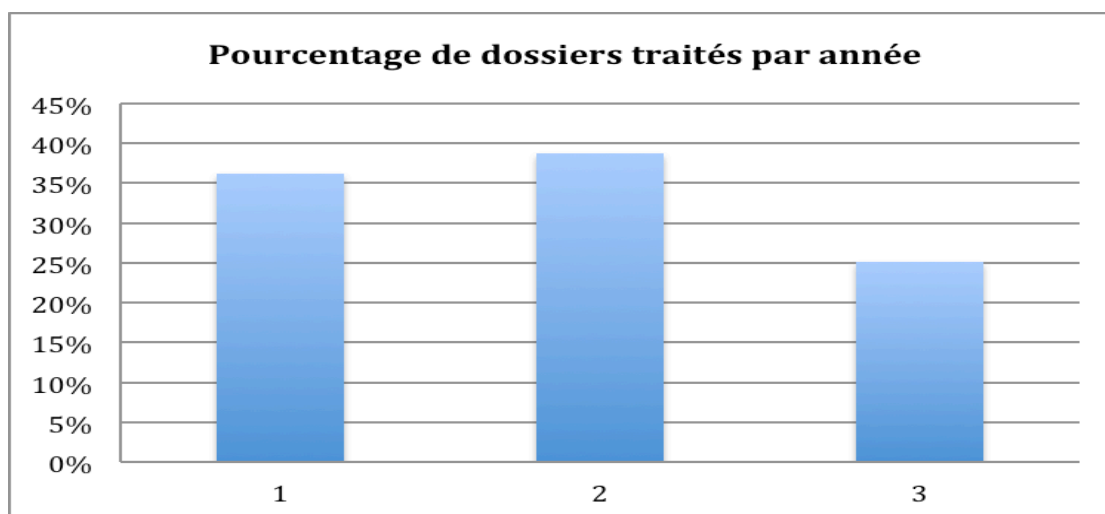
En moyenne, 7,5 nouveaux dossiers de ménages ont été traités chaque mois, mais avec **de fortes variations saisonnières qui renvoient à la fois au climat et aux activités de communication** (tableau 3.). Si l'on observe l'évolution du nombre de saisines au fil du temps, on remarque une montée en puissance du dispositif jusqu'en avril 2012. Les périodes de creux enregistrées en novembre / décembre 2011 et entre avril et août 2012 renvoient aux conditions climatiques marquées par des températures douces (des températures exceptionnellement clémentes par rapport aux normales saisonnières lors du 4^{ème} trimestre 2011) et l'été. En septembre 2012, le nombre de saisines a bondi suite à la campagne lancée par le Conseil Général du Gers afin de promouvoir le dispositif. En janvier 2013, le nombre record de saisines a fortement augmenté. Un record a été atteint au moins de mars 2013 (18 saisines dans le mois).

La dernière année marque un essoufflement de l'activité du GerSlime (tableau 4), comme si le « stock » de ménages en difficulté énergétique s'épuisait et qu'il était plus difficile de toucher de nouveaux ménages.

Graphique 3. Évolution du nombre de nouveaux dossiers



Graphique 4. Nombre de dossiers traités par an

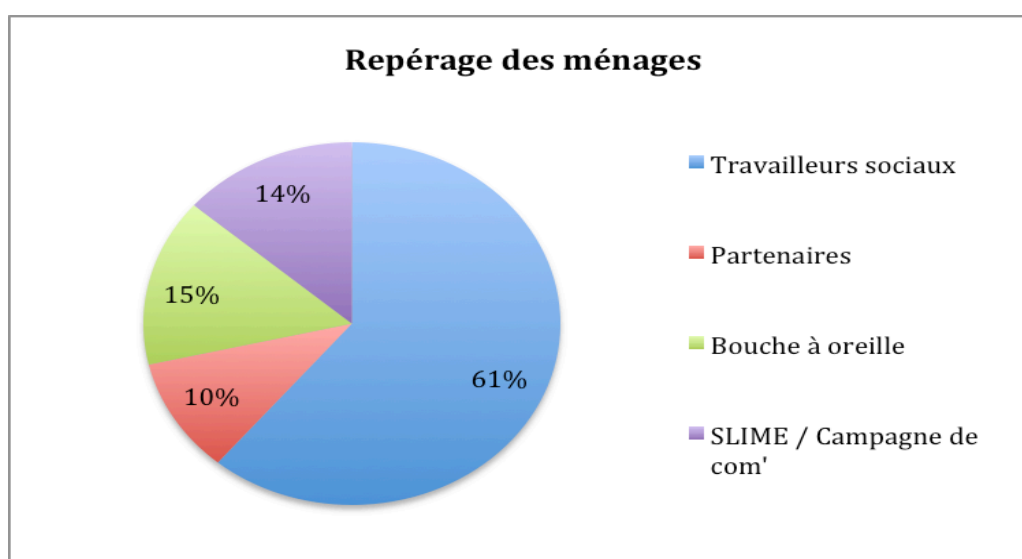


Toutes les saisines (dossiers enregistrés) ont donné lieu à une visite de l'équipe d'intervention rapide. En moyenne, **la visite de l'ELIR a été réalisée dans un délai de 9 jours à compter de l'appel téléphonique**. Le délai d'intervention moyen est passé de 12 jours en 2012 à 9 jours à partir de 2013. Le dispositif a ainsi gagné en réactivité au fil du temps.

6.2. Le repérage des ménages en difficulté

Depuis le lancement du GerSlime, la plupart des demandeurs sont généralement **déjà bien connus et suivis par les services sociaux** implantés sur le territoire expérimental qui les ont orientés vers le dispositif. Selon le diagramme ci-dessous, l'essentiel des appels concerne des personnes orientées par le secrétariat ou les travailleurs sociaux de l'UTAS (61% des bénéficiaires). Dans 14% des cas, les bénéficiaires du GerSlime ont connu le dispositif par les campagnes de communication et de publicité (affiches, flyers, réunion publique). **A noter que les ménages qui ont connu le dispositif via les flyers ou les affiches publicitaires sont généralement des propriétaires** qui ont des projets d'amélioration de l'habitat. La première année, seuls les travailleurs sociaux orientaient les ménages vers le GerSlime et en étaient les promoteurs exclusifs.

Graphique 5. Repérage des ménages



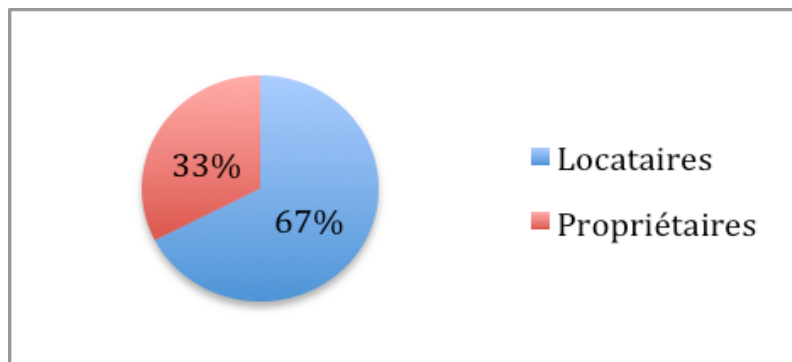
Toutefois, avec le temps, **d'autres relais ont permis de repérer les situations de précarité énergétique**. D'une part, dans 15% des cas, les demandeurs ont connu le GerSlime par la bouche-a-oreille. Le plus souvent, ce sont des personnes qui, ayant bénéficié de l'intervention, l'ont conseillé à des membres de leur famille, à des amis ou à des voisins. Ou encore, il s'agit de personnes qui, connaissant l'existence du GerSlime (aide à domicile, propriétaire bailleur du logement), l'ont conseillé à des ménages dont ils savaient les difficultés. D'autre part, dans 10% des cas, les demandeurs ont connu le GerSlime en étant au contact d'acteurs partenaires du dispositif (Resto du cœur, ADIL, AJVVT, UDAF, Mairies, Altaïr...). **Au total, un quart des ménages (25%) ont été repérés grâce aux « relais d'information »** que sont les gersois et les partenaires associatifs ou institutionnels du GerSlime.

Le principe de déconnecter l'action du dispositif à celle des services sociaux n'est pas encore tout à fait opérant tant la dépendance à ces services est forte pour amener les ménages vers le GerSlime. L'enjeu de multiplier les « sentinelles » et la proportion de celles-ci dans le repérage des ménages en situation de précarité énergétique demeure.

6.3. Caractéristiques socio-résidentielles des ménages bénéficiaires

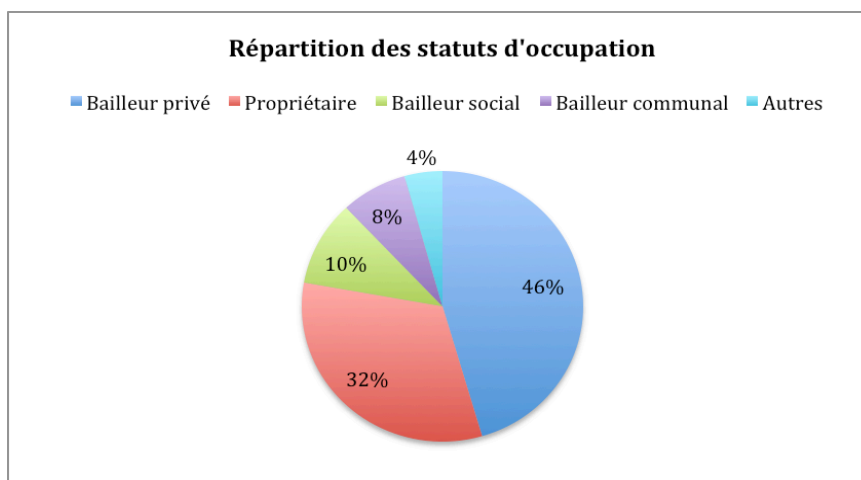
Les demandeurs sont **majoritairement locataires** de leur logement (67%) et sont moins souvent propriétaires (33%), alors que le territoire d'expérimentation comporte une forte proportion de propriétaires occupants (69,5%). Ainsi, le GerSlime a touché 13,5% des ménages locataires, contre 3% des propriétaires occupants. Notons toutefois que la proportion de locataires a légèrement diminué alors que celle des propriétaires a augmenté dans la durée de l'expérimentation. La part de propriétaires parmi l'ensemble des demandeurs n'était que de 23% la première année.

Graphique 6. Statut d'occupation des bénéficiaires



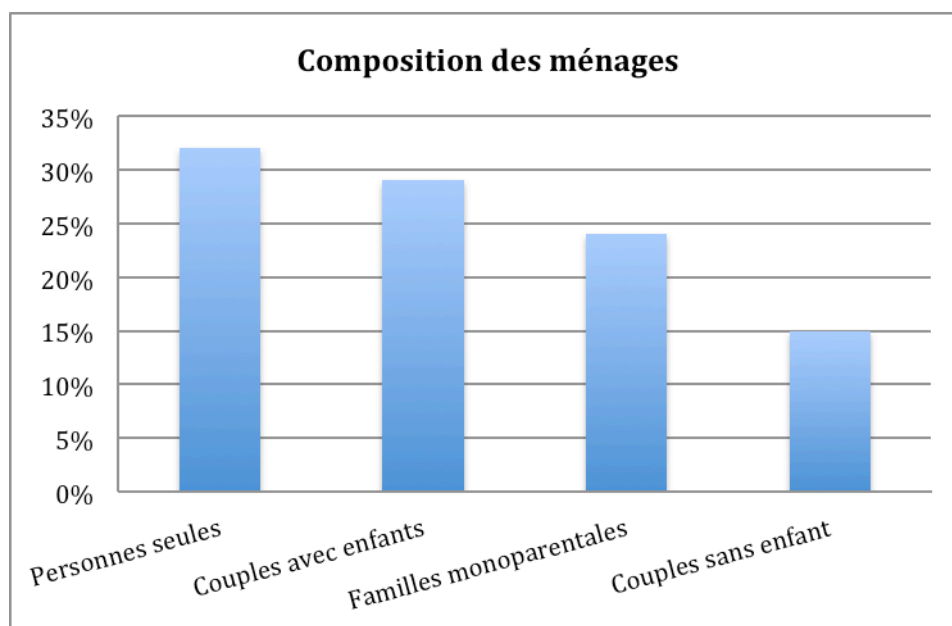
Le graphique 7, ci-dessous, permet de détailler davantage les parcs locatifs qui sont facteurs de précarité énergétique. Ainsi, parmi les locataires en difficulté, plus des deux tiers (68%) louent leur logement au sein du parc privé, ce qui représente près de la moitié de l'ensemble des bénéficiaires. La part des locataires du parc HLM et des logements communaux est beaucoup plus réduite, avec respectivement 10% et 9%. A noter également l'apparition des personnes qui sont hébergées à titre gratuit ou bien qui sont usufruitières de leur logement. Au total, ces constats montrent bien que la précarité énergétique se retrouve dans tous les types d'habitat, mais surtout au sein de l'habitat privé.

Graphique 7. Statut d'occupation du logement selon le type de bailleur



Près du tiers des ménages bénéficiaires (32%) sont composés d'une personne seule, le plus souvent une personne âgée. Plus du quart (29%) sont des couples avec des enfants ou, plus rarement, d'autres personnes (amis). Les ménages monoparentaux représentent le quart des bénéficiaires (24%), les couples sans enfants, généralement des personnes âgées, sont moins nombreux (15%). Au total, plus de la moitié des ménages (53%) ont des enfants de moins de 18 ans au domicile.

Graphique 8. Composition des ménages



6.4. Le financement du GerSlime

Le GerSlime a bénéficié d'un budget total de 485.550€, soit 161.850€ par an. Le Conseil général du Gers a été le principal financeur, à hauteur de 63% du budget global. Des financements complémentaires ont été apportés par les partenaires de l'action : EDF (70.000€), la Fondation Bruneau (45.500€), la Fondation Abbé Pierre (40.450€), la CAF (18.000€) et la MSA (7.500€).

Ce budget est légèrement supérieur au budget annuel moyen des SLIME reconnus par le CLER, qui s'élève à 157.152€ pour 209 ménages prévus en moyenne. Rapporté au nombre des ménages bénéficiaires, le GerSlime a consacré 1.766€ par ménage, soit beaucoup plus que les autres dispositifs (752€ en moyenne, le maximum étant de 1.300€), mais ces autres dispositifs n'incluent généralement pas le niveau méso et les petits travaux pris en charge par le GerSlime, couvrent très majoritairement des territoires urbains et relèvent d'objectifs dont l'atteinte est incertaine, ce qui, à terme, pourrait très fortement enchérir le coût moyen par ménage.

Au 30 septembre 2014, le budget faisait ressortir un résultat excédentaire de 52.297€ correspondant à des actions engagées (achat de fournitures, petits travaux) pour les ménages. L'essentiel du budget (86%) est revenu à l'association Revivre qui a mené l'action sur le terrain, de l'accueil téléphonique aux visites à domicile (ELIR et CESF) et à l'achat de petites fournitures ou de petits équipements pour les ménages.

Budget final du GERSLIME

Du 01 janvier 2011 au 30 septembre 2014

Dépenses		Recettes	
Association REVIVRE	373 404 €	Conseil Général	304 600 €
Gascogne Energie Conseil	19 850 €	CAF	18 000€
BESCB	31 000 €	MSA	7 500€
CLER	3 796 €	EDF	70 000€
FSL (travaux)	5 203 €	Fondation Abbé Pierre	40 450 €
		Fondation Bruneau	45 000 €
TOTAL	433 253 €	TOTAL	485 550 €

Résultat excédentaire : 52 297 €

Sur le total des dépenses engagées, plusieurs postes méritent d'être détaillés :

- Les frais de déplacement se sont élevés à 34.290€, soit 8% du budget, ce qui, compte tenu de caractère très rural du territoire et de la localisation de l'association Revivre, souligne une logique d'optimisation des déplacements.
- La communication (flyers, affiches, logo) a coûté 12.288€, à peine 3% du budget.
- Les petits travaux réalisés chez les ménages, qu'ils aient été pris en charge directement par l'association Revivre ou par le FSL, ont représenté une dépense de 20.464€ (5% du budget). Ont été ainsi financés : des matériaux d'isolation (laine de verre), des poêle à bois, des convecteurs électriques, des VMC.
- Les petits équipements fournis aux ménages lors des visites (ampoules basse consommation, douchettes éco, thermomètres, etc.) ont coûté 8.402€, soit 31€ par ménage.
- La contribution au CLER constitue, en quelque sorte, une contrepartie à l'éligibilité du GerSlime au dispositif des Certificats d'économies d'énergie, dont le montant n'était pas connu au moment de la rédaction du présent rapport.

Le niveau méso de Gascogne Énergie Conseil, dont nous verrons qu'il a été peu sollicité dans le cadre du GerSlime, ne représente que 5% du budget global, et le suivi évaluation réalisé par le BESCB, 7%.

Au final, ce sont les frais de personnel des équipes d'intervention (ELIR, CESF) qui représentent l'essentiel de la dépense (près de 70%).

7 – Atouts et limites du GerSlime. Point de vue des acteurs du territoire

Il s'agit dans cette partie de mettre en avant à la fois les atouts et les faiblesses du dispositif, les contraintes ou les menaces auxquelles le GerSlime est confronté, ainsi que les opportunités qui s'offrent à lui. La mise à plat de ces indicateurs permet de penser les conditions de diffusion ou de transférabilité du GerSlime à l'échelle du département du Gers. Précisons que les différents points abordés ici renvoient à des problématiques identifiées par plusieurs des acteurs interrogés. Néanmoins, au lieu de recenser de manière exhaustive l'ensemble des acteurs qui tiennent des propos similaires, nous avons nous plutôt choisi de « piocher » les « extraits qui illustrent » le mieux les dimensions structurantes à prendre en considération.

7.1. Les atouts du GerSlime

Le GerSlime est largement considéré comme un dispositif pertinent pour agir au niveau local sur les situations de précarité énergétique. Il tire sa force de sa capacité à se mettre à la portée des ménages, à être réactif et concret auprès d'eux, à comprendre les situations et à apporter des solutions adaptées au ménage. Le GerSlime apparaît ainsi comme un dispositif permettant de mettre en œuvre une approche transversale voire globale des situations, tout en apportant des ressources aux acteurs de l'action sociale et du logement.

7.1.1. La pertinence du GerSlime au regard des enjeux locaux

L'ensemble des personnes interrogées dans le cadre de l'évaluation du GerSlime sont unanimes, « le SLIME est adapté aux enjeux du territoire » [CCBA-élu2]. Autrement dit, les objectifs du GerSlime sont en cohérence avec les enjeux identifiés par les acteurs au niveau local, « je crois que c'est l'avis de pas mal de partenaires financiers du Gerslime, que ça été une expérience très intéressante qui peut être faite ailleurs. Ce choix a été très intéressant et totalement adapté au territoire au regard de la population de ce territoire et l'état du bâti » [CG-Service Territoire]. En effet, « *c'est faire en sorte que personne ne soit laissé de côté. Bon nombre de familles ont des moyens très réduits. Petit à petit, si on les laisse s'enfermer dans ces difficultés là, ce sera un drame. C'est une très bonne démarche à mon avis* » [CCBA-élu2].

Le GerSlime est d'autant plus pertinent qu'il est quasiment le seul dispositif qui mobilise les acteurs de l'action sociale pour agir sur l'état technique du logement, « *on a trouvé que c'était intéressant car par rapport à un dispositif comme l'OPAH, on ne s'adresse qu'aux propriétaires, c'est le seul dispositif qui pouvait aider les locataires* » [CG-Service Territoire].

7.1.2. Un projet expérimental stimulant et enrichissant

Pour les acteurs opérationnels ainsi que les partenaires les plus impliqués du GerSlime, la dimension expérimentale du dispositif a permis de générer une dynamique de projet et de nouvelles formes de relations entre les acteurs. L'exercice est perçu comme stimulant et enrichissant, « *on a eu la possibilité de pouvoir mener à terme une réflexion, de pouvoir proposer des choses et d'être entendu, de pouvoir mener une analyse pour vérifier si nos observations étaient bonnes. C'était plutôt stimulant pour des équipes qui travaillent, d'avoir*

cette marge de manœuvre, tout le monde ne peut pas faire ça, donc pour nous, ça a été très stimulant et ça nous a motivé » [CG-Service Exclusion].

Cette expérimentation peut être considérée comme un point de départ dans un processus visant le traitement massif de la précarité énergétique à l'échelle du département du Gers, « *je pense que ça a fonctionné, ça va nous donner des informations sur les points d'achoppement et de blocage pour qu'on puisse ensuite agir plus massivement et trouver des solutions pour les lever les difficultés repérées, ce sera un enseignement intéressant* » [CG-Service Exclusion].

7.1.3. La mobilisation d'acteurs compétents

Le fait d'avoir disposé d'acteurs compétents au niveau local pour mettre en œuvre l'expérimentation a été un atout considérable afin de produire la qualité des interventions réalisées, « *avoir les opérateurs de Revivre, c'était un autre atout, ce n'est pas un dispositif qui a été parachuté comme ça dans un endroit en se disant : tiens ici on va faire quelque chose ! C'est quelque chose qui s'est intégré dans l'existant* » [CG-Service Exclusion]. Les compétences existantes ont permis d'éviter un temps long de formation et de recrutement, « *car c'est tout une connaissance de choses très compliquées qu'il faut autant apporter au bailleur qu'au locataire. Donc c'est un travail énorme d'accompagnement* » [CG-Service Exclusion]. Rappelons que les opérateurs de l'Association Revivre, forts de leur expérience dans le domaine de l'auto réhabilitation accompagnée se sont vite emparés du niveau micro et méso du dispositif, « *l'aspect aussi formation des intervenants du premier niveau, qui avaient déjà des capacités à travailler sur le second niveau donc naturellement voilà ils sont allés sur le second* » [GEC].

7.1.4. Un accompagnement adapté aux situations et aux ménages

Les interventions réalisées par les différents opérateurs du GerSlime ont été plébiscitées par une grande majorité des bénéficiaires, « *les opérateurs savent rentrer en contact avec les familles, ils ont l'habitude d'aller à domicile* » [CG-Service Exclusion]. En effet le témoignage des opérateurs va dans le même sens, « *j'ai personne à mon souvenir qui a refusé de me voir à domicile. Parce que l'ELIR est passée avant du coup ils ont instauré une relation de confiance, une présentation du SLIME, de notre intervention. Ils savent à quoi s'attendre quand ils me rencontrent les personnes donc non je n'ai personne qui a refusé de me voir à domicile. Et personne qui refuse non plus de se rendre au bureau quand on a besoin de faire quelque chose parce qu'ils savent que c'est dans leur intérêt* » [CESF].

7.1.5. L'amélioration du confort des bénéficiaires du GerSlime

L'ensemble des acteurs locaux interrogés sont également assez unanimes concernant l'idée que le GerSlime, en déployant des moyens limités, a véritablement permis aux ménages bénéficiaires d'améliorer leur confort en mobilisant, « *c'est vraiment une expérience intéressante parce que tous les gens qui en ont bénéficié ont amélioré leur confort, parfois juste en faisant des tous petits travaux ou simplement mêmes des simples conseils* » [CG-Service Territoire]. Ce résultat – l'amélioration du confort des bénéficiaires – renvoie à l'efficacité du GerSlime, « *on y arrive de temps en temps, à permettre à ces personnes de maintenir une situation stable donc de rester dans leur logement avec un confort, avec un confort financier, un confort niveau température... Et éviter que la dégradation de la situation se renouvelle* » [CESF].

7.1.6. Des cas d'économies d'énergie

Un autre impact du GerSlime est celui d'avoir généré des économies d'énergie chez les ménages, *« il faut savoir qu'il y a quand même un bilan économique qui est fait pour les gens qui bénéficient de l'action. Dans la mesure où il y a eu amélioration de leur situation, bien sûr y a l'intérêt économique, même si ce n'est pas toujours énorme, mais pour ces ménages, il peut être important, pour quelqu'un qui a de petit revenus, s'il arrive à économiser 100 ou 200 ou 300 euros par an d'énergie, c'est important quand même »* [AR-2]. Les opérateurs de l'ELIR ont effectivement réussi à générer ce genre d'économie chez certains ménages.

7.1.7. Le recensement des « mauvais » logements

Les visites à domicile et l'accompagnement des ménages ont donné l'occasion aux opérateurs d'appréhender avec finesse les situations prises en charge. Si bien que lorsque les situations s'avèrent particulièrement bloquées (conflit avec le propriétaire, impossibilité de mobiliser les aides de l'ANAH, etc.), ils avaient la légitimité pour *« conseiller aux ménages des choses plus radicales et plus simples, comme envisager de déménager, trouver un endroit où ils seront mieux accueillis et un peu moins en difficulté »* [CCBA-élu1]. Ce positionnement a ainsi permis de recenser les logements dégradés, indécents ou inconfortables, *« du coup dans le secteur on sait qu'il y a des adresses, qu'on les entend, on fait des bonds ! »* [UTAS-AS1]. Les travailleurs sociaux ont ainsi une meilleure connaissance du parc de logement et sont à même de proposer aux ménages locataires des solutions plus adaptées. Certaines communes ont par ailleurs pris conscience que certains des logements qu'elle louait nécessitaient des travaux de rénovation, ce qui a parfois été engagé.

7.1.8. L'accumulation de nouveaux savoirs et de nouvelles compétences professionnelles

La mise en œuvre du GerSlime a permis aux opérateurs de terrain d'accumuler de nouveaux savoirs techniques et de consolider leurs compétences. C'est le cas pour les opérateurs de l'ELIR, *« ce dispositif m'a permis de compléter ma culture dans tout les cas. J'ai plus de compétences comme : lire et comprendre les factures énergétiques, accompagner les gens, avoir un regard plus ouvert sur le bâti. Oui à 100% : le SLIME a été un plus pour moi »* [ELIR1]. C'est aussi le cas de la CESF, *« je comprends mieux comment ça fonctionne, comment un cumulus fonctionne, comment lire un compteur... Et j'en ai appris encore plus parce que les garçons sont beaucoup plus spécialistes que moi. Donc oui il a fallu que je me mette un petit peu au langage technique »* [CESF].

7.1.9. Le caractère réactif, concret et efficace des interventions

Les acteurs locaux qui connaissent le mieux le dispositif considèrent généralement que le modèle de conception du GerSlime relève du bon sens, *« le SLIME est vertueux parce qu'ils donnent des petites cuillères de bon sens et dans la façon de faire ça passe assez bien. Je pense que les personnes sont réceptives »* [UTAS-AS2]. Ce bon sens semble particulièrement adapté pour favoriser la réception du dispositif par les ménages, *« je pense qu'il y a une vertu pédagogique qui est bien dispensée. Ils ont de vrais petits outils pratico-pratiques, et petit pour moi ce n'est vraiment pas disqualifiant »* [UTAS-AS2].

Au delà du bon sens, la réactivité des opérateurs est également très appréciée, *« ils sont très réactifs et ils vont pouvoir intervenir chez des gens qui ont des petits soucis techniques. Ils*

vont intervenir pour diminuer un peu la facture et donner des conseils pour faire des économies d'énergie et d'eau et éventuellement des petits travaux comme mettre un peu d'isolation, mettre des prises avec retardateurs » [OPAH]. Ici le bon sens permet de mettre en œuvre une pluralité de solutions. Par ailleurs, la prise en charge des visites à domicile et de l'accompagnement sociotechnique des ménages par une même équipe participe à la réactivité du dispositif, « *c'est intéressant parce que ça fait gagner du temps déjà, on passe pas d'un interlocuteur à un autre, on est là pour acheter des matériaux ou pour faire le contact avec le propriétaire s'il y a besoin* » [ELIR2]. Il s'agit presque d'une intervention « tout en un ».

Finalement, le GerSlime est un dispositif concret car chaque intervention apporte son lot de solutions. On peut d'ailleurs faire remarquer que les réalisations du GerSlime sont le meilleur vecteur de promotion du dispositif, « *c'est pour cela qu'on met en évidence les travaux qui peuvent être faits. Par exemple la mise en place de joints d'étanchéité, etc.* » [ELIR2].

7.1.10. Une bonne coordination entre opérateurs de terrain

On peut considérer que les interventions de la CESF, spécialement recrutée dans le cadre du GerSlime, complètent tout à fait le travail réalisé par les opérateurs de l'Association Revivre. Alors que les modes de coordination n'étaient pas spécialement formalisés, ces opérateurs de terrain ont su délimiter par eux-mêmes leur champ respectif d'intervention. Ainsi, « *c'est assez net. Le plus souvent, on fait la visite et on voit rapidement s'il y a besoin d'un suivi conso plus important ou de dépatouiller les choses. La CESF travaille essentiellement sur les consommations, les suivis conso et le contact éventuellement avec les fournisseurs aussi* » [ELIR2]. Si besoin, ces opérateurs peuvent décider de réaliser la première visite ensemble afin de favoriser le succès de l'intervention. Cette bonne entente a été un facteur d'efficacité dans le traitement des situations des ménages.

7.1.11. Un dispositif ouvert à toute la population

Même si le caractère « ouvert » du dispositif (c'est à dire qu'il s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent voir le GerSlime intervenir chez elle pour un diagnostic ou des conseils) n'a pas véritablement permis de toucher un plus grand nombre de situations, il s'agit d'un principe largement considéré comme « *intéressant, il n'y a pas de conditions de ressources pour les particuliers, donc tout le monde a la possibilité d'être orienté vers le bon dispositif, même les classes moyennes qui veulent améliorer la performance énergétique de leur logement* » [OPAH].

7.1.12. Un recours dans les situations d'urgence

Précisons d'emblée que le traitement des situations d'urgence n'était pas l'un des objectifs initiaux du GerSlime. Néanmoins dans les faits, certaines visites ont amené les opérateurs à apporter des solutions pour sécuriser les configurations sociotechniques (exemple : installation électrique non conforme et risque d'électrocution ; installation d'un système de chauffage pour éviter l'intoxication). Compte tenu du fait que le dispositif touche surtout des locataires, souvent en conflits avec leurs propriétaires responsables de ces questions, le traitement de ces situations d'urgence apparaît d'autant plus crucial, « *c'est un dispositif utile, car nous, ça nous permet de pouvoir trouver une solution, essayer d'aider lorsqu'on n'a pas d'autres réponses à fournir, on est un peu démuné notamment pour les locataires* » [ADIL-Conseillère].

7.1.13. Une approche globale des situations des ménages

Les travailleurs sociaux connaissent bien cette problématique : celle de la segmentation des compétences, des interventions et des publics dans le cadre de l'action sociale. Rappelons que cette segmentation traverse les institutions de façon générale et finalement constitue un frein sur le terrain lorsqu'il s'agit d'appréhender les situations dans leur globalité. Dans cette optique, le GerSlime a le mérite d'adopter cette approche transversale et de tenter de décloisonner les modes d'intervention au niveau local, *« on a trop l'habitude de mettre les gens dans des cases, on segmente les interventions et eux justement ils arrivent à voir la globalité des situations »* [MSA-Assistante sociale]. Cette approche transversale est plébiscitée par les professionnels de l'action sociale, *« puis ça touche à l'insertion professionnelle, si on n'est pas bien dans son logement, c'est difficile aussi, il faut être bien chez soi, c'est important aussi »* [CAF-Assistante sociale].

7.1.14. Une sensibilisation des acteurs locaux au phénomène de précarité énergétique

Même si les stratégies d'intéressement ou d'enrôlement mises en œuvre n'ont pas toujours permis de mobiliser certains partenaires essentiels pour identifier ou accompagner les ménages, le GerSlime au tout de même le mérite d'avoir sensibilisé un certain nombre d'acteurs qui jusque là étaient étrangers au phénomène. Ainsi, pour donner un exemple, *« les élus du Conseil Général sont bien au fait maintenant, tellement au fait qu'ils viennent de lancer un PIG, un Programme d'Intérêt Général pour développer le programme « Habiter mieux » pour tous les propriétaires occupants sur tout le département du Gers. C'est un PIG pluri-thématique, puisqu'il y a la lutte contre la précarité énergétique, mais aussi l'accessibilité, c'est à dire l'aménagement des logements pour que les personnes âgées puissent y rester le plus longtemps possible. Il y a aussi la lutte contre l'habitat indigne qui est aussi une grande problématique dans notre département, les élus ici se sont vraiment saisis de ça »* [CG-Service Exclusion]. Notons que le dispositif a également sensibilisé certains élus de la CCBA ou Maires, ou bien les aides à domicile ou les professionnels de santé.

7.1.15. Un outil à la fois préventif et curatif

En matière d'Action Sociale, les dispositifs qui permettent à la fois de mettre en œuvre des actions préventives et curatives sont bien trop rares. Au yeux des acteurs locaux, le GerSlime permet effectivement d'amener les ménages à mieux anticiper les difficultés qui se posent à eux, mais aussi d'amener les acteurs partenaires à intervenir très tôt pour apporter les ressources existantes de l'action sociale, *« je pense qu'il faudrait développer ce genre de dispositif, ne serait ce que pour la prévention »* [CAF-Assistante sociale].

7.1.16. Un soutien permettant aux ménages de devenir acteurs de leur situation

L'accompagnement sociotechnique qui a été mis en œuvre par les opérateurs est largement considéré comme une approche pertinente voire nécessaire pour avoir un impact positif sur les situations des ménages en précarité énergétique. L'accompagnement, *« ça se passe très bien parce que les choses ont été mises à plat dès le début et l'ELIR a quand même une fibre sociale développée »* [CESF].

Nombreux sont les acteurs locaux qui considèrent que l'accompagnement qui a été réalisé a permis aux ménages « *de devenir acteur de leurs propres consommations, voire de leur propre situation* » [ELIR1]. Cette élue a en effet le sentiment « *que c'est un vrai soutien, un apport d'autre chose qui fait que les gens sont mieux. Je suis persuadée qu'ils sont mieux accompagnés que si on avait une OPAH toute seule. Grâce au dispositif, on sait que certaines personnes ont trouvé la force de s'engager dans un projet. Sans lui, ils ne l'auraient sûrement pas engagé* » [CCBA-élu2]. D'une certaine manière, au travers du soutien moral et technique qui a été apporté par les opérateurs, le dispositif tente de lutter contre les injustices en permettant aux ménages d'accéder à leurs droits.

7.1.17. L'autonomie laissée aux opérateurs de terrain

L'autonomie laissée aux opérateurs de terrain dans la manière de s'approprier le modèle de conception ou encore dans la manière de coordonner les interventions sur le terrain a favorisé leur engagement vis à vis des ménages, « *on nous a laissé carte blanche sur pas mal de choses, donc on peut être assez réactif. On a pu travailler comme on voulait, on a pu s'approprier le dispositif à notre façon* » [ELIR2].

Cette part d'autonomie, laissée dans les modes d'intervention s'est avérée utile quand les autres dispositifs limitent les marges de manœuvre, « *par exemple, dans un cas, l'OPAH m'a dit : c'est dommage, elle aurait eu un ancien système de chauffage ou un vieux poêle à bois, on pouvait lui débloquent les aides. Alors j'ai dit : on va aller en chercher un alors, on va lui mettre ce vieux poêle à bois. Du coup ça s'est fait comme ça. Sans ce bidouillage, on aurait rien pu faire. Chez une autre dame, où il faisait 5°C, il fallait faire une cellule de vie. Mais elle avait un problème au niveau de la toiture. Avec le SLIME on a fait venir un petit couvreur pour faire en sorte qu'il ne pleuve plus dans sa maison* » [ELIR2]. Soulignons bien le fait que ces cas précis, celui de locataires, l'OPAH reste un dispositif impuissant.

7.1.18. La complémentarité du GerSlime aux dispositifs nationaux

Les interventions du GerSlime se sont bien articulées à celles de l'OPAH. Les opérateurs de terrain ont bien joué leur rôle d'orientation des ménages et ont autant que possible tenté d'œuvrer ensemble dans la résolution des problèmes, « *on a eu le dossier de personnes qui étaient au RSA et qui avaient 15.000 € de travaux, et n'avaient que 300 € à payer par exemple* » [ELIR2].

Par ailleurs, le GerSlime permet d'offrir une solution aux locataires et aux propriétaires exclus des dispositifs nationaux standardisés, « *les propriétaires bailleurs avaient accès à ce programme mais avec des conditions tellement restrictives... Alors, ils ont essayé qu'il y ait plus de dossiers de propriétaires bailleurs qui sortent (...) Mais la contrainte a été d'obtenir pour les subventions, un gain énergétique après travaux de 35%, alors que pour les propriétaires occupants, il est de 25%. Ce niveau d'exigence paraît assez incompréhensible au regard des besoins constatés sur le terrain. Ce pourcentage est un frein pour les propriétaires bailleurs. Cela veut dire que pour faire un gain énergétique de 35%, il faut faire des travaux conséquents* » [CG-Service Exclusion].

7.1.19. Un rôle d'opérateur au niveau micro facile à s'approprier

Selon les opérateurs de terrain, les interventions à mettre en œuvre dans le cadre du GerSlime impliquent des activités qui ne demandent pas un temps long d'appropriation ou d'adaptation. Autrement dit, un nouvel opérateur, s'il a reçu la formation adéquate, peut vite être en mesure de mettre en œuvre un diagnostic sociotechnique des situations, « *si un bâtiment il n'y a pas d'isolation en haut, il faut isoler en haut, s'il y a que du simple vitrage il faut mettre du double, bon...il n'y a pas non plus... il n'y a pas besoin d'être un technicien averti pour faire ces constats là* » [ELIR2].

7.1.20. La capacité de traduire dans le bon langage

Le GerSlime est un dispositif relativement complexe et donc difficile à comprendre. Les opérateurs ont la capacité de traduire cette complexité dans le bon langage, surtout en témoignant sur les actions concrètes qui ont été menées, « *je dis que j'accompagne les personnes au quotidien pour faire face à leurs factures énergétiques, à leurs consommations ou même à une problématique ciblée, ou même à ouvrir leurs droits. On dit vraiment ce qu'on fait au quotidien, les gens ont vraiment besoin de concret. On énumère ce qu'on peut faire et les gens peuvent se sentir plus concernés* » [CESF].

Cette capacité de traduction est également utile pour convaincre les propriétaires bailleurs, « *on dit : ok, on participe un peu sur le coût de telle ou telle chose mais par contre vous vous faites tout le reste, c'est essayer de faire un petit peu levier comme ça. Et c'est la médiation bailleur, le principal blocage aujourd'hui c'est vraiment la médiation avec les bailleurs, c'est le plus compliqué. Alors c'est marrant ça dépend des années aussi* » [GEC].

Ou encore, « *si le bailleur fait les travaux et augmente le loyer. Ils ne veulent pas faire ça, mais si on lui explique que la famille X qui est dans son logement, n'est pas au maximum de l'aide possible, et qui s'il augmente son loyer de 30 euros par mois, comme ils ne sont pas au maximum par rapport au logement, par rapport à plein de critères, leur aide au logement va grimper aussi. Donc pour les locataires, ça ne va pas être énorme. Et on peut très bien dire à des locataires, de payer 5 euros de plus, mais par contre, voilà les factures de moins que vous allez avoir en énergie* » [CG-Service Exclusion].

7.1.21. L'enrôlement des relais d'information

Même si la mise en relation des acteurs locaux n'a pas été suffisante pour traiter davantage de cas ou apporter des ressources supplémentaires aux ménages, les activités du GerSlime ont néanmoins rapproché quelques acteurs locaux, « *sur le secteur, on a quand même l'intercommunalité, certains maires, les travailleurs sociaux et quelques associations qui se sont pas mal investis* » [CESF].

7.2. Les faiblesses

Le GerSlime présente plusieurs faiblesses dans sa capacité à remplir les objectifs initialement fixés en matière de nombre de visites à réaliser, mais aussi dans sa capacité à tisser des relations avec des acteurs ressources pour identifier et traiter les situations de précarité énergétique. Nous verrons que ces faiblesses renvoient en partie au positionnement des acteurs et à la complexité des problématiques à traiter auprès des ménages.

7.2.1. Des objectifs visés non atteints

Rappelons que le GerSlime avait l'ambition de visiter 500 ménages par an. Seulement la moitié a effectivement été visitée. En soit, il s'agit d'un résultat honorable car les opérateurs ont réussi à couvrir 20% de la population du territoire expérimental, *« déjà, d'avoir 250 ménages sur un si petit territoire en 2 ans et demi, ça permet aussi de faire un peu plus de qualitatif c'est déjà pas mal. Après effectivement, il y avait des désirs un peu plus importants »* [ELIR2].

La part de ménages connectés au GerSlime via les relais d'information n'a pas été très importante, celle issue du bouche à oreille a progressé très lentement. Finalement les travailleurs sociaux sont encore ceux qui orientent le plus les ménages. L'objectif était de substituer l'orientation des travailleurs sociaux par celle des relais d'information. Or, *« c'est le problème de la communication autour du SLIME, on n'a pas été très bons, le fait qu'on ne va pas assez loin pour mobiliser les partenaires concernés, du coup on n'a pas touché la majorité du public concerné »* [ELIR1]. Il s'agit là du plus grand défi qui se pose au GerSlime.

7.2.2. Des interventions qui intègrent peu les équipements éco-performants

Partant du principe que les actions du GerSlime s'inscrivent dans le cadre de l'agenda 21, les opérateurs devaient apporter autant que possible chez les ménages des solutions éco-performantes. Dans les faits, une telle démarche s'avère extrêmement complexe, *« pour cela, il faudrait des moyens financiers un peu plus importants, pour faire intervenir des artisans sur certaines choses »* [ELIR2]. On sait en effet que les matériaux ou les équipements éco-performants induisent nécessairement un surcoût (et on ne peut pas installer un poêle à bois chez tout le monde).

7.2.3. Des modes de coordination entre acteurs incomplets

L'ensemble des acteurs opérationnels du GerSlime s'est senti démuni pour mettre en œuvre la stratégie d'intéressement et d'enrôlement, *« Il y avait aussi un travail de communication à réaliser avec les maires, les différents acteurs de terrain, les familles à suivre, l'OPAH... il y a beaucoup d'acteurs, ce qui fait qu'on ne sait pas toujours... on a fait feu de tout bois, comme un artisan polyvalent ou entreprise générale, mais souvent, ceux qui disent tout faire le font mais moyennement bien »* [ELIR1] ; *« La communication ? Ben nous, on a fait ce qu'on peut. Mais bon déjà, on est sur le terrain, on ne peut pas consacrer notre temps à la communication »* [ELIR2]. L'expérimentation permet de constater que le travail qui consiste à dynamiser un réseau d'acteurs implique des compétences spécifiques. Il s'agit d'un métier à part entière, *« je pense qu'on a manqué d'un coordinateur, dont c'est le métier, avec des objectifs à lui, du temps consacré à faire ça. Je ne sais pas si c'est la solution, mais faudrait essayer. Je trouverais ça pertinent »* [ELIR1].

Le manque de coordination et de formalisation des interactions utiles dans le cadre du GerSlime, ou encore l'absence de certains acteurs ressources, notamment lors des réunions du comité technique, ont réduit la capacité du GerSlime à apporter les meilleures solutions possibles, « *le problème de coordination, même s'il y a les comités techniques, on a pratiquement jamais vu le responsable de l'OPAH, donc là il y a un problème, car ça serait utile qu'il soit présent à chaque comité technique pour qu'on mette en évidence nos problématiques respectives autour d'une même famille. On aurait pu davantage travailler en interaction... bon il y a le téléphone, mais je n'arrête pas de téléphoner* » [ELIR1]. De manière paradoxale, les opérateurs ont apprécié leur autonomie sur le terrain (même s'ils ne s'en sont pas emparés pour dynamiser le réseau d'acteurs) mais souhaiteraient dans un même temps qu'il y ait plus de coordination. Cela prouve que la solitude, sur le terrain, peut peser, mais aussi, qu'intervenir auprès des ménages accapare complètement une équipe. Retenons l'idée qu'un intervenant spécifique puisse s'investir tout particulièrement dans l'animation des dynamiques professionnelles.

7.2.4. La réticence des techniciens à sortir du cadre habituel de leurs interventions

À l'instar de cet élu, on peut considérer que les opérateurs de terrain ont surtout adopté un positionnement technique. En effet, les opérateurs de l'Association Revivre « *avaient plus l'esprit de leur association que celui de la démarche SLIME. Ils l'ont adopté, mais pas en s'y impliquant et en trouvant vraiment une raison d'intervenir, non. Ils sont restés Revivre. Moi je le pense, au-delà de la qualité des personnes. J'avais le sentiment qu'ils ne voulaient pas trop qu'on regarde leur façon de faire* » [CCBA-élu2]. D'ailleurs, cet opérateur avoue « *qu'il est difficile de fondre deux actions comme ça (auto-réhab. et SLIME) car elles sont assez proches et dans la même association. Il faut savoir qu'on est à mi-temps sur chaque, c'est complexe de délimiter tout ça* » [ELIR1]. On sait en effet que le travail d'accompagnement des ménages est tout à fait conséquent. D'autre part, et de la même façon, le thermicien de l'Action Insertion Énergie ne s'est pas davantage positionné dans la promotion du GerSlime ou la construction du réseau d'acteurs partenaires. Seule la CESF s'est impliquée de cette manière.

7.2.5. Une connexion encore trop forte à l'Action Sociale

La culture du travail social a été un frein dans l'approche des ménages, « *ça je pense que au départ ça a aussi était un frein, alors on était trop peut être avec notre vision du service social qui n'intervient pas tant qu'il n'y a pas l'adhésion des gens* » [CG-Service Exclusion]. Pour déconnecter le GerSlime de l'action sociale, « *il aurait fallu monter un dispositif comme en Allemagne, c'est à dire des villes qui ont décidé qu'il y aurait du porte à porte systématique pour faire telle ou telle action, installer des équipement autonomes* » [CG-Service Exclusion].

7.2.6. Une stratégie de communication standardisée et impersonnelle

Pour faire connaître le GerSlime, une campagne de communication standardisée a été mise en œuvre, « *on a mis des prospectus, des affiches chez les commerçants, et ce qui se passe c'est qu'ils restent 15 jours, et 15 jours après vous avez l'affiche de la bandas qui arrive ou autre... Ca ne reste pas très longtemps. On a fait ce qu'on a pu : on a même eu l'idée de communiquer en envoyant des flyers dans toutes les boîtes aux lettres, mais il y a eu très peu de retours... encore aujourd'hui, les Maires, malgré toutes les réunions, ne savaient toujours pas de quoi il s'agit* » [ELIR2]. Le constat est clair : cette stratégie qui repose sur des affiches ou des plaquettes ou encore des réunions publiques ne permet pas d'intéresser les partenaires

potentiels, « *comment peut on rendre la démarche visible et connue ? Il faut qu'elle soit visible. À mon avis, il ne faut pas penser que tout cela va être résolu avec de grandes réunions publiques* » [CCBA-élu2].

Il apparaît maintenant évident « *qu'il aurait fallu dès le départ y aller de manière plus offensive, aller voir les ménages, aller voir les maires, aller voir les donneurs d'alerte et la population susceptible de repérer les gens, au lieu de cibler les ménages qu'on avait en stock avec les travailleurs sociaux. Il aurait peut être fallu au départ que le SLIME s'attache à créer des liens avec les forces vives du territoire, les maires, les responsables d'associations, les services à la personne, les infirmières, les médecins qu'on soit beaucoup plus offensif là dessus. Je pense que dans un milieu rural il aurait fallu aller voir tous les commerçants, les joueurs de pétanques* » [CG-Service Exclusion].

7.2.7. Une force de conviction qui fait défaut

L'ensemble des acteurs locaux rencontrés est unanime en ce qui concerne la nécessité d'aller plus loin dans la stratégie de communication. Faut il encore ne plus parler de communication mais de travail d'intéressement et d'enrôlement des acteurs car « *il faut expliquer ce qu'on fait dans le cadre du SLIME* » [ELIR1]. Les acteurs opérationnels se rendent bien compte que les affiches et les plaquettes d'information n'ont pas permis de faire suffisamment connaître le dispositif. Compte tenu des caractéristiques des ménages et des sociabilités locales, le face à face, l'écoute et l'illustration par les actes sont les meilleurs moyens pour intéresser les gens.

Si l'on prend l'exemple de l'OPAH, alors on se rend compte que l'engagement des acteurs crée la différence, « *avec l'OPAH, ça n'est pas pareil, il y a l'assistante sociale qui insiste un peu plus, il y a un peu plus de pression, il y a des subventions, il y a aussi un montage financier alors que le SLIME, c'est une démarche extraordinaire mais qui n'est pas forcément bien ancrée dans l'esprit des gens. Ça n'est pas miraculeux mais ça peut apporter une aide conséquente sur des gaspillages d'eau et autres* » [CCBA-élu2].

7.2.8. Des élus en manque de retour suite à l'intervention du GerSlime

Partant du principe que les Maires sont des partenaires potentiels centraux pour toucher de nouveaux ménages, on peut considérer que l'accompagnement des élus a largement été insuffisant et sous estimé, ce qui a pu en démobiliser certains alors qu'on attend beaucoup d'eux, « *je connais certains des administrés qui ont bénéficié du GerSlime, mais après nous, on n'a plus rien derrière. On n'a pas d'enquête de satisfaction, de retour. Ça reste informel, c'est fini après. On sait qu'il y a un dossier mais personne ne vous dit si ça été bien, suffisant. Il n'y a pas derrière de témoignages qui nous reviennent* » [CCBA-élu2].

7.2.9. Le coût relativement élevé du dispositif

La question du coût ou de l'efficacité du dispositif n'est pas simple à trancher. D'un côté, on peut considérer que « *c'est une opération qui coûte relativement cher, pas pour les ménages mais pour les structures partenaires* » [GDF SUEZ-Correspondante solidarité].

D'un autre point de vue, on peut considérer que la mise en œuvre du GerSlime implique une logistique assez considérable, « *il y avait cet aspect aussi de temps passé, de carburant et d'impact environnemental des trajets aussi parce qu'il faut être cohérent avec la démarche quand même, de dépenser l'énergie en carburant sur celle qu'on va économiser derrière* »

[GEC]. Il s'agit là d'un frein majeur pour tous les dispositifs gersois, « *c'est le problème des déplacements, du temps en déplacement, du budget en déplacement, donc eux, même s'ils ont organisé leurs visites pour aller voir le maximum de gens, pour au passage s'arrêter dans une mairie etc., il n'en reste pas moins que Stéphane il vient de Toulouse et que Jean-Philippe aussi n'habite pas sur le territoire et s'ils avaient été là, ils auraient peut être pu mener des actions plus systématiques, du porte à porte dans les quartiers, ça aurait pu favoriser la communication* » [CG-Service Exclusion].

Dans le budget du SLIME « *la part du coût des matériaux est assez marginale comparée à celle du coût de l'accompagnement. Après je ne renie pas tout ce qui est accompagnement parce que je sais que c'est important, mais le budget s'est un peu dilué dans tout ce qui est accompagnement, tenue des comités, temps passé par tous les services, etc. Ce temps-là, il est financé et il est compris dans l'enveloppe globale* » [CCBA-élu1]. Ainsi, « *si on met un SLIME sur tout le territoire, ça risque de coûter très cher, mais tant qu'on n'agira pas sur le bâti de façon efficace, ça sera difficile. On a 70% de locataires, et on n'a pas de véritable réponse, mis à part notre force de persuasion pour mobiliser les propriétaires bailleurs* » [CG-Service Exclusion].

7.2.10. Des acteurs locaux partiellement enrôlés

Les professionnels de santé, les aides à domicile, certains travailleurs sociaux, ou encore différents acteurs locaux sont encore très éloignés du GerSlime, en effet, la plupart de ces professionnels le méconnaissent. Le montage du dispositif a sûrement raté l'occasion de convier ces partenaires potentiels afin de les associer à la démarche globale, « *je trouve que les partenaires n'ont pas suffisamment été associés en tant que tel dans la création du SLIME. Ça aurait été plus dynamique. Donc ça a été présenté, on fait comme ça et pas autrement, tout était ficelé et il n'y a pas pu y avoir d'échanges. Un autre type d'échanges aurait peut-être apporté des réponses supplémentaires. J'aurais aimé une sollicitation plus précoce* » [CAF-Assistante sociale].

7.2.11. La difficulté d'intervenir auprès des personnes âgées

La plupart des travailleurs sociaux rencontrés s'accordent sur ce point, « *les personnes âgées c'est très difficile de travailler avec elles, de les conseiller, etc. parce qu'elles ont toujours fait comme ça et la plupart du temps elles font attention, elles sont économes... mais elles vivent dans l'inconfort* » [CESF]. Le public des personnes âgées suppose souvent d'intégrer les problématiques de santé. Les acteurs de l'action sociale et du logement peuvent donc se sentir démunis pour appréhender certaines situations.

7.2.12. La difficulté de convaincre les propriétaires bailleurs

Un problème bien connu dans le domaine de la précarité énergétique, celui d'amener le propriétaire bailleur à engager des travaux alors qu'aucun dispositif juridique, mis à part dans les cas d'insalubrité ou d'indécence, ne l'oblige à améliorer la performance énergétique du logement qu'il loue, « *si un propriétaire ne veut rien faire, on a quelques outils, quelques arguments, mais on n'a de baguette magique* » [CESF]. La plus grande difficulté dans la prise en charge des locataires est bien celle de mobiliser les propriétaires.

Pour information, « *dans la profession du travail social on a aucun moyen de contrainte, les seuls qui ont les moyens de contraindre sont les juges c'est à dire la loi donc si on veut que les*

choses changent on ne peut pas compter sur la bonne volonté des citoyens, il faut que ça passe par des lois et par des lois appliquées c'est à dire des lois qui génèrent des sanctions si elles ne sont pas appliquées » [CG-Service Exclusion].

7.3. Les contraintes

La mise en œuvre du GerSlime se confronte à plusieurs contraintes qui relèvent de fonctionnements plus globaux sur lesquels il est difficile d'agir. Les acteurs opérationnels peuvent être ainsi freinés par les structures institutionnelles ou juridiques, ou encore par le cadre expérimental du GerSlime.

7.3.1. Le cloisonnement des acteurs de l'Action Sociale et du Logement

Phénomène bureaucratique classique, le cloisonnement des responsabilités et des compétences en matière d'action sociale se traduit sur le territoire par la mise en œuvre d'interventions trop souvent déconnectées les unes des autres, *« on s'est rendu compte qu'on vit dans un monde extrêmement cloisonné. Dans n'importe quel dispositif, chacun s'occupe de sa spécialité alors qu'il peut être porteur d'une information pour dire « écoutez là vous avez un service qui peut vous aider ». Ces acteurs ne donnent pas l'information, non pas parce qu'ils ne le veulent pas, mais parce qu'ils n'y pensent tout simplement pas. Et ça je crois que c'est un problème de notre société en général* » [CG-Service Exclusion].

Ce constat est partagé par de nombreux acteurs, *« les structures associatives dans le Gers travaillent chacune de leur côté sans trop se poser la question : est-ce que je peux travailler avec tel ou tel opérateur et ensuite faire une démarche dans ce sens là. Franchement, il n'y a pas énormément d'associations qui travaillent avec la nôtre en dehors de celles que j'ai déjà citées* » [ELIR1]. Soulignons que cette tendance réduit l'efficacité globale de l'action sociale en matière de précarité énergétique.

7.3.2. La passivité des acteurs

Autre fait récurrent, la passivité des acteurs qui pourtant sont informés, sensibilisés, *« le problème, c'est qu'à la sortie des réunions, il n'y a plus rien... on peut toujours téléphoner, mais ... silence! Il faut toujours que l'initiative vienne de nous, c'est nous qui devons systématiquement aller vers le CG, la CCBA, les maires, les donneurs d'alertes, en gros on ne ferait que ça quoi !* » [ELIR1]. Tous les acteurs rencontrés partagent ce point de vue concernant les autres acteurs locaux. L'individualisme général est décrié, mais il est difficile d'imaginer la façon de faire changer les « mentalités » : *« on sait qu'il y a des problèmes mais on ne veut pas voir quel est le problème et comment on est concerné. On attend qu'on vous le dise mais personne fait l'effort d'aller demander* » [CCBA-élu2].

7.3.3. Les limites des dispositifs existants

A l'instar du manque d'outil juridique pour contraindre les propriétaires à engager des travaux, les aides apportées par l'ANAH impliquent des conditions strictes d'éligibilité des ménages, *« ce fameux 25% de gain énergétique qu'il faut absolument... il y a des choses des fois aberrantes. On a été obligé, chez une personne, de lui installer un système de chauffage, sans ça elle n'avait pas les 25% de gain* » [ELIR2]. Les locataires sont ainsi marginalisés tout comme les propriétaires les plus pauvres. Ainsi *« entre la solution donnée par l'ANAH et*

nous, il y a peut être un vide car pour les ménages on n'a pas toujours les réponses... l'ANAH ou l'OPAH ne répond pas toujours aux demandes et nous on répond souvent dans l'urgence. Donc le SLIME ne répond pas à tout mais c'est quand même une bonne réponse » [ELIR1].

Les limites des dispositifs nationaux ne permettent pas toujours d'encourager les propriétaires à réaliser des travaux, *« s'ils veulent obtenir des subventions, il faut qu'ils conventionnent avec l'État pendant 9 ans pour louer leur logement à des personnes avec des revenus modestes et à un loyer plafonné. Ça veut dire qu'un propriétaire bailleur qui investit, il faut qu'il investisse beaucoup pour qu'il ait 35% de gain et en plus, il faut qu'il passe une convention avec l'État pendant 9 ans en s'engageant en fonction du nombre de m² que son loyer ne dépasse pas tant. Autrement dit, le propriétaire bailleur, ça ne l'intéresse pas du tout »* [CG-Service Exclusion].

Dans ce contexte il peut sembler logique de militer pour que *« les décisions concernant l'utilisation de l'argent destinée à la lutte contre la PE soit délocalisé et qu'on arrête de nous imposer des programmes nationaux qui peuvent correspondre à certains endroits et pas à d'autres et que chaque région et chaque territoire utilisent cette enveloppe pour des actions qui sont adaptées au territoire »* [CG-Service Exclusion].

7.3.4. Le temps court de l'expérimentation

Le cadre expérimental du GerSlime a pu parasiter sa capacité à toucher le plus grand nombre de ménages, *« 500 ménages visités dès la première année, c'était un objectif rêvé, mais pas tout à fait réaliste parce que le public visé n'était pas sensibilisé »* [ELIR1]. En effet le temps court de l'expérimentation ne couvre pas le temps long de l'acceptabilité et de l'appropriation sociale, *« je pense que c'est un dispositif à améliorer au fil du temps parce que c'est quelque chose qui se bâtit, et que 3 ans ça passe très vite »* [CCBA-élu1]. Le travail de proximité demande du temps, *« par exemple nous dans l'auto réhabilitation, on a mis des années avant que le bouche à oreille fonctionne bien, une dizaine d'années avant d'avoir quelque chose qui soit vraiment dans le quotidien du territoire »* [ELIR2]. Reste la question de savoir si une chance va être donnée au GerSlime pour faire davantage ses preuves, *« on sait c'est que c'est un atout, et du coup si c'est généralisé, imaginer que ce sera plus large... je ne sais pas »* [CCBA-élu1].

7.3.5. L'incompatibilité des échelles territoriales

La délimitation du territoire expérimental a notamment perturbé la compréhension et l'engagement dans le GerSlime de certains partenaires potentiels, *« ce qui me gêne, c'est le fait que le dispositif est sur un territoire bien précis, mais sur une petite commune aux alentours, donc il faut que je m'assure que les gens ont le droit au dispositif, ça c'est un frein aussi »*. [CAF-Assistante sociale]. En effet, les ménages qui vivent en dehors du territoire expérimental ne sont pas éligibles.

Par ailleurs, le caractère local et expérimental du dispositif ne permet pas encore de convaincre tous les partenaires financiers potentiels, *« l'action n'est pas nationale, c'est le département qui a mis en place l'action, moi j'ai voulu intégrer ce dispositif que je trouvais très intéressant, mais après il y a d'autres choses, d'autres départements, il y a plein d'autres actions à soutenir »* [GDF SUEZ-Correspondante solidarité].

7.3.6. Le secret professionnel

Les travailleurs sociaux ou encore les professionnels de santé ont des métiers gouvernés par le secret professionnel. Indiquons au passage que certains principes déontologiques sont partagés par ces deux groupes professionnels. Néanmoins les principes déontologiques peuvent se heurter au positionnement des partenaires potentiels dont l'activité est gouvernée par d'autres principes (nous pensons en l'occurrence aux Maires qui ont tendance à vouloir tout savoir des situations », ainsi, « *le problème, que ce soit les médecins ou les assistantes sociales, c'est que c'est un peu corporatiste, ces professionnels ne divulguent pas d'informations sur les gens... on est dans un cadre strictement professionnel, on a peur, on reste bloqué dans des prescriptions ou dans des protocoles, je trouve ça dommage* » [ELIR1].

7.3.7. La difficulté de valoriser les certificats d'économie d'énergie

Au niveau national, le SLIME est un programme éligible aux Certificats d'Économies d'Énergie. Cela signifie que les Collectivités engagées dans un dispositif SLIME peuvent valoriser une partie des sommes investies via le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie. Le GerSlime fait partie depuis 2013 des trois premiers départements à avoir répondu à l'appel à candidature du CLER qui pilote le projet au niveau national afin d'obtenir des CEE via le programme SLIME. Théoriquement, il est possible de récupérer environ 30 % du budget investi par la Collectivité. Néanmoins, au moment de l'enquête, alors que l'expérimentation du GerSlime touche à sa fin, le Conseil Général du Gers n'a pas encore récupéré ce retour sur investissement, « *il y'a une chose qui n'est pas développée aujourd'hui, c'est les Certificats d'Économie d'Énergie. Le SLIME a été éligible, le Conseil Général doit toucher des fonds pour ça* » [AR-1].

7.4. Des menaces

Au delà du fait que le GerSlime est désormais soumis à la décision politique, on repère quelques formes de concurrence qui toutes renvoient au problème de la juxtaposition d'actions similaires sur un même territoire.

7.4.1. Des formes de concurrence du GerSlime

D'une certaine manière, on peut considérer que le Programme d'Intérêt Général récemment mis en place par le Conseil Général du Gers à l'échelle du département, notamment pour lutter contre la précarité énergétique, vient concurrence le GerSlime, « *il permet aux propriétaires occupants de bénéficier d'une aide financière pour réaliser des travaux... au travers des PACT, entre les différents territoires limitrophes, ils vont pouvoir accompagner les familles (propriétaires) qui souhaitent améliorer leur logement au niveau énergétique* » [ELIR1]. Dans un contexte d'amaigrissement des budgets en matière d'action sociale, on peut se demander si le CG assumera à la fois le PIG et le GerSlime, surtout que le PIG permet de réaliser des travaux conséquents, il mobilise un seul opérateur au niveau départemental et représente une charge financière comparable à celle du SLIME pour un nombre de ménages traités plus ou moins équivalent, « *il va durer trois ans, il n'a commencé qu'en fin d'année, en Décembre 2013, on en est qu'au tout début, mais on a déjà beaucoup de demande. On a objectif de rénover six cent (600) logements sur trois ans, c'est un objectif, oui c'est normal, parce que non seulement on paye l'ingénierie, mais aussi on donne comme ça se le fait avec OPAH des petites subventions aux propriétaires pour qu'ils améliorent leurs logements* »

[CG-Service Territoire]. Dans cette optique, on peut aussi penser que l'OPAH a fait de la concurrence au GerSlime, « *je pense aussi que, ce qui a court-circuité le SLIME, c'est qu'on était en plein dans l'OPAH et je crois qu'on était plus dans l'esprit OPAH donc on s'est moins intéressé au SLIME* » [Maire2].

L'implantation locale, de proximité, au plus près des gens semble être la plus pertinente pour toucher les ménages en situation de précarité. Selon ce principe, au regard du manque de visibilité et de reconnaissance du GerSlime au niveau de la CCBA, les opérateurs de l'Association Revivre se trouvent en concurrence vis à vis des acteurs historiquement implantés au niveau local, par exemple « *l'Association Pierre et Terre (située au sein de la CCBA) fait des diagnostics thermiques gratuits. Ils ont des subventions du Conseil Général pour accompagner les familles, je sais que cela existe, ils le font parce que j'ai été témoin de cela. On peut sûrement établir un partenariat... j'en ai déjà discuté avec eux... surtout qu'ils ciblent beaucoup plus les produits respectueux de l'environnement* » [ELIR1]. Cette association semble compétente, connue au niveau local, capable d'apporter des solutions écologiques. De plus elle est déjà financée par le Conseil Général. Ne serait-il pas pertinent de la mobiliser dans le GerSlime ?

Les acteurs locaux évoquent souvent la crainte des ménages face au démarchage. En effet, bon nombre de vendeurs peu scrupuleux tentent de placer de force leurs produits auprès des personnes les plus âgées et les plus démunies. A l'heure actuelle, les acteurs opérationnels ont plutôt tendance à considérer qu'il s'agit là d'une forme de concurrence que le GerSlime ne peut pas combattre ou utiliser, « *les gens voient tout le temps de la pub, ils disent : bon qu'est-ce qu'on veut me vendre aujourd'hui ? Après c'est difficile pour nous de dire : non, c'est vraiment gratuit ! Parce que les autres, ils fonctionnent pareil, ils font des visites gratuites aussi, donc pour avoir la confiance, c'est pas évident. Heureusement qu'il y a le FSL qui nous permet quand même d'avoir beaucoup de personnes* » [ELIR2]. Nous pensons au contraire qu'adopter cette méthode démarchage est le meilleur moyen pour les ménages de vraiment comprendre et expérimenter la différence qu'il y a dans l'intervention des vendeurs et dans l'intervention du GerSlime.

7.4.2. Les acteurs qui considèrent ne pas avoir besoin du GerSlime

Plusieurs acteurs locaux n'adhèrent pas au GerSlime du fait qu'ils pensent eux-mêmes mettre en œuvre ce qu'il faut ou de manière équivalente. On pense notamment aux bailleurs sociaux qui distribuent des kit économiques, lancent des programmes de réhabilitation, conseillent les gens sur les gestes économes, etc. De même les fournisseurs d'énergie financent des actions similaires au travers de leurs partenariats avec l'ADIL, les Restos Du Cœur, etc. Ainsi, certains de nos opérateurs se demandent encore pourquoi ces acteurs, « *n'orientent pas les personnes vers nous parce qu'ils rencontrent quand même des personnes. EDF, les gens ont un contrat, ils reçoivent un courrier de toutes les personnes en impayés. C'est le problème d'EDF aussi qui multiplie ses partenaires et finalement on se retrouve tous à faire la même chose. Mais je pense qu'ils sont en manque de concret aussi* » [CESF]. Là encore, la juxtaposition des actions crée de la concurrence entre les dispositifs.

7.5. Opportunités et pistes d'améliorations

La diffusion du GerSlime à l'échelle du département du Gers peut reposer sur des ressources et quelques opportunités. Les acteurs locaux nous renseignent sur les actions utiles à mener pour améliorer les interventions.

7.5.1. Un appel au développement

La plupart des acteurs locaux souhaitent voir le GerSlime reconduit et perdurer dans le temps pour effectivement passer au « traitement de masse », *« il faut développer cette action pour toucher les familles qui n'ont pas encore été visitées, même celles qui n'ont pas vraiment de difficultés énergétiques. Il faut continuer à accompagner les familles à devenir acteurs de leurs propres consommations. C'est apporter des connaissances aux gens, comme savoir lire une facture d'électricité ou de gaz, savoir quels usages consomment précisément, quelle est la grosse partie de la consommation, savoir comment éviter les surconsommations. On a un très grand rôle à jouer sur le territoire local et national »* [ELIR1].

Fort de ses atouts, le dispositif ne pourra qu'être amélioré, *« si le SLIME continue, sous une forme ou une autre, il faut qu'on reste dans le concret et que beaucoup plus de personnes puissent bénéficier de cette action. Même si on n'a que 50% des résultats, ça vaut mieux que rien du tout. Eux, ils ne veulent pas perdre de l'argent, le problème ce sont les financeurs quoi »* [ELIR1].

7.5.2. De la formation

L'expérience du GerSlime semble favorable au besoin de se former, *« je demande à approfondir plus mes compétences techniques, je ne connais pas tout aujourd'hui pour être encore plus utiles pour les familles »* [ELIR1]. Les interventions auprès des ménages semblent déjà efficaces, mais peuvent sans doute être améliorées. Se pose toujours la question du travail d'enrôlement des partenaires et de médiation auprès des propriétaires bailleurs.

7.5.3. Le développement du bouche à oreille

Doucement mais sûrement, le bouche à oreille a tout au long de l'expérimentation pris une place grandissante pour identifier les ménages en situation de précarité énergétique. La force de la preuve agit, *« si elles n'ont pas été orientées, et que ça passe par le bouche à oreille et qu'elles ont vu que ça va pouvoir apporter, quelque chose et que elles sont déjà intéressées par le sujet »* [ELIR2]. Cette tendance invite la continuité des actions menées.

7.5.4. Fournir un effort conséquent pour aller vers les ménages

Les acteurs opérationnels ont désormais conscience de la nécessité de développer une stratégie différente en matière de communication, *« à un moment donné, j'étais pour faire du porte à porte. J'aurais bien aimé aller sur les marchés, les places publiques, pour discuter avec les gens, pour être connu et reconnu à travers ce qu'on fait (le SLIME). Ce genre de démarche permet de créer un lien de proximité avec les gens »* [ELIR1]. Il semble également judicieux d'établir ce contact physique par téléphone, *« le Slime devrait se permettre de passer un petit appel. Alors je ne sais pas. C'est sur ce domaine là où on peut être efficace car ça ne se déclenche pas forcément. Il faut arriver à le déclencher, plus persuader »* [CCBA-élu2].

7.5.5. Adosser les interventions du GerSlime sur les demandes d'aides au FSL

Rendre la visite de l'ELIR systématique pour les demandes FSL assure un stock de cas à traiter, *« ce serait carrément dément et ça servirait à rien, je ronchonnerai. La, c'est obligatoire mais c'est sympathique, donc voilà. En plus, c'est pertinent, nécessaire et à recommander sans modération. Ce serait à développer sur le territoire du Gers »* [UTAS-AS2]. Le principe semble susciter l'adhésion, *« c'est vrai que j'étais défavorable au fait qu'on oblige les gens à nous appeler pour faire une demande FSL. Parce qu'on parlait sur le principe du volontariat... finalement c'est bien car ça nous permet d'identifier des problèmes qui n'étaient pas identifiés par les personnes elles-mêmes. Sur leurs consommations, sur la façon d'utiliser des systèmes de chauffage, elles ne rendaient pas compte des problèmes. En fait c'est intéressant de procéder comme ça car on est obligé de faire cette visite-là pour savoir »* [ELIR2].

7.5.6. Accompagner les Mairies dans la compréhension du SLIME

L'enrôlement des maires implique un effort de traduction et d'accompagnement de la part des acteurs opérationnels du GerSlime. En effet, *« les Maires n'ont pas cette notion de s'impliquer. Encore une fois, certains l'ont, mais il faudra arriver à vulgariser les choses pour qu'ils s'en emparent mieux. Nous avons la chance d'avoir une communauté de communes et c'est là qu'il faut insister. Il y a 42 élus, il y a donc une tribune intéressante, il faut s'en servir parce qu'autrement, cela devient vite épuisant d'aller voir les uns et les autres indépendamment. Il y a une tribune et il faut surtout insister sur la responsabilité des élus à faire passer le message en tant que délégué communautaire »* [CCBA-élu2].

La démarche peut être assez simple s'il s'agit juste d'aller à la rencontre des élus pour raconter le dispositif et le rendre vivant dans les mémoires, *« avec les maires, on aurait pu aller beaucoup plus loin avec eux... au niveau relationnel, je ne pense que ça n'est pas bien fait, je n'ai pas visité moi-même, mais je ne veux pas critiquer sans savoir... mais il faut les mobiliser, les intéresser, je pense qu'il y a beaucoup à faire avec eux »* [ELIR1]. Néanmoins, dynamiser un réseau, c'est un métier, des compétences, du temps.

7.5.7. Associer les partenaires dès la phase de conception / lancement d'un SLIME

Un dispositif d'action gagne toujours à enrôler les partenaires utiles dès la phase de conception et de lancement, *« il faut plus d'implication avec tous les partenaires autour de la table, et dire voilà, nous voulons mettre ça en place, qu'est-ce que vous voulez faire ? Et pas simplement informer et dire à la fin : voilà, nous on veut du financement, combien vous donnez ? »* [CCAS-Responsable administrative].

7.5.8. Travailler à partir des enjeux fédérateurs du « vieillissement et maintien à domicile »

Les professionnels de santé sont susceptibles d'adhérer et de s'impliquer dans le GerSlime. Surtout que *« le corps médical a un rôle important à jouer, ce sont les seuls capables de faire le lien entre santé et bâti »* [ELIR1]. Les médecins auront sûrement besoin d'être un minimum formés aux enjeux de la précarité énergétique, néanmoins le SLIME peut s'emparer des orientations notamment prises par les récentes maisons de santé, *« en fait on a une loi qui est sortie il n'y a pas longtemps qui s'appelle loi HPST et en fait la différence de cette loi par rapport à ce qui se faisait ailleurs c'est qu'on recentre tout autour du patient, on est tous*

autour du patient. C'est-à-dire que ce n'est plus le patient qui doit aller faire les démarches...c'est nous qui devront venir et qui encadrons le patient dans une prise en charge globale. D'où aussi ce genre de structures qui se créent et qui permettent une approche globale. Ce n'est pas que le médecin, ce n'est pas que l'infirmière, ce n'est pas que le social...c'est tout le monde en même temps » [MDS-Médecin2].

7.5.9. Faire en sorte que les opérateurs soient connus / reconnus

Au delà de l'effort d'aller physiquement à la rencontre des acteurs, la communication autour du dispositif peut être revue et améliorée. Certaines idées circulent déjà, « *sur l'affiche, on aurait dû mettre les deux numéros de téléphone personnels des intervenants car l'affiche est assez neutre, il n'y a pas de nom ou de prénom associé avec le numéro indiqué* » [ELIR1].

7.5.10. Dynamiser les relations partenariales

De nombreux acteurs ont un peu trop été délaissés par le GerSlime durant l'expérimentation, « *on n'a pas assez travaillé ni avec les foyers des personnes âgées ni avec les associations... même s'il y a eu des actions, notamment menée par la CESF, elle a bien bossé pour ça, mais ce n'est pas assez, il faudrait aller plus loin, il faut y retourner plus souvent* » [ELIR1].

Plusieurs structures justifient leur non engagement par manque de temps ou de réflexe. Il s'agit encore de rendre le dispositif vivant dans les têtes, « *nous sommes tous pareil. Combien de choses que nous écoutons mais que nous n'intégrons pas, surtout qu'avant de mémoriser, il faut comprendre* » [CCBA-élu2] ; « *les dames à domiciles, il faudrait davantage les intéresser et les mobiliser* » [ELIR1]. D'une certaine manière, rien ne vaut la piqûre de rappel : « *il faut de toute façon répéter, répéter, répéter les choses tant que ça n'a pas été entendu ou mémorisé. Il faut le répéter tous les ans* » [CCBA-élu2].

Compte tenu du temps nécessaire pour dynamiser un réseau à l'échelle de la CCBA, « *il aurait peut être fallu une personne ou travaillait en amont sur la création et l'animation de ce réseau, je sais pas comment hein. C'est pareil c'est pas nos métiers à nous, on l'a fait comme ça en essayant de faire du cas par cas mais la base ou en tout cas la pertinence et l'efficacité du SLIME à mon avis se fait, elle passe par là. Elle passe par un réseau efficace, c'est à dire une médiation efficace avec des aides, des leviers et des appuis par ce réseau d'acteurs locaux, mairies, artisans ou autres leviers et après avoir aussi des artisans et des intervenants quels qu'ils soient qui puissent intervenir rapidement pour fournir un devis et faire des travaux derrière, parce que souvent ça prend du temps* » [GEC].

Une autre action à développer, « *c'est ce qu'on a essayé de modifier un peu mais sur la troisième année, en disant que les donneurs d'alerte pouvaient appeler le SLIME de la part d'un tel, il faut juste que la personne soit d'accord pour que vous appeliez, qu'elle sache que vous allez appeler et que quelqu'un va prendre contact avec eux, d'être plus offensif dans l'appel, ça n'a pas été fait au départ et du coup il est possible qu'il y ait eu des gens qui ont eu l'information mais qui au final n'ont pas fait la démarche* » [CG-Service Exclusion].

7.5.11. Positionner davantage l'action du SLIME au niveau intercommunal

D'une part, l'échelle intercommunale semble la plus pertinente pour mobiliser les acteurs locaux et rentrer au contact des ménages, « *en plus des Maires, il faut associer les secrétaires de Mairie, on doit arriver à les associer beaucoup plus, car les secrétaires de mairie*

rappellent à l'élu qu'il a oublié ceci et cela et qu'il y a eu ceci et cela qui est arrivé, car le Maire peut avoir d'autres choses en tête » [CCBA-élu2].

D'autre part, l'échelle intercommunale semble intéressante pour porter un dispositif tel que le GerSlime. Elle permet de déconnecter le dispositif de l'action sociale et elle est propice pour mettre en œuvre des actions de proximité. Les intercommunalités sont d'ailleurs capables de mutualiser des moyens lorsque l'enjeu est acté, *« on regroupe une compétence lorsqu'elle est commune à toutes les communes. Et là, on se met ensemble pour qu'elle soit plus performante. La communauté n'est pas un regroupement de service. C'est un regroupement de projet. La compétence générale, c'est les communes qui l'ont, avec l'état civil et tout ça, mais pas la communauté » [CCBA-élu2].* Par exemple, la CCBA réfléchit actuellement à la, *« mise en place au niveau d'une maison des services. La MSA est dedans aussi. Lors des réunions cantonales ou inter cantonales, on disait toujours : puisque que vous dites que vous êtes dans le social et qu'il y a une branche dédiée à aider les autres et tout, et bien c'est le moment de la mettre en œuvre avec le SLIME » [CCBA-élu2].*

Un autre exemple milite dans ce sens, *« ça se fait dans l'entretien des espaces verts ou on appelle ça des régies rurales, je sais pas si vous connaissez... des régies rurales pourraient faire ce travail là mais il faut qu'elles prennent des assurances, qu'elles prennent des compétences, enfin il faut qu'au sein de la régie il y ait des employés qui ait ces compétences là. C'est ce qu'il manque un peu » [GEC].*

7.5.12. Réunir les acteurs ressources lors des comités techniques

Le groupe projet du GerSlime peut être consolidé en intégrant davantage les acteurs utiles à l'identification et au traitement des situations de précarité énergétique, *« s'il y avait quelque chose à améliorer, ça serait de faire en sorte que tous les intervenants concernés soient présents lors des comités techniques... à mon sens, l'OPAH n'a pas assez été présent » [ELIR1].* Le comité technique peut s'ouvrir aussi d'autres compétences et d'autres métiers.

3^{ème} Partie

Le point de vue des bénéficiaires

Résultats des enquêtes auprès des ménages

8 – La population d’enquête

L’enquête par questionnaires a été réalisée en avril et mai 2014 par les étudiants du Master PEPS, complétée en septembre 2014 par le BESC. En moyenne, la passation a duré une vingtaine de minutes.

Au total, 123 questionnaires ont été passés, représentant 45% des bénéficiaires du GerSlime. Mais nous n’avons pu exploiter que 108 questionnaires, compte tenu de questionnaires trop incomplets pour être traités, notamment parce que la personne qui a répondu n’avait pas suivi l’intervention ou par abandon en cours de passation, le questionnaire ayant été jugé trop long par certaines personnes peu disponibles.

Ainsi, le taux d’enquête s’élève à 39% des bénéficiaires. Compte tenu des déménagements qui ont pu avoir lieu depuis l’intervention et de la difficulté à contacter, dans des délais courts, certains ménages, ce taux d’enquête est tout à fait satisfaisant.

L’enquête a touché des ménages de 25 des 32 communes du territoire d’expérimentation, avec une moindre concentration sur les quatre communes principales (62% dans l’enquête contre 67% des bénéficiaires).

Par rapport à la population des bénéficiaires du GerSlime, on peut noter quelques différences :

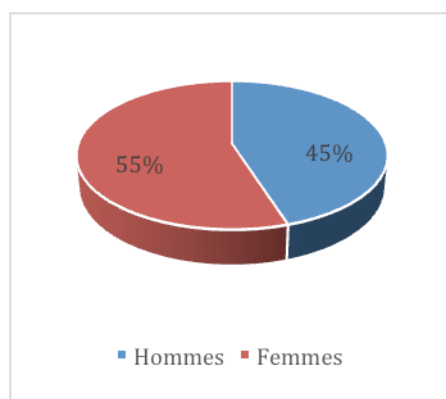
- Une surreprésentation des propriétaires occupants : 55% contre 33% des bénéficiaires
- Une très légère surreprésentation des couples sans enfants : 20% contre 18% de l’ensemble des bénéficiaires ;
- Une légère sous-représentation des familles monoparentales : 19% contre 24% des bénéficiaires.

L’enquête par questionnaire a été complétée par quelques entretiens qualitatifs par entretiens semi-directifs.

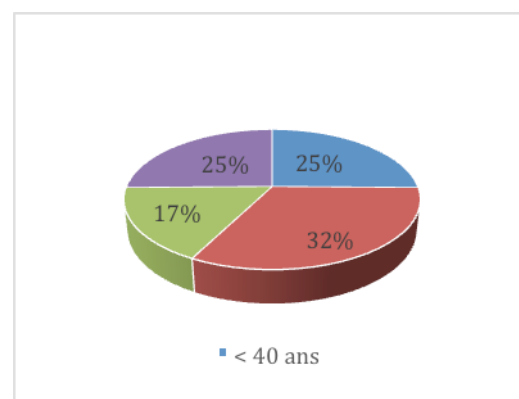
8.1. Une population diversifiée

Les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à avoir répondu à l’enquête téléphonique. (55% contre 45%). Cette répartition renvoie à la fois à la composition des ménages, mais aussi, sans doute, à une plus grande disponibilité pour répondre à ce genre d’enquête.

Graphique 1. Répartition par genre



Graphique 2. Répartition par âge



La répartition par âge est assez équilibrée. On compte autant de jeunes de moins de 40 ans (25%) que de personnes âgées de plus de 65 ans (25%). Au total, 57% ont moins de 55 ans et 42% plus de 54 ans. Ainsi, la précarité énergétique ne concerne pas majoritairement les personnes âgées, mais bien l'ensemble des classes d'âge, même si les personnes âgées sont surreprésentées par rapport à la population départementale (en 2006, 37% des habitants du Gers avaient plus de 54 ans, Données INSEE).

Les ménages composés d'une personne seule sont les plus nombreux (29%), suivis des couples avec enfants (27%), des couples sans enfants (20%) et des familles monoparentales (19%). Très peu de personnes (5%) se trouvent dans d'autres situations (accueil d'autres membres de la famille, d'amis, collocations etc.). Par rapport à la population départementale (données INSEE), les personnes seules et les familles monoparentales sont fortement surreprésentées, avec respectivement 29% contre 14% et 19% contre 8%, signe d'une fragilité particulière de ces ménages.

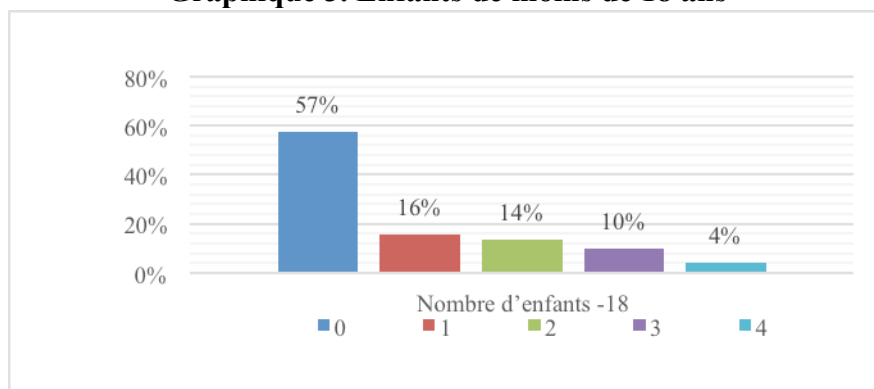
Les personnes seules et les couples sans enfants sont très majoritairement représentés par des hommes (61% et 73%). A l'inverse, pour les couples avec enfants et, surtout, les familles monoparentales, les femmes sont très majoritaires (66% et 86%).

Tableau 1. Situation familiale selon le genre

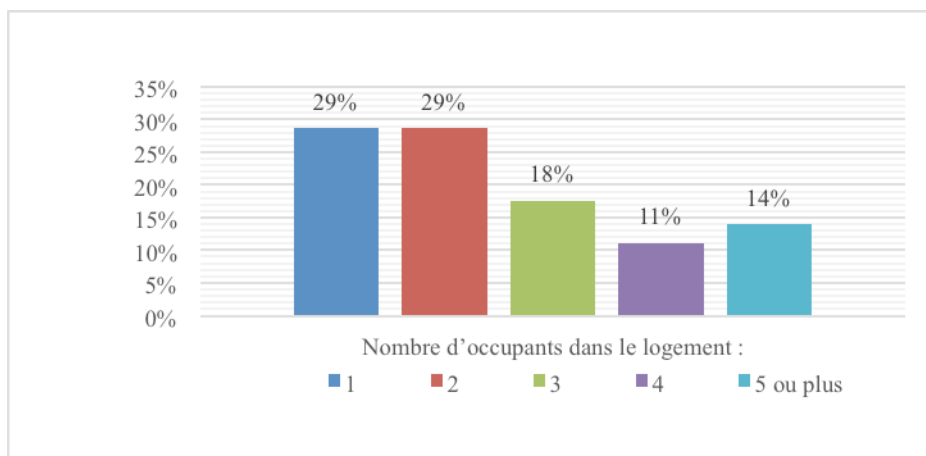
	Personnes seules	Couple sans enfants	Couple avec enfants	Famille monoparentale	Autres situations	Total
hommes	61%	73%	34%	14%	20%	45%
femmes	39%	27%	66%	86%	80%	55%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ensemble	29%	20%	27%	19%	5%	100%

Plus de la moitié des répondants (57%) n'ont pas d'enfants à charge. A l'inverse, 14% des ménages en ont plus de deux, mais aucun plus de 4 enfants. Assez logiquement, plus de deux tiers des moins de 40 ans ont au moins un enfant de moins de 18 ans à charge. Dès la tranche d'âges suivante (40 à 54 ans), moins d'un ménage sur deux a encore un enfant à charge, 20% entre 55 et 64 ans et bien plus rarement après 65 ans (5%)

Graphique 3. Enfants de moins de 18 ans



Graphique 4. Taille des ménages



Les ménages de petite taille (une ou deux personnes) sont les plus nombreux (58%), mais, à l'inverse, un quart comporte au moins quatre personnes. Si cette répartition reflète assez bien la population régionale, elle montre un fort décalage avec la répartition des ménages en précarité énergétique telle que l'OREMIP l'avait caractérisée en 2011. Dans l'étude de l'OREMIP, au niveau régional, près des trois quarts des ménages en précarité énergétique étaient composés d'une personne seule (71%) et 93% d'une ou deux personnes.

De manière cohérente au regard des situations familiales, les tranches d'âge les plus basses concentrent le plus fort taux d'occupation des logements. Ainsi, plus d'un ménage sur deux (55%) dont le répondant est âgé de moins de 40 ans, est constitué d'au moins 4 occupants, ce qui n'est le cas que de 4% des ménages dont les répondants sont âgés de 65 ans ou plus.

Tableau 2. Nombre d'occupants du logement par tranches d'âge

	< 40 ans	40 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans et +	Total
1 occupant	9%	32%	47%	41%	29%
2 occupants	18%	14%	40%	55%	29%
3 occupants	18%	21%	-	-	18%
4 et +	55%	33%	13%	4%	25%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Ensemble	25%	32%	17%	25%	100%

On peut ainsi faire une nette **distinction entre deux types de ménages en précarité énergétique** dans le Gers, qui se distinguent également par le genre de la personne qui a répondu à l'enquête :

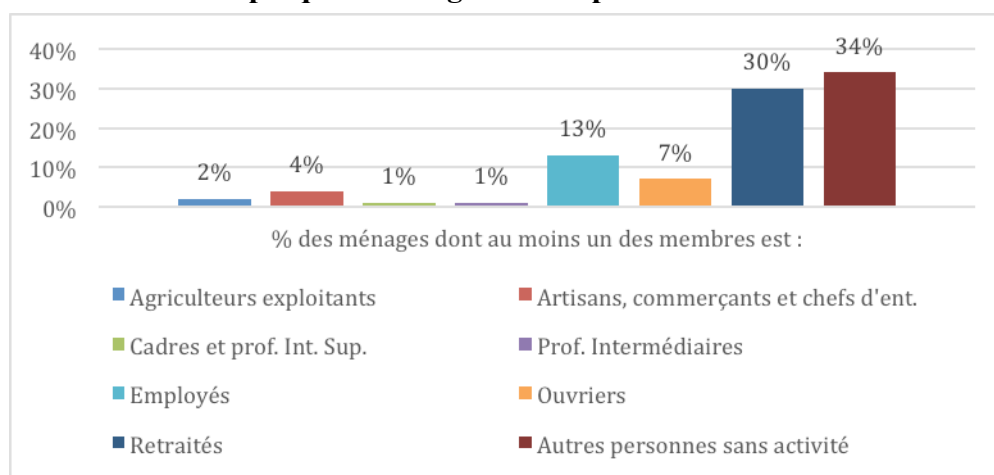
- Les personnes âgées de plus de 55 ans, seules ou en couple sans enfants, très majoritairement représentés par des hommes dans l'enquête par questionnaire.
- Les personnes de moins de 55 ans, seules ou en couple avec des enfants, majoritairement représentées par des femmes.

8.2. Activités et revenus

Sans surprise, au regard de la structure de la population d'enquête, les trois quarts des personnes interrogées n'ont pas d'activité professionnelle (64%), mais seuls 30% sont retraitées, les autres étant chômeurs ou inactifs. Les moins de 40 ans sont très majoritairement actifs (67%) et occupent un emploi. Entre 40 et 54 ans, le taux d'activité diminue fortement (53%). Au-delà de ces tranches d'âge, les retraités sont majoritaires, même si plus d'un quart des ménages (26%) âgés de 55 à 64 ans comprend au moins une personne active.

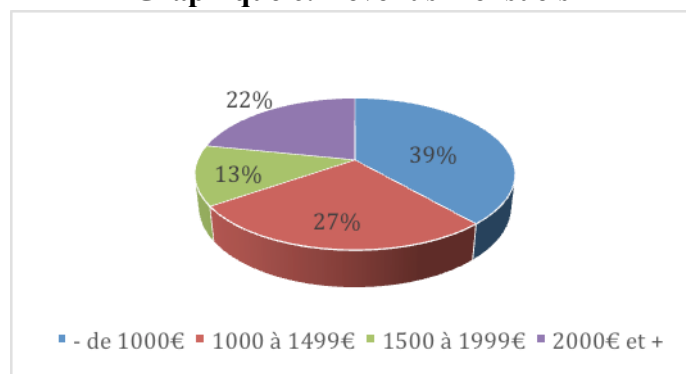
Les actifs occupés sont essentiellement employés ou ouvriers (principalement ouvriers agricoles). Quelques uns (4%) sont artisans, commerçants ou chefs d'entreprise (principalement auto-entrepreneurs). Très rares sont les agriculteurs, les professions intermédiaires ou supérieures, mais quelques ménages de ces catégories socioprofessionnelles ont cependant fait appel au GerSlime.

Graphique 5. Catégorie socioprofessionnelle



Du fait de la forte proportion d'inactifs et de retraités dans la population d'enquête, les revenus des ménages interrogés sont plutôt faibles avec plus d'un tiers (39%) disposant de revenus inférieurs à 1.000€ par mois et plus de 65% ayant des revenus inférieurs à 1.500€. A l'inverse, moins du quart (22%) des ménages dispose d'un revenu mensuel supérieur à 2.000€.

Graphique 6. Revenus mensuels



8.3. Le logement

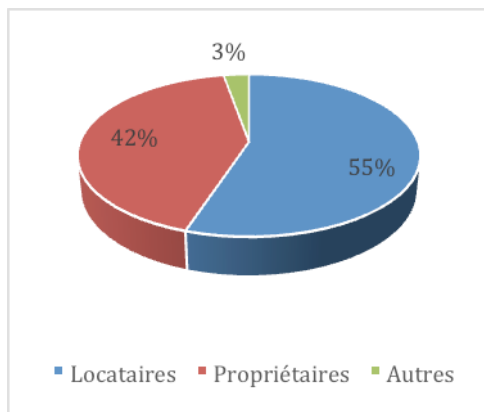
Les conditions d'occupation du logement (statut d'occupation, type et taille des logement), comme le type d'énergie utilisé pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire, et les dépenses qui y sont consacrées, permettent de caractériser, au même titre que les caractéristiques sociodémographiques, les ménages bénéficiaires du GerSlime, pour autant que la précarité énergétique résulte de la conjonction de ces ensembles d'éléments.

8.3.1. Une majorité de locataires du parc privé

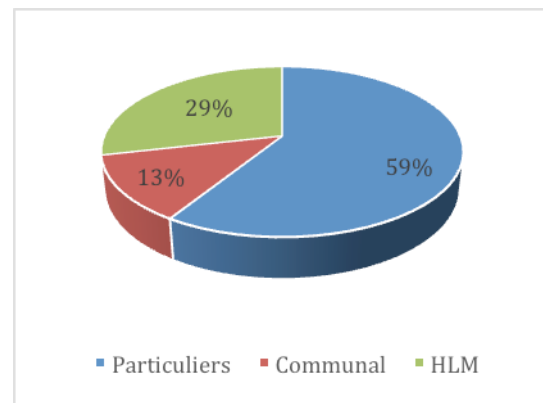
Plus d'un ménage sur deux est locataire de son logement (55%). Cependant, les propriétaires sont légèrement surreprésentés dans l'enquête, puisqu'ils représentent 33% de l'ensemble des bénéficiaires du GerSlime, contre 42% dans l'enquête. Un des éléments d'explication réside dans le fait que ces derniers ont moins souvent déménagé que les locataires, ils ont par conséquent été plus facilement joignables dans le cadre de la présente enquête. Ainsi, aucun des répondants propriétaires n'a fait état d'un déménagement depuis l'intervention du GerSlime, contrairement aux locataires dont plus du tiers (34%) avait quitté le logement qui avait fait l'objet d'une intervention. Seul un petit nombre des répondants (3%) a un autre statut d'occupation (hébergé à titre gratuit, nu propriétaire, usufruitier, etc.).

Dans l'étude de l'OREMIP de 2011, les propriétaires étaient proportionnellement plus nombreux que les locataires parmi les ménages en précarité énergétique (58%). Rappelons que 70% de l'ensemble des ménages de la zone d'expérimentation sont propriétaires, ce qui confirme une plus forte exposition des locataires à la précarité énergétique, en tous cas à avoir sollicité le Gerslime.

Graphique 7. Statut d'occupation



Graphique 8. Parc locatif



Les propriétaires sont plutôt des hommes (60%), alors que les femmes sont principalement locataires de leur logement (68%).

Une large majorité des locataires (59%) occupe un logement du parc privé et presque un tiers (29%) est locataire d'un logement HLM. Le parc communal est moins représenté (13%).

Assez logiquement, il existe une relation forte entre l'âge des répondants et leur statut d'occupation. Plus des deux tiers des moins de 55 ans sont locataires, alors que la proportion est inverse après 55 ans (67% de propriétaires).

Tableau 4. Statut d'occupation par tranches d'âge

	< 40 ans	40 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans et plus	Total
Propriétaires	27%	32%	67%	67%	42%
Locataires	73%	68%	27%	29%	55%
Autres	-	-	7%	5%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Enfin, il existe un lien fort entre le statut d'occupation et la composition des ménages, ce qui renvoie aussi à la structure par âge des ménages selon leur statut d'occupation. De manière générale, les familles avec enfants à charge sont plutôt locataires de leur logement. Mais, deux tendances fortes se dégagent de ce croisement :

- Plus des trois quarts des couples sans enfants, qui sont aussi les plus âgés, sont propriétaires (77%).
- Les familles monoparentales sont quasi-exclusivement locataires (86%).

Tableau 5. Statut d'occupation par situation familiale

	Personnes seules	Couple sans enfants	Couple avec enfants	Famille monoparentale	Total
Propriétaires	43%	77%	38%	10%	42%
Locataires	57%	18%	62%	86%	55%
Autres	-	5%	-	5%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Les locataires habitent dans les communes les plus importantes, avec une proportion particulièrement significative à Nogaro. Près de la moitié des locataires (45%) résident dans cette commune, contre seulement 16% des propriétaires qui résident plutôt dans des communes plus rurales.

Parmi les locataires, la répartition du montant des loyers est plutôt équilibrée puisque 38% payent 400€ ou moins, 25% payent entre 401 et 500€, et 37% plus de 500€.

Comme nous pouvions le supposer, les familles avec enfants (qui comprennent donc le plus d'occupants) payent les loyers les plus élevés. Ainsi, 59% des couples avec enfants et la moitié des familles monoparentales ont un loyer supérieur à 500€ par mois. A l'inverse, la quasi totalité (86%) des ménages constitués d'une personne seule et la moitié (48%) des couples sans enfants ont des loyers qui n'excède par 400€ par mois. Le loyer représente une part importante du revenu des locataires, le tiers en moyenne, souvent plus de la moitié.

Tableau 6. Montant des loyers selon la composition des ménages

	Personnes seules	Couple sans enfants	Couple avec enfants	Famille monoparentale	Total
400€ ou -	86%	48%	18%	19%	38%
401 à 500€	14%	26%	23%	31%	25%
Plus de 500€	-	26%	59%	50%	37%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

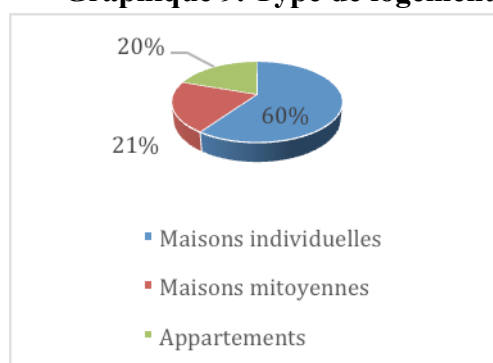
C'est au sein du parc privé que les loyers sont les plus élevés. Plus de la moitié des locataires du parc privé (52%) ont un loyer supérieur à 500€ par mois. Viennent ensuite les locataires du parc communal, avec une large majorité (60%) payant entre 400 et 500€ par mois. Enfin, les locataires d'HLM ont les loyers les plus faibles, 70% d'entre eux payant moins de 400€ par mois.

Tableau 7. Montant des loyers selon le parc locatif

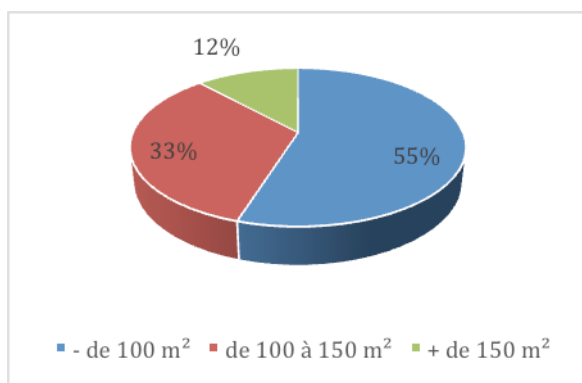
	Privé	Communal	HLM	Total
400€ ou moins	26%	20%	71%	38%
401 à 500€	23%	60%	14%	25%
Plus de 500€	52%	20%	14%	37%
	100%	100%	100%	100%

Qu'ils soient propriétaires ou locataires, la grande majorité des ménages réside dans des maisons individuelles isolées ou mitoyennes (81%). Cette répartition renvoie aux spécificités du territoire d'expérimentation, majoritairement rural. Notons cependant qu'aucun répondant n'habite dans un type de logement alternatif (caravane, préfabriqué, logement collectif, etc.). Dans les trois quarts des cas, il s'agit d'une maison individuelle isolée (74%), contre seulement 26% dans des maisons mitoyennes (1 ou deux cotés). Par ailleurs, on observe, pour les locataires, de fortes différences d'habitat selon le type de bailleur. Ainsi, 80% des locataires du parc d'HLM vivent en appartement, contre 29% pour les locataires du parc communal et 15% du parc privé.

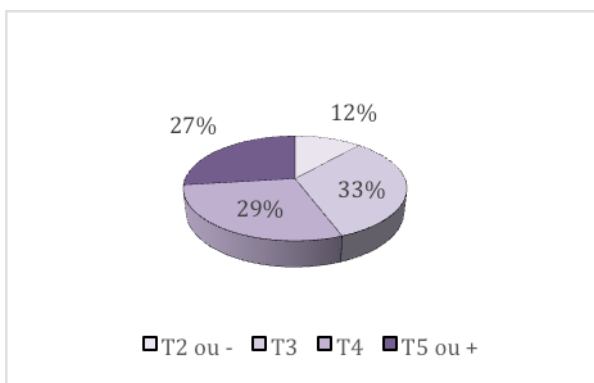
Graphique 9. Type de logement



La taille des logements est majoritairement inférieure à 100m² (55%), contre 12% ayant un logement de plus de 150m². En contrepoint, 56% des logements comportent au moins 4 pièces, alors que les petits logements (T1 et T2) restent rares (12% des logements).



Graphique 10. Superficie des logements



Graphique 11. Nombre de pièces

Contrairement à une idée répandue, les personnes âgées, souvent propriétaires, ne vivent pas dans des grands logements. Seulement 9% des plus de 65 ans et plus vivent dans des logements dont la superficie est supérieure à 150m². Pour autant, ce ne sont pas les ménages les plus jeunes qui vivent dans les logements les plus vastes, et ce malgré le fait qu'ils comportent un nombre plus important d'occupants.

Tableau 8. Taille des logements par tranches d'âge

	< 40 ans	40 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans et plus	Total
Moins de 100m²	43%	62%	40%	55%	55%
100 à 150m²	43%	35%	33%	36%	33%
Plus de 150m²	14%	4%	27%	9%	12%
	100%	100%	100%	100%	100%

Paradoxalement, ce sont les couples sans enfants qui vivent dans les logements les plus spacieux. Ainsi, près d'un quart d'entre eux (23%) vivent dans des logements de plus de 150m². Les personnes seules et les familles monoparentales vivent majoritairement (pour respectivement 72% et 65% d'entre elles) dans les logements les plus petits, de moins de 100m². Enfin, la moitié des couples avec enfants réside dans des logements de la tranche intermédiaire, d'une surface comprise entre 100 et 150m².

Tableau 9. Taille des logements par situation familiale

	Personnes seules	Couple sans enfants	Couple avec enfants	Famille monoparentale	Total
Moins de 100m²	72%	45%	42%	65%	55%
100 à 150m²	24%	32%	50%	30%	33%
Plus de 150m²	3%	23%	8%	5%	12%
	100%	100%	100%	100%	100%

Enfin, la répartition selon l'ancienneté des logements est assez équilibrée puisque pratiquement un tiers (30%) vit dans des logements construits avant 1949, un autre tiers (36%) entre 1949 et 1975, et un dernier tiers (34%) après 1975. Contrairement à ce que nous pourrions supposer, **les ménages qui ont sollicité le dispositif vivent autant dans des logements récents que dans un habitat ancien**. Ceci alors que le diagnostic territorial réalisé en amont de la mise en place du GerSlime montrait que, sur le territoire d'expérimentation, 64% des logements dataient d'avant 1975, ce qui correspond à peu près à la répartition observée dans l'enquête, mais 42% avaient été construits avant 1949, ce qui est très supérieur aux données de l'enquête, montrant par là une sous représentation des logement anciens parmi les ménages ayant sollicité le dispositif. Les données du réseau RAPPEL¹³ montrent pourtant que l'exposition à la précarité est très fortement liée à l'ancienneté du logement. Le taux de précarité énergétique s'élève à 34% dans les logements datant d'avant 1949, 29% pour les logements construits entre 1949 et 1975 et est inférieur à 20% pour les logements plus récents.

Par ailleurs, notons que les trois quarts des logements construits avant 1948 sont occupés par des propriétaires à l'inverse des logements construits entre 1948 et 1974, occupés par une large majorité de locataires (63%). Les propriétaires sont également majoritaires, mais dans une moindre mesure (59%), à occuper les logements les plus récents.

Tableau 10. Statut d'occupation par ancienneté des logements

	Avant 1948	1948-1974	Après 1975	Total
Propriétaires	75%	38%	59%	42%
Locataires	20%	63%	41%	55%
Autres	5%	-	-	3%
	100%	100%	100%	100%

Les logements locatifs les plus anciens appartiennent aux parcs privé et communal. A l'inverse, le logement social public dispose d'un parc beaucoup plus récent. Le parc privé apparaît le plus ancien, avec très peu de logements construits après 1975.

¹³ Focus Précarité énergétique, La lettre du réseau RAPPEL, n°7, 2011.

Tableau 11. Ancienneté du logement selon le parc locatif

	Privé	Communal	HLM	Total
Avant 1948	21%	25%	-	30%
1948 - 1974	71%	50%	30%	36%
Après 1975	7%	25%	70%	34%
	100%	100%	100%	100%

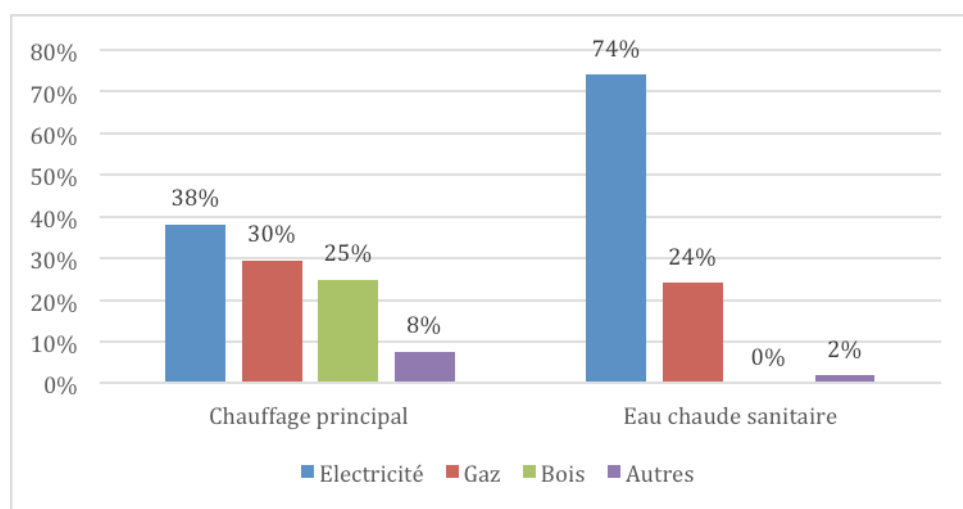
8.3.2. Le mix énergétique

La quasi-totalité des répondants (99%) dispose d'un système de chauffage individuel. Même en appartement et dans le parc HLM, le chauffage collectif reste l'exception. Or, les données INSEE relatives à la précarité énergétiques en France, font état d'une proportion plus importante de ménages déclarant avoir eu froid au cours de l'hiver lorsqu'ils disposent d'un chauffage collectif (20% contre 12% pour ceux disposant d'une chaudière indépendante)¹⁴. Par ailleurs, un chauffage collectif est généralement moins coûteux qu'un chauffage individuel.

L'électricité reste la principale source d'énergie pour le chauffage (38%), avec le gaz (29%). Le bois (bûches et granulés) est utilisé comme source principale d'énergie de chauffage par le quart des ménages (15%). Les autres sources d'énergie (fuel, PAC, etc.) sont plus rares (8%). Plus des deux tiers (67%) de ceux qui utilisent l'électricité pour le chauffage sont locataires. Cette tendance est encore plus forte pour le gaz, puisque plus des trois quarts (77%) des utilisateurs sont locataires. A l'inverse, le bois est très largement utilisé par les propriétaires (77%).

Pour l'eau chaude sanitaire, les systèmes électriques sont très largement majoritaires (74%). Le gaz est utilisé dans près du quart des logements (24%) et les autres sources d'énergie (fuel, PAC, solaire, etc.) restent très rares (2%).

Graphique 12. Type d'énergie pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire



¹⁴ Insee, enquête nationale Logement 2006. http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1351#inter4

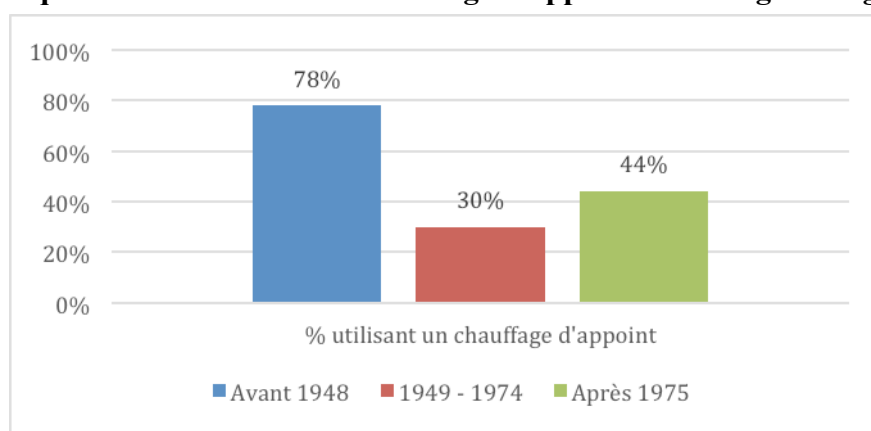
Il existe une forte corrélation entre l'énergie utilisée pour le chauffage principal et la date de construction du logement. Ainsi, la moitié des logements construits avant 1948 sont chauffés au bois, soit deux fois plus que pour l'ensemble des logements. Les logements construits entre 1948 et 1974 quant à eux, sont principalement chauffés au gaz (46%) et très rarement au bois. Enfin, dans les logements plus récents, l'énergie électrique est la plus utilisée, par plus de 40% des ménages, mais le bois reste une énergie assez répandue.

Tableau 12. Type d'énergie utilisée pour le chauffage principal selon l'ancienneté du logement

	Avant 1948	1948-1974	Après 1975	Total
Électricité	20%	42%	43%	38%
Gaz	15%	46%	26%	29%
Bois	50%	8%	22%	25%
Autres	15%	4%	9%	8%
	100%	100%	100%	100%

Ajoutons que **plus d'un ménage sur deux (51%) utilise au moins un chauffage d'appoint**, ce qui est très largement supérieur à la moyenne nationale (29% des ménages français en 2006)¹⁵. Dans les logement anciens, d'avant 1948, un chauffage d'appoint est présent dans 78% des cas, contre 30% dans les logements construits après 1948.

Graphique 13. Utilisation d'un chauffage d'appoint selon l'âge du logement



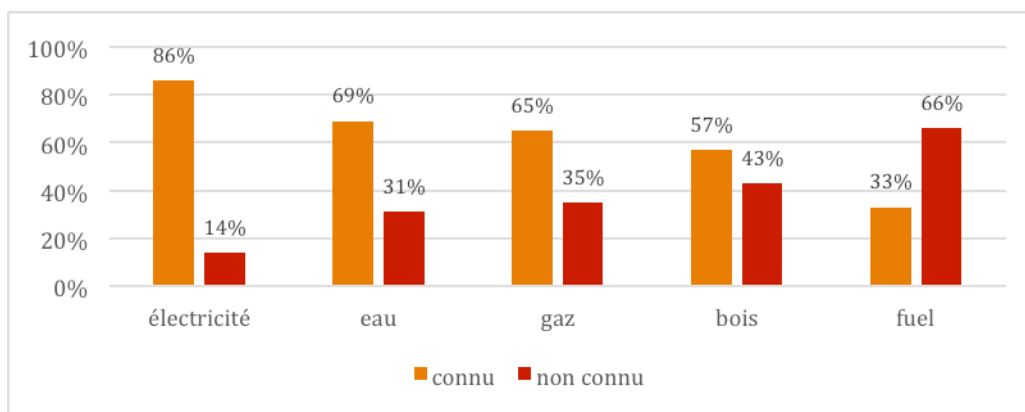
L'utilisation d'un chauffage d'appoint renvoie aussi au type d'énergie utilisée pour le chauffage principal, lui-même lié à l'ancienneté du logement. En effet, la quasi-totalité des ménages se chauffant au bois déclarent également utiliser un chauffage d'appoint (89%), ce correspond aussi aux logements les plus anciens, plus souvent chauffés au bois. A titre de comparaison, moins d'un tiers (32%) utilisent un chauffage d'appoint lorsque le mode de chauffage principal fonctionne au gaz.

¹⁵ *Ibid.*

8.3.3. Les dépenses d'énergie

Les personnes interrogées ont une assez bonne connaissance du montant de leurs factures d'énergie et d'eau, avec de fortes différences selon le type d'énergie utilisée. Ainsi, à l'exception du fuel (deux tiers ne connaissent pas le montant), les répondants connaissent majoritairement le montant de leurs dépenses énergétiques. C'est en particulier le cas pour l'électricité (86% connaissent le montant de leurs factures), puis de l'eau (69%), du gaz (66%) et enfin du bois (57%).

Graphique 14. Connaissance du montant des dépenses énergétiques



Plus d'un ménage sur trois (39%) déclare dépenser plus de 100€ par mois en électricité, tous usages confondus, et pratiquement autant (36%) moins de 60€. Un quart a des factures mensuelles comprises entre 60 et 99€. La moitié de ceux qui utilisent l'électricité pour le chauffage de leur logement payent 100€ ou plus par mois et seulement 21% moins de 60€. En revanche, il est plus surprenant de constater que la même proportion (50%) de répondants qui se chauffent au bois paye 100€ ou plus d'électricité par mois. Nous pouvons supposer que l'importance du montant des factures électriques pour les ménages se chauffant au bois se justifie en partie par le fait que la quasi-totalité d'entre eux utilise également un chauffage d'appoint.

Tableau 13. Montant des factures d'électricité selon l'énergie utilisée pour le chauffage principal

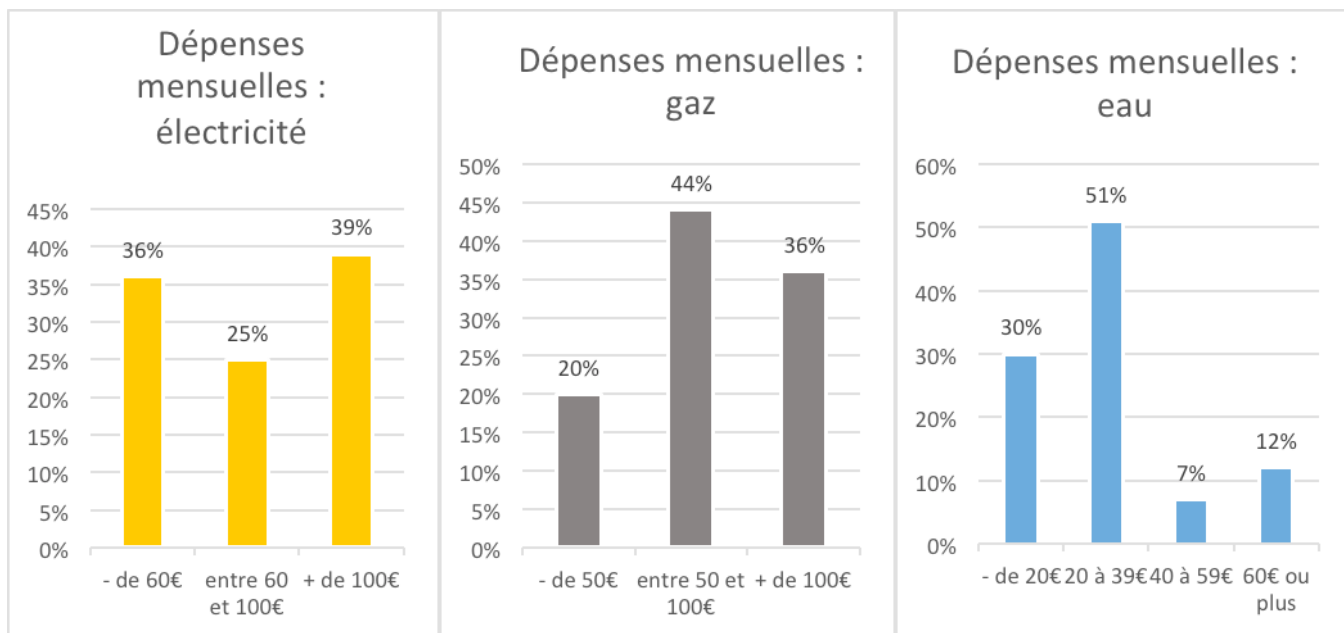
	Électricité	Gaz	Bois	Total
< 60€/mois	21%	48%	31%	36%
De 60 à 99€/mois	29%	26%	19%	25%
100€/mois ou plus	50%	26%	50%	39%
	100%	100%	100%	100%

Pour le gaz, 44% des ménages concernés ont des dépenses comprises entre 50 et 99€ mensuels, contre 36% ayant des dépenses supérieures à 100€ (légèrement moins que l'électricité) et seulement 20% ont des dépenses inférieures à 50€.

Les dépenses en eau sont, pour une majorité de répondants (51%), comprises entre 20 et 39€ par mois. Pour près d'un tiers d'entre eux (30%), elles sont inférieures à 20€ et seulement 12% ont des factures supérieures ou égales à 60€/mois.

A titre de comparaison, près de la moitié des répondants (47%) a des factures de télécommunications (internet + téléphones fixe + mobile + TV) supérieures à 50€ par mois. Notons par ailleurs que plus de 88% connaissent le montant de leurs factures de télécommunication, soit 2 points de plus que pour l'électricité.

Graphique 15. Dépenses d'énergies



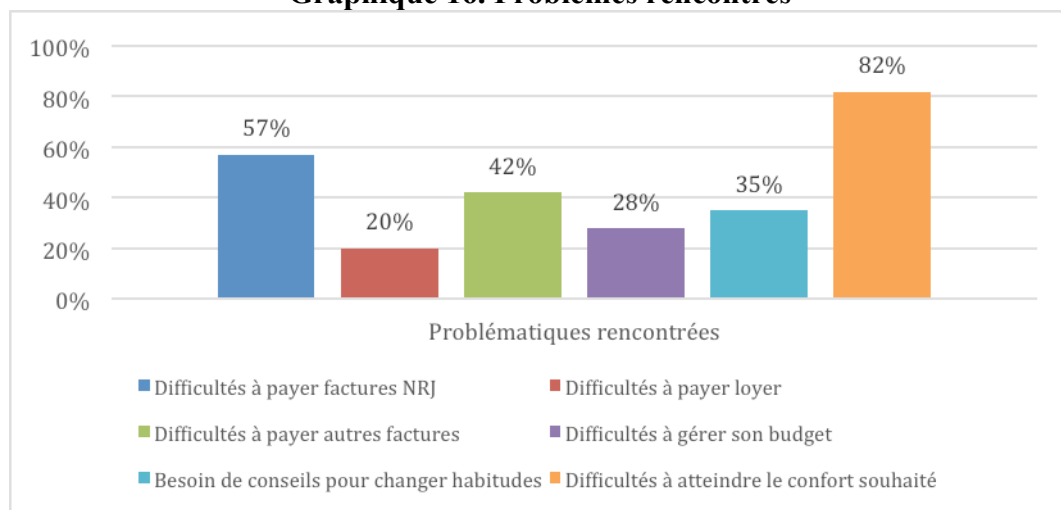
9 – Les problèmes rencontrés par les ménages

Les ménages font état d'une grande diversité de difficultés les ayant conduits à solliciter le GerSlime, même si les problèmes d'inconfort dominent largement. Le graphique 16, page suivante, présente la proportion des ménages ayant les différents problèmes listés dans le questionnaire.

Ainsi, plus de 82% des ménages rencontraient des difficultés pour atteindre un niveau de confort suffisant dans leur logement au moment où ils ont contacté le GerSlime.

Aux problèmes de confort s'ajoutent des difficultés financières pour les trois quarts des bénéficiaires. Ainsi, 57% à déclarent avoir eu des difficultés pour payer leurs factures d'énergie et d'eau (contre seulement 42% pour les autres factures et 20% pour le loyer). Un peu plus du tiers (35%) des répondants se sont adressés au GerSlime pour avoir des conseils pour changer leurs habitudes de consommation. Plus d'un ménage sur quatre (28%) avait des difficultés pour gérer son budget.

Graphique 16. Problèmes rencontrés



9.1. Des difficultés financières

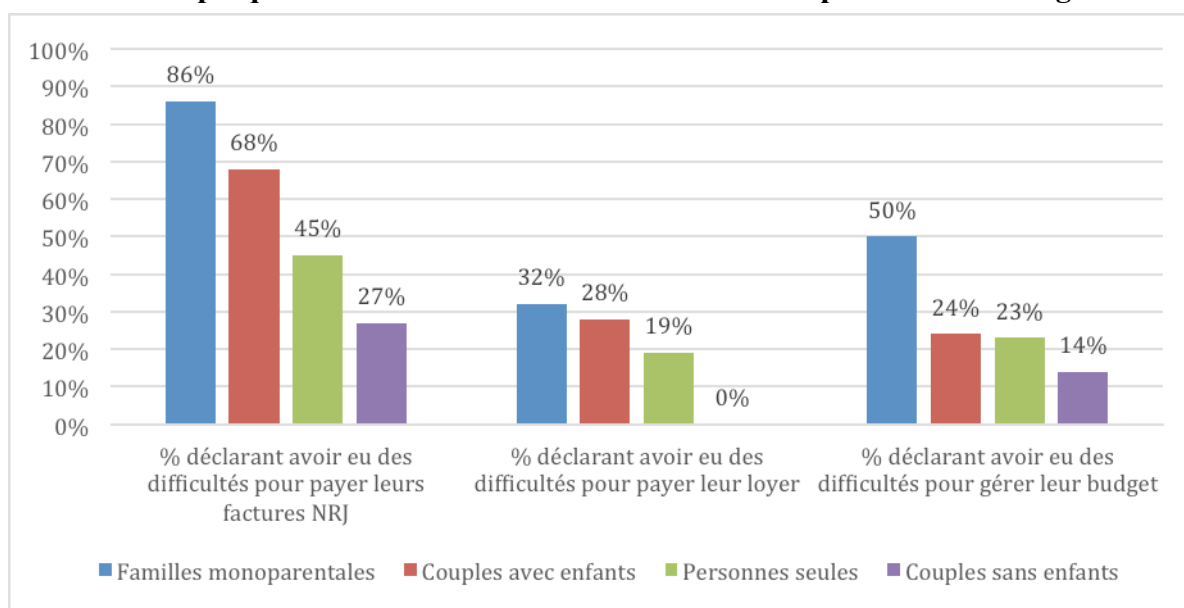
Les familles monoparentales sont les plus en difficulté, souvent confrontées à des problèmes financiers, qu'il s'agisse de payer les factures d'énergie, le loyer ou pour gérer le budget. Ainsi, 86% de ces familles déclarent avoir eu des difficultés pour payer leurs factures d'énergie au moment où elles ont sollicité le dispositif. Les couples avec enfants sont également, mais dans une moindre mesure, nombreux à avoir exprimé de telles difficultés financières (68%). Les personnes seules (45%) et, surtout, les couples sans enfants (27%) sont relativement moins souvent en difficulté financière.

Tableau 14. Difficultés à payer les factures énergétiques selon la situation familiale

	Personnes seules	Couple sans enfants	Couple avec enfants	Famille monoparentale	Total
Des difficultés	45%	27%	68%	86%	57%
Pas de difficultés	55%	73%	32%	14%	43%
	100%	100%	100%	100%	100%

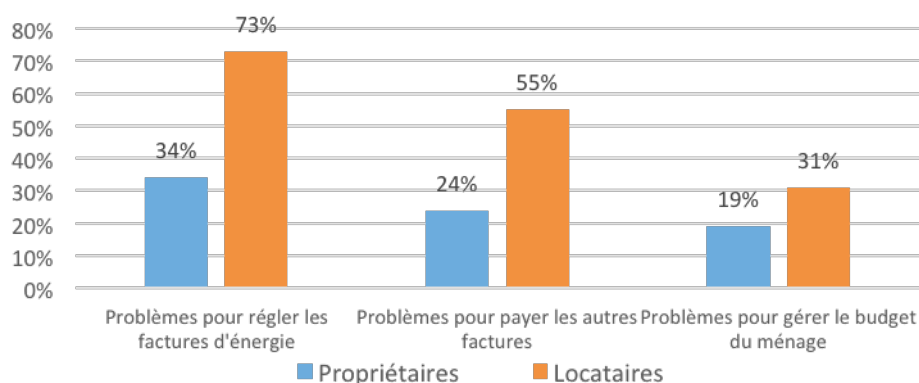
Les difficultés financières concernent d'abord les factures d'énergie, dans des proportions importantes pour les familles monoparentales (86%). Le règlement du loyer est, pour tous les types de ménages locataires, moins problématique, au total, un tiers (32%) des locataires a exprimé des difficultés pour payer le loyer de leur logement. Sur l'ensemble de la population d'enquête, moins du tiers des familles monoparentales (32%) déclare avoir rencontré des difficultés pour payer le loyer, proportion là encore supérieure aux autres profils de répondants (28% des couples avec enfant, 19% des personnes seules et aucun des couples sans enfant, majoritairement propriétaires de leur logement). Globalement gérer son budget est problématique pour la moitié des ménages monoparentaux, mais moins du quart des autres ménages. La sollicitation du GerSlime semble ainsi bien associée aux problèmes de règlement des factures d'énergie.

Graphique 17. Difficultés financières selon la composition du ménage



De même, les locataires ont deux fois plus souvent que les propriétaires des problèmes financiers. Ainsi, près des trois quarts (73%) déclarent avoir eu des difficultés pour payer leurs factures énergétiques contre un tiers (34%) des propriétaires. Plus d'un locataire sur deux (55%) a fait état de difficultés concernant le paiement d'autres factures, contre moins d'un quart des propriétaires (24%). Enfin, près d'un tiers (31%) a des difficultés pour gérer le budget du ménage, contre 19% pour les propriétaires.

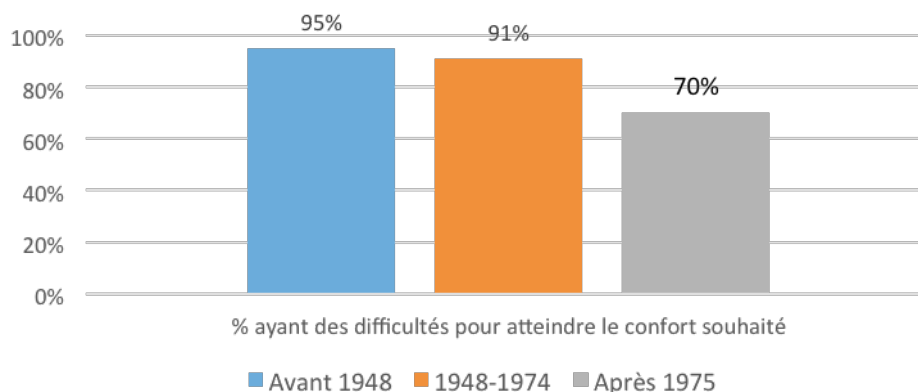
Graphique 18. Problèmes financiers selon le statut d'occupation du logement



9.2. Les problèmes du logement

Nous avons vu que plus de 80% des répondants faisaient également état de difficultés pour atteindre le niveau de confort souhaité dans leur logement. Ces difficultés sont d'autant plus fortes que le logement est ancien, mais elles restent partout importantes, y compris dans les logements les plus récents.

Graphique 19. Inconfort du logement selon son âge



Notons qu'à l'inverse des difficultés financières, **les problématiques de confort liées à l'état du logement sont plus largement mentionnées par les propriétaires**. De fait, la quasi-totalité d'entre eux (91%) en fait état, contre un peu moins des trois quarts des locataires (74%), soit une différence de 17 points.

Tableau 15. Difficultés pour obtenir le confort souhaité selon le statut d'occupation

	Propriétaires	Locataires	Autres	Total
Difficultés rencontrées	91%	74%	100%	82%
Pas de difficultés	9%	26%	-	18%
	100%	100%	100%	100%

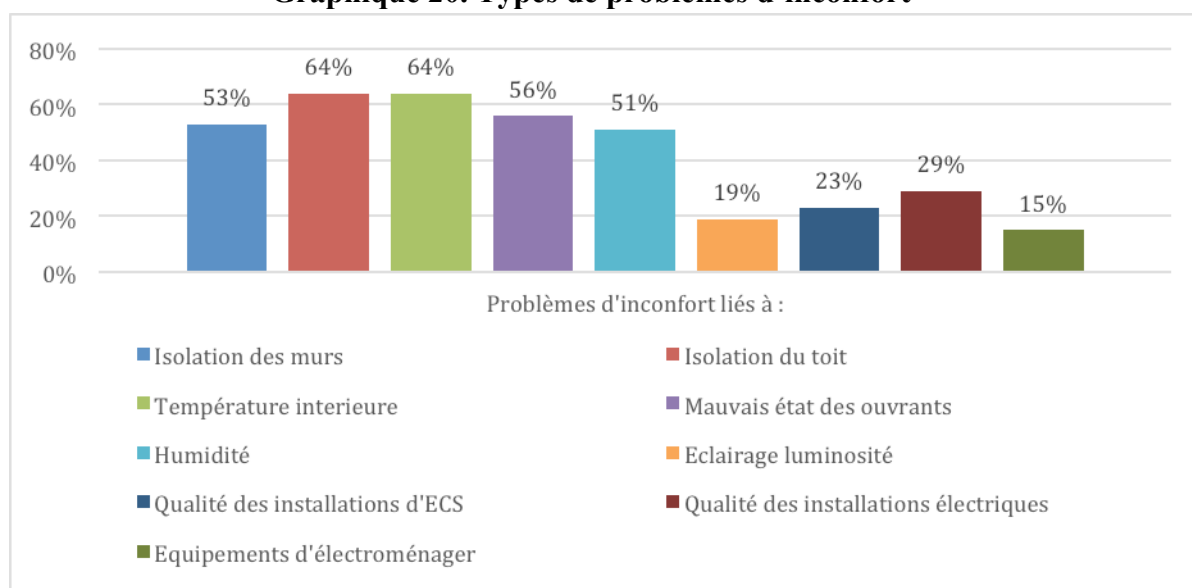
Par ailleurs, le parc de logements communaux concentre la plus forte proportion de ménages ayant rencontré des problèmes d'inconfort dans leur habitation (86%). A l'inverse, c'est le parc HLM qui est le plus faiblement concerné (67%), soit 19 points de moins.

Tableau 16. Difficultés pour obtenir le confort souhaité selon le parc de logements

	Particuliers	Communal	HLM Publics	Total
Difficultés rencontrées	75%	86%	67%	82%
Pas de difficultés	25%	14%	33%	18%
	100%	100%	100%	100%

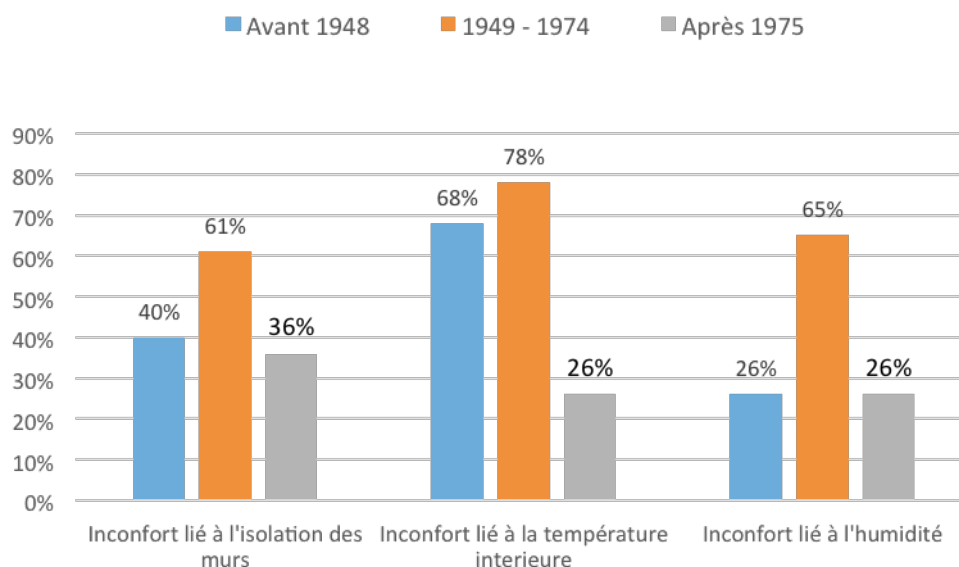
Les raisons les plus souvent invoquées pour justifier des difficultés à atteindre un niveau de confort satisfaisant relèvent de la structure du bâti, ce qui se traduit par des difficultés à atteindre une température intérieure satisfaisante (64%). Ces difficultés concernent d'abord une mauvaise isolation de la toiture (64%). Viennent ensuite un mauvais état des ouvrants (56%), l'isolation des murs (53%) et l'humidité (51%). Les autres problèmes mentionnés (liés aux équipements et aux systèmes d'éclairage et d'eau chaude sanitaire) concernent un nombre plus réduit de ménages, n'excédant pas un tiers des répondants.

Graphique 20. Types de problèmes d'inconfort



Là encore, l'ancienneté du logement semble avoir un impact direct sur les types de problèmes rencontrés par les répondants, en particulier concernant l'isolation des murs, la température intérieure et l'humidité. Toutefois, contrairement à ce que nous pourrions supposer, ce sont les logements construits entre 1948 et 1974 qui sont concernés dans une plus grande proportion. Par contre, si près du tiers des ménages (32%) habitant un logement construit après 1975 ne déclare aucun problème de confort, ce n'est le cas que de moins de 5% lorsque le logement est plus ancien.

Graphique 21. Types d'inconfort selon l'ancienneté du logement



9.3. Typologie des problèmes

En fait, les types de problèmes rencontrés qui ont motivé l'interpellation du GerSlime, peuvent être catégorisés en trois types.

- **Des problèmes de confort uniquement (26%).** Cette première catégorie comprend les ménages qui ont des difficultés pour atteindre le niveau de confort souhaité et mentionnent au moins l'un des problèmes précédemment cités, mais qui n'ont fait état d'aucun problème d'ordre financier. Ce sont essentiellement des propriétaires âgés vivant dans des logements anciens.
- **Des problèmes financiers uniquement (14%).** Ces ménages ont mentionné au moins une difficulté financière (difficultés pour payer les factures d'énergie, le loyer, les autres factures et pour gérer son budget), mais considèrent n'avoir pas de difficultés particulière pour atteindre un niveau de confort satisfaisant dans leur logement. Il s'agit surtout de ménages locataires occupant des logements récents.
- **L'accumulation de problèmes financiers et de confort (60).** Les ménages de cette catégorie, largement la plus nombreuse, cumulent problèmes financiers et problèmes de confort. Cette catégorie comprend proportionnellement autant de locataires que de propriétaires, de logements anciens ou récents.

Tableau 17. Typologie des problèmes selon le statut d'occupation

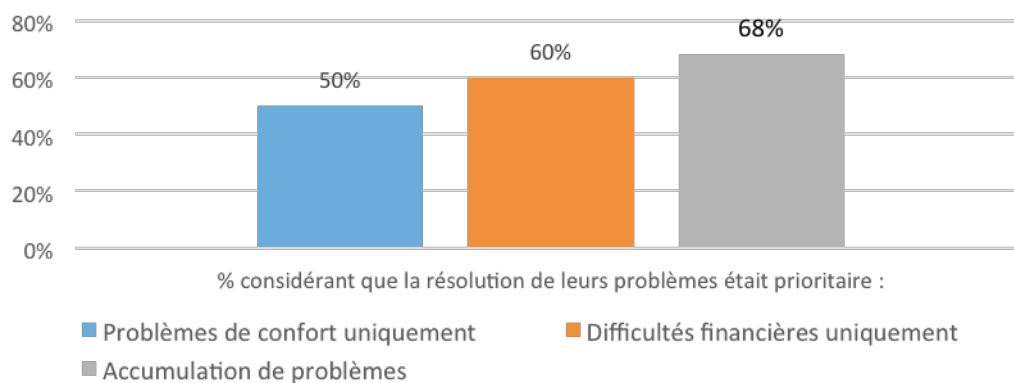
	Confort uniquement	Financiers uniquement	Accumulation	Total
Propriétaires	68%	13%	38%	42%
Locataires	29%	87%	59%	55%
Autres	4%	-	4%	3%
	100%	100%	100%	100%

Tableau 18. Typologie des problèmes selon la date de construction des logements

	Confort uniquement	Financiers uniquement	Accumulation	Total
Avant 1948	45%	13%	24%	30%
1949-1974	32%	25%	41%	36%
Après 1975	23%	63%	35%	34%
	100%	100%	100%	100%

Le sentiment d'urgence à traiter les problèmes est maximum pour les ménages qui cumulent les difficultés (68%). A l'inverse, lorsque les problèmes ne concernent que le confort, seuls la moitié des ménages perçoivent une telle urgence. En fait, ce sont bien les problèmes financiers qui fondent la situation d'urgence, d'autant plus fortement que le confort intérieur est dégradé.

Graphique 22. Sentiment d'urgence des problèmes à traiter



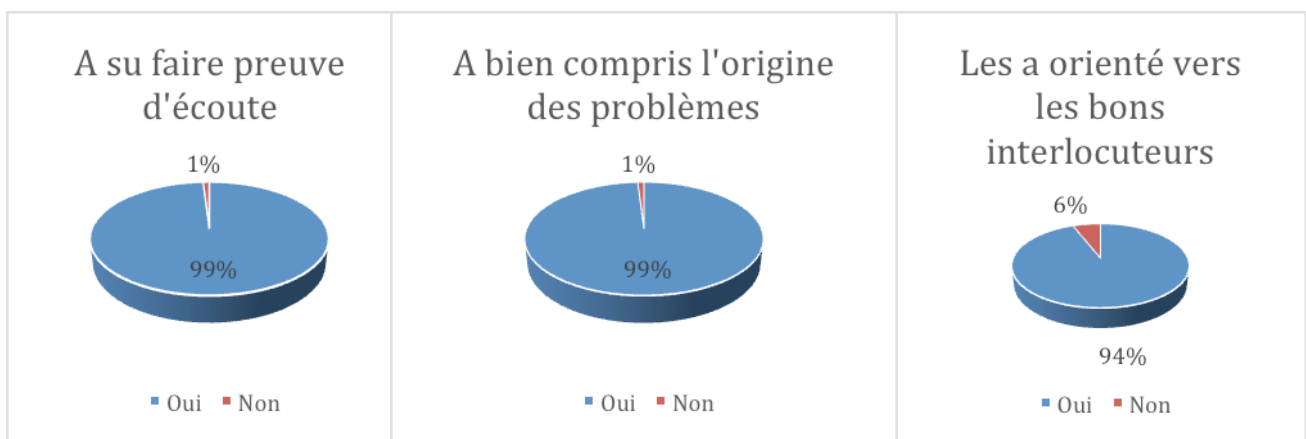
10 – L'intervention du GerSlime

Globalement, les répondants sont particulièrement positifs concernant l'ensemble des interactions qu'ils ont eu avec les différents intervenants du GerSlime et leur efficacité à prendre en charge leur situation.

10.1. Un dispositif à l'écoute et réactif

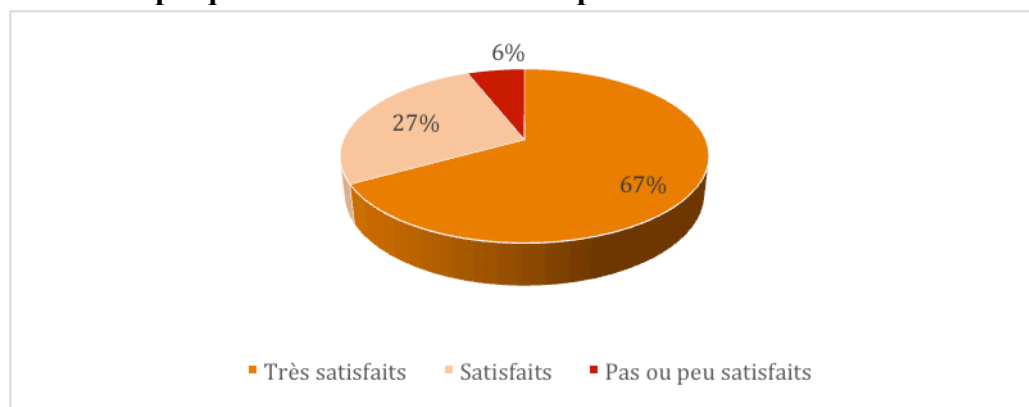
Ainsi, concernant l'accueil téléphonique réalisé par le secrétariat du PDALPD, puis de l'association Revivre, avec lequel ils sont entrés en contact pour solliciter l'intervention du GerSlime, les répondants sont quasi-unanimes vis-à-vis de leur interlocuteur. De fait, 99% considèrent que leur interlocuteur a su faire preuve d'écoute et a bien compris l'origine de leurs problèmes. De même, 94% estiment que le secrétariat les a orientés vers les bons intervenants.

Graphique 23. Perception de l'accueil téléphonique



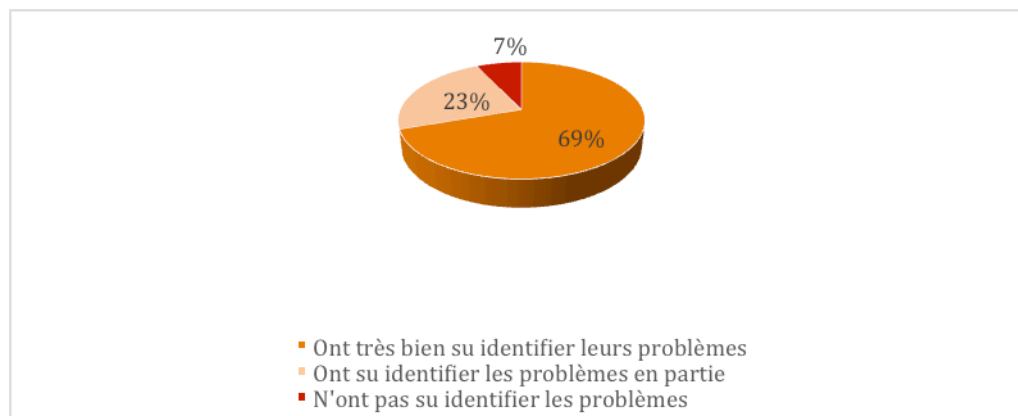
Les répondants sont pratiquement aussi positifs concernant la rapidité d'intervention de l'équipe du GerSlime. Ainsi, 67% d'entre eux se disent très satisfaits, 27% sont satisfaits, contre seulement 6% de répondants pas ou peu satisfaits.

Graphique 24. Satisfaction de la rapidité de l'intervention



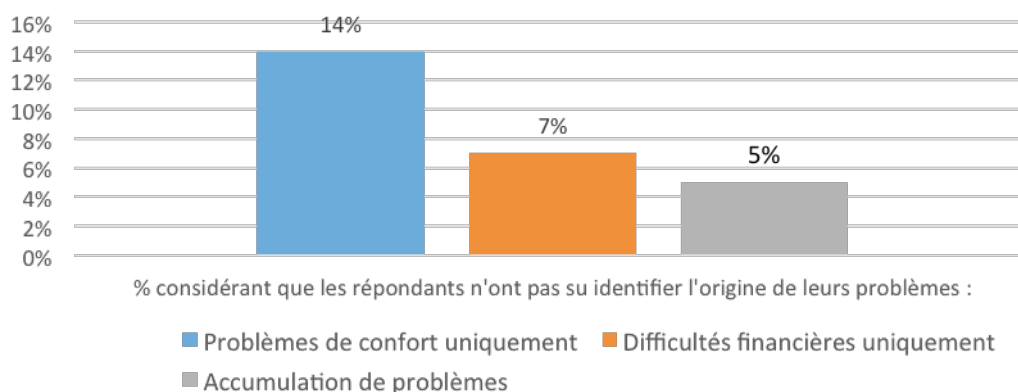
Enfin, 69% des ménages estiment que les intervenants de l'ELIR ont très bien su identifier l'origine de leurs difficultés lors de la première visite. 23% sont plus mesurés, considérant qu'ils n'ont su identifier qu'une partie des problèmes à l'origine de leurs difficultés et seulement 7% considèrent que cela n'a pas été le cas.

Graphique 25. Identification des problèmes par l'ELIR



L'origine de certains types de problèmes semble avoir été plus difficile à déceler par les intervenants de l'ELIR. Lorsque les problèmes concernent uniquement le confort du logement, 14% des bénéficiaires estiment que l'ELIR n'a pas réussi à en identifier la source, soit deux fois plus souvent que lorsqu'il s'agit uniquement de difficultés financières, ou même lorsqu'il y a cumulé des problèmes.

Graphique 26. Les problèmes difficiles à identifier

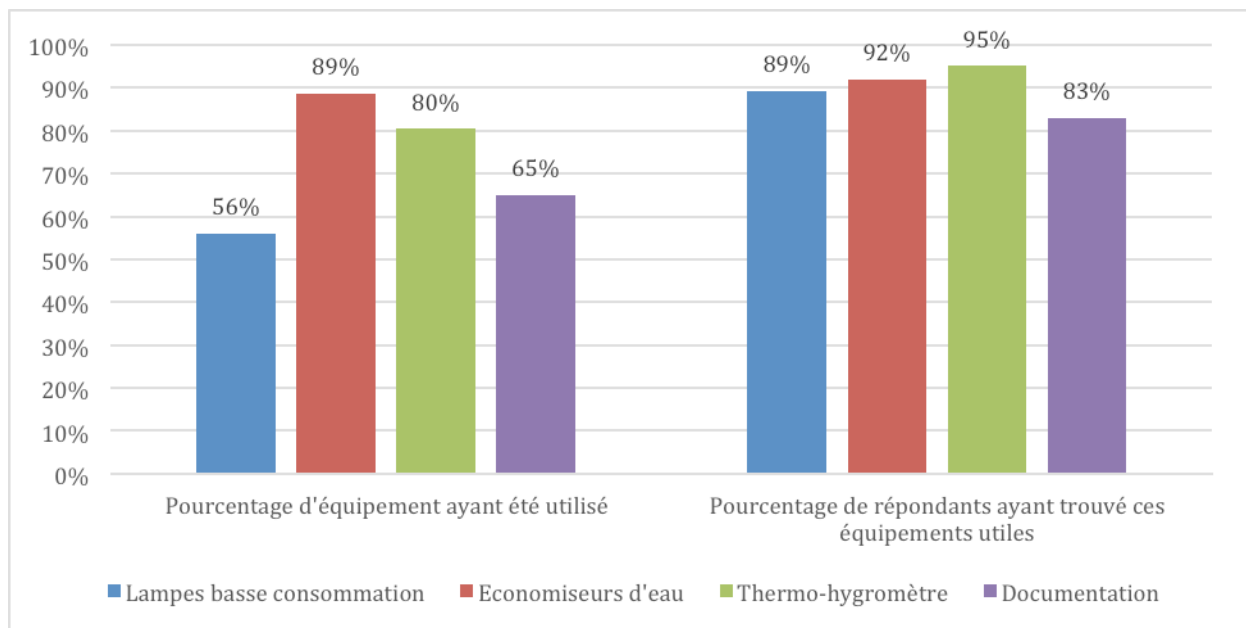


En revanche, le bilan concernant la communication relative au GerSlime est plus mitigé. Plus d'un répondant sur deux (51%) n'avait jamais vu d'affiches ou de flyers du dispositif et seulement 5% considèrent que l'information sur le GerSlime est facilement accessible.

10.2. Des petits équipements et de la documentation utiles

Les petits équipements fournis par les intervenants (ampoules basse consommation, douchettes économes, réducteurs de débit d'eau) ont été largement utilisés, même si un peu plus du quart (27%) ne les a pas utilisés, le plus souvent parce qu'ils en disposaient déjà chez eux. Ceux qui ont les ont utilisés les ont quasi-systématiquement trouvés utiles (dans 90% des cas).

Graphique 27. Utilisation des équipements fournis par l'ELIR

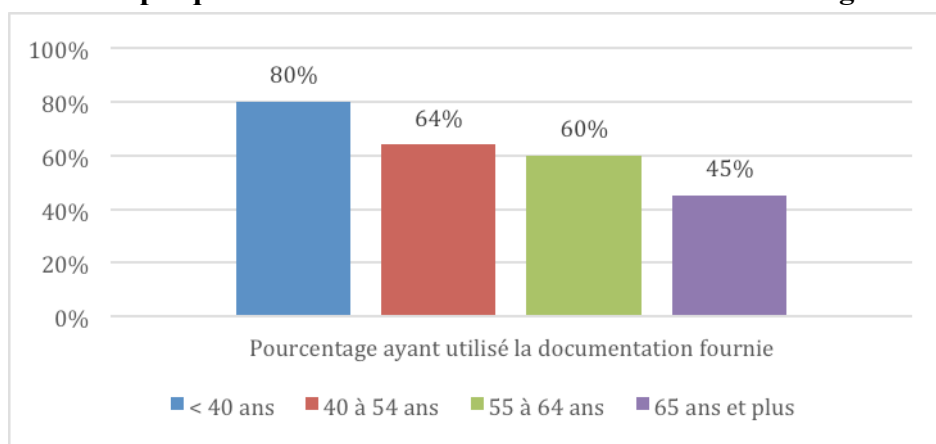


Les économiseurs d'eau ont eu beaucoup de succès, utilisés par 89% des bénéficiaires. Les lampes basses consommation, qui équipent déjà une grande partie du parc, ont été les moins utilisées, soit à peine plus d'un ménage sur deux (56%). Le thermo-hygromètre a été considéré comme le petit équipement le plus utile par les répondants (95%), même si toutes les autres petites fournitures ont été appréciées par plus de huit personnes sur dix.

Les hommes ont moins souvent utilisé la documentation qui leur était fournie que les femmes, 59% d'entre eux ont déclaré l'avoir utilisé contre 70% des femmes, sans doute à la fois moins au fait des fonctionnements techniques et généralement en charge de la gestion du ménage. De la même manière, la quasi-totalité des femmes l'ont trouvée utile (92%) contre 73% des hommes qui l'ont utilisée.

Il existe également un lien fort entre l'âge des répondants et leur utilisation de la documentation fournie. Plus les répondants avancent en âge et moins ils ont utilisé la documentation. De fait, 80% des moins de 40 ans l'ont utilisée contre 45% des 65 ans ou plus, soit un écart de 35 points, comme si la documentation était moins accessible aux plus âgés ou qu'ils estiment plus souvent n'en avoir pas besoin.

Graphique 28. Utilisation de la documentation selon l'âge

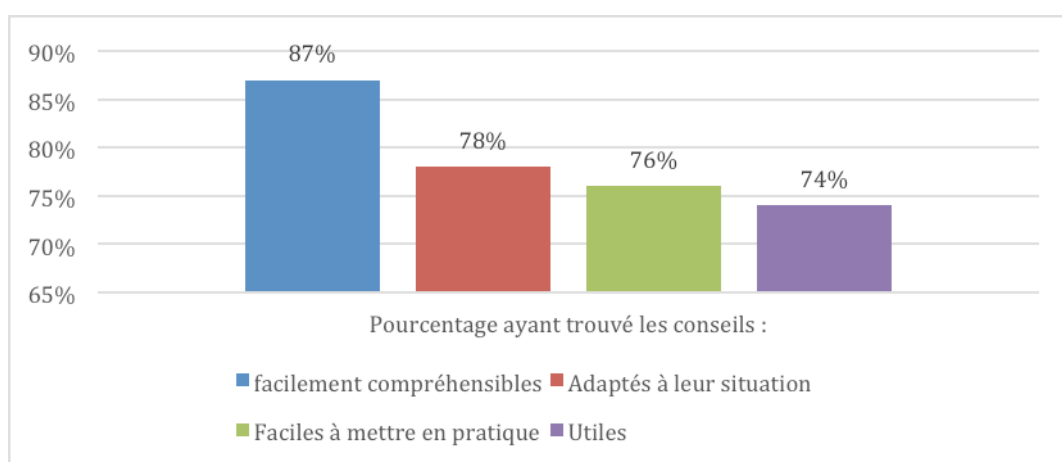


10.3. Des conseils compréhensibles et utiles

Des conseils personnalisés visant à maîtriser les consommations d'eau et d'énergie semblent avoir été délivrés par les intervenants de manière quasi-systématique auprès des ménages bénéficiaires. Ainsi, 87% des répondants disent en avoir reçu de la part des intervenants de l'ELIR et ce, alors que seulement 35% d'entre eux considéraient en avoir besoin au moment de l'intervention.

Là-encore, les répondants sont très majoritairement satisfaits de la qualité et l'utilité des conseils qui leur ont été dispensés. Seuls 9% des répondants ont trouvé ces conseils trop succincts et 6% trop techniques. Enfin, précisons que pratiquement 90% des personnes qui ont déménagé depuis l'intervention ont trouvé ces conseils tout aussi adaptés à leur nouveau logement.

Graphique 29. Perception des conseils dispensés



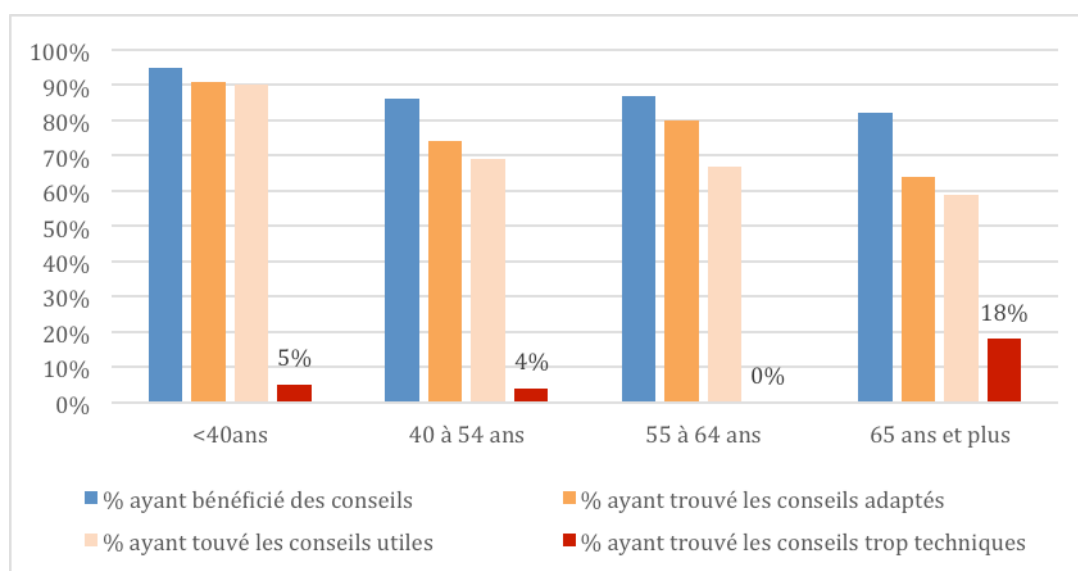
10.3.1. Des conseils moins accessibles aux plus âgés

Cependant, ces conseils n'ont pas été appréhendés de la même manière selon le profil des répondants (genre, âge, statut d'occupation). Ainsi, bien que les hommes aient reçu des conseils dans une proportion comparable aux femmes (respectivement 86 et 88%), ceux-ci les ont moins souvent trouvés utiles (69% contre 79%).

Cette inégale perception est tout aussi significative au regard de l'âge des répondants. D'une part, les plus jeunes ont bénéficié de conseils pour maîtriser leurs consommations dans une proportion plus importante que les plus âgés. Ainsi, si la quasi-totalité des répondants âgés de moins de 40 ans (95%) en ont bénéficié, ce n'est le cas que pour 82% des plus de 65 ans. D'autre part, 18% des plus de 65 ans considèrent que ces conseils n'étaient pas adaptés à leur situation, contre seulement 5% des moins de 40 ans.

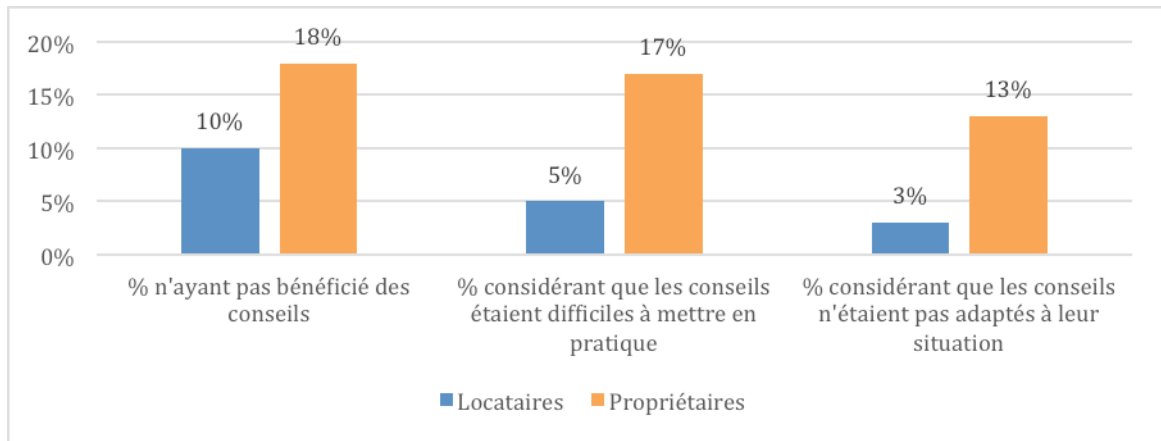
Les répondants les plus âgés semblent également avoir eu plus de difficultés à appréhender les conseils des intervenants. Ils les ont beaucoup plus souvent que les autres, trouvés trop techniques et pas adaptés à leur situation, voire inutiles.

Graphique 30. Perception des conseils par tranche d'âge



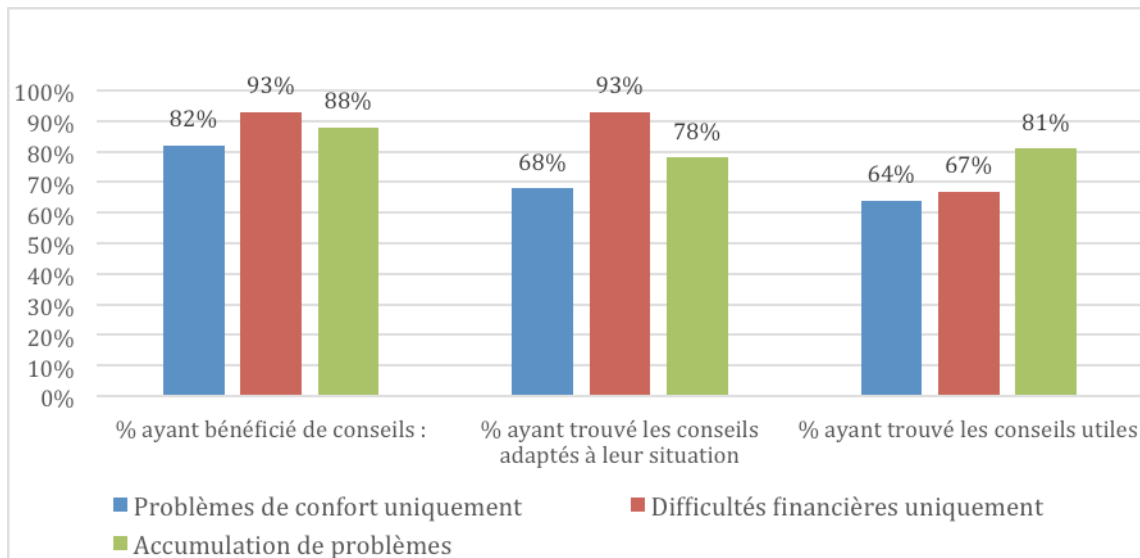
Des conseils personnalisés ont été dispensés dans une plus grande mesure aux locataires qu'aux propriétaires et leur appréciation est moins positive. Les propriétaires, qui sont aussi plutôt des hommes et plus âgés que les locataires, ont trouvé ces conseils difficiles à mettre en pratique et inadaptés à leur situation, beaucoup plus souvent que les locataires.

Graphique 31. Perception des conseils selon le statut d'occupation du logement



Même si les différences sont faibles, on observe des perceptions sensiblement différentes des conseils personnalisés, selon la nature des problèmes. Les ménages ayant uniquement des problèmes financiers ont, légèrement plus que les autres, bénéficié de conseils personnalisés qu'ils ont, plus souvent que les autres aussi trouvé adaptés à leur situation. Ceux qui cumulent des problèmes de confort et financiers se caractérisent surtout par leur plus forte propension à avoir trouvé les conseils utiles.

Graphique 32. Perception des conseils selon la typologie des problèmes

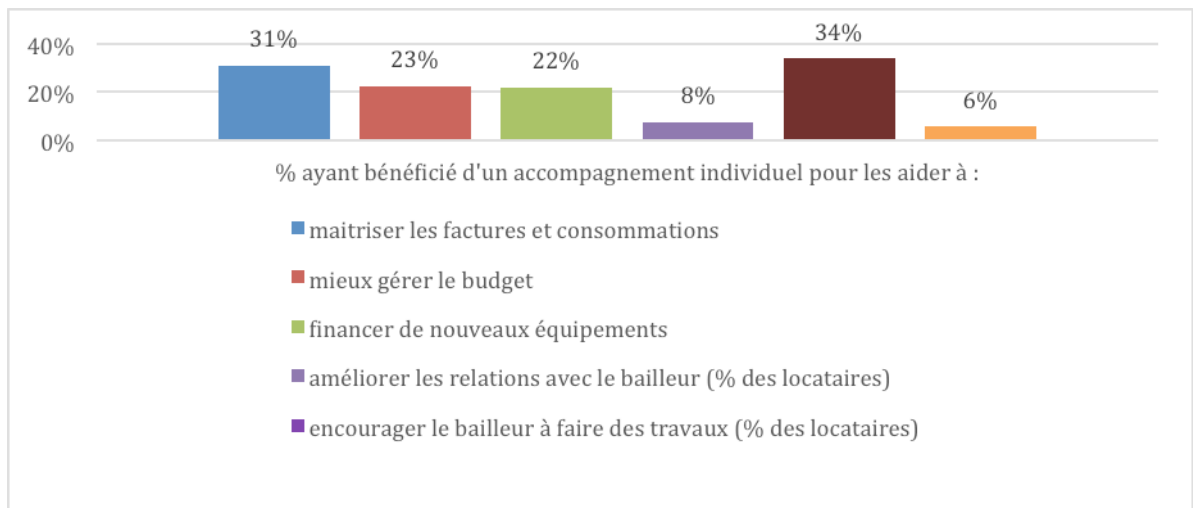


10.3.2 L'accompagnement individuel

Plus de la moitié des ménages a bénéficié d'un accompagnement individuel, par l'ELIR, mais aussi et surtout par la CESF, qui a pris en charge l'essentiel de cet accompagnement, sauf pour les aspects les plus techniques. Ainsi près du tiers des ménages déclare avoir bénéficié d'un accompagnement individuel pour mieux gérer ses factures et ses consommations, et autant pour les aider à mieux gérer leur budget, à financer le changement de certains équipements ou à améliorer les relations avec le bailleur.

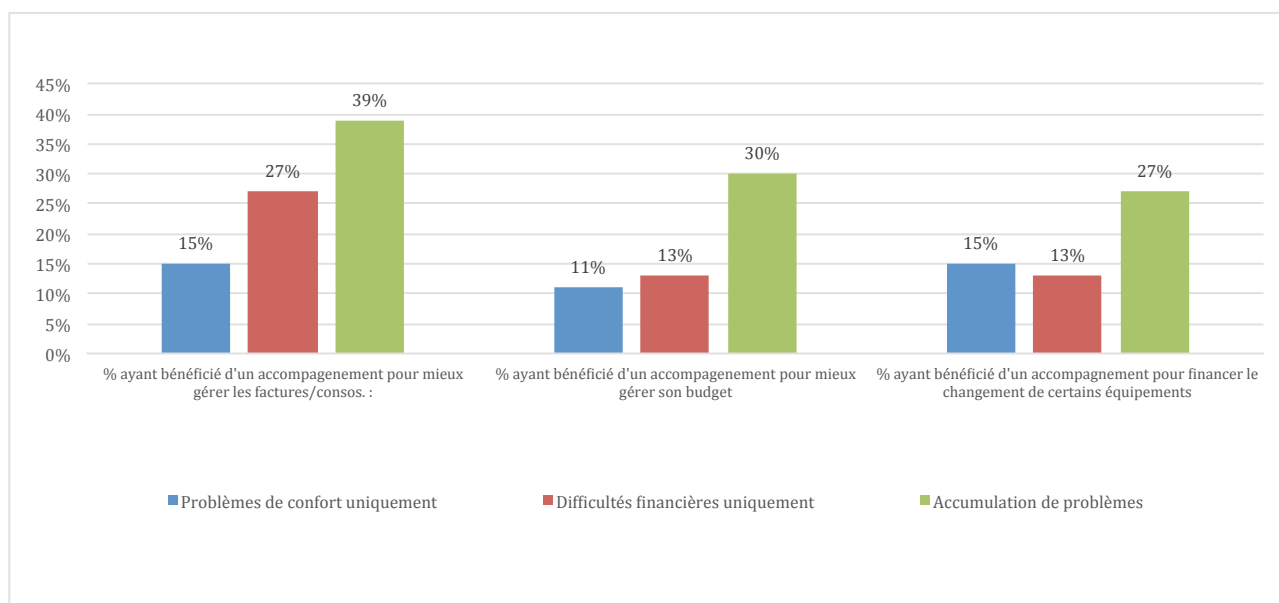
Deux formes d'accompagnement individuel ont particulièrement été développées : 1) près du tiers des ménages a bénéficié d'un accompagnement pour maîtriser les factures et les consommations d'énergie, 2) plus du tiers des locataires (34%) ont été accompagnés pour inciter le bailleur à entreprendre des travaux. L'accompagnement à la gestion du budget et le financement de nouveaux équipements ont concerné plus d'un ménage sur cinq (respectivement 23% et 22%). Par contre, une médiation auprès du bailleur n'a concerné que 8% des locataires.

Graphique 33. Types d'accompagnement individuel



Les ménages les plus en difficulté, ceux qui cumulent des problèmes de confort et des difficultés financières ont plus souvent bénéficié d'un accompagnement individuel, que ce soit pour les aider à mieux gérer les factures et les consommations (39%) ou leur budget (30%), ou encore pour financer le changement d'équipements (27%). A l'inverse, les ménages ayant uniquement des problèmes de confort ont moins eu besoin de l'accompagnement de la CESF. Seulement 15% d'entre eux ont bénéficié d'un accompagnement pour mieux gérer leurs factures et leurs consommations et 11% pour les aider à mieux gérer leur budget.

Graphique 34. Accompagnement individuel selon la typologie des problèmes



10.3.3. L'orientation vers l'OPAH

Dans le cadre des interventions du GerSlime, près des deux tiers des propriétaires occupants (61%) ont été orientés vers l'OPAH pour mettre en œuvre des projets de rénovation sur leur logement. Cette orientation a été d'autant plus fréquente que le logement était ancien et les problèmes nombreux.

Ainsi, lorsque leur logement a été construit avant 1949, près des trois quarts des propriétaires occupants ont été orientés vers l'OPAH, ce qui n'a été le cas que d'un peu moins de la moitié des bénéficiaires du GerSlime occupant un logement plus récent.

De même, les trois quarts (74%) des propriétaires occupants cumulant des problèmes de confort et des difficultés financières ont été orientés vers l'OPAH, contre un peu plus de la moitié (57%) de ceux qui n'avaient exprimé que des problèmes de confort et un peu moins souvent (51%) lorsque les problèmes étaient uniquement financiers.

10.3.4. L'accompagnement de projets

L'accompagnement des propriétaires pour réaliser des travaux d'amélioration du logement a également été important, réalisé le plus souvent par l'ELIR, mais aussi par la CESF ou le thermicien spécialisé.

Pas moins de 38% des propriétaires ont bénéficié d'un accompagnement pour monter un dossier de rénovation (hors OPAH), 36% pour choisir des équipements plus économes, 31% pour choisir des matériaux plus efficaces et 28% pour contacter des artisans.

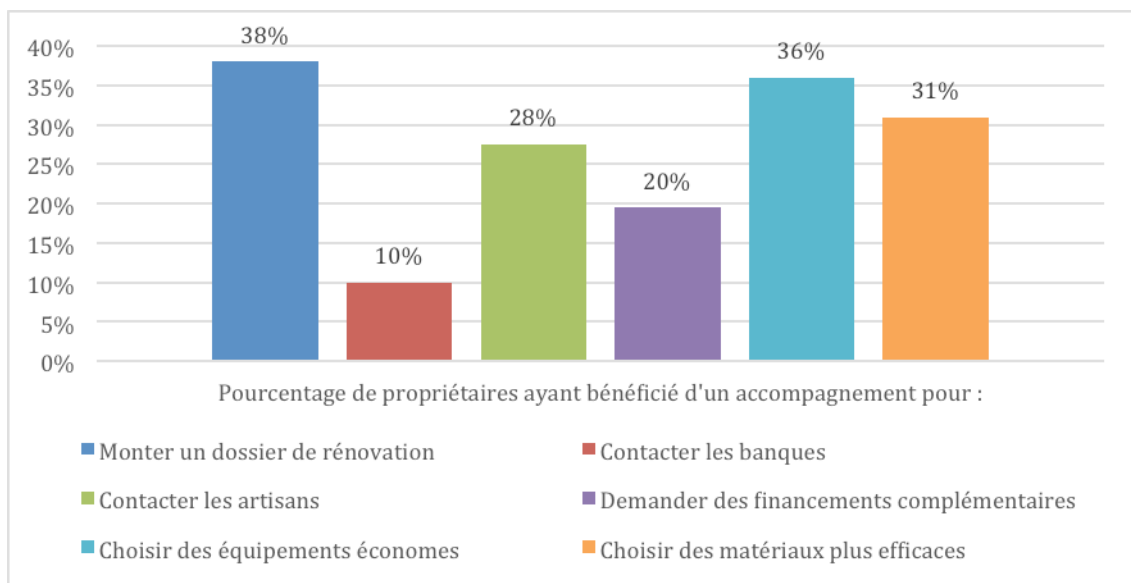
Ce type d'accompagnement a également concerné la recherche de financement. Ainsi, 20% des ménages concernés ont été accompagnés pour rechercher des financements

complémentaires (auprès du CG, de la fondation abbé Pierre, etc.) et 10% pour monter un dossier de demande de prêt bancaire. Près de la moitié (49%) déclare avoir ainsi obtenu les financements qu'ils visaient.

Au moment de l'enquête, un tiers (33%) des propriétaires ayant des projets de rénovation avait pu réaliser les travaux qu'ils avaient prévu et pour 40% le projet était en cours de réalisation.

Au final, près des deux tiers (64%) des propriétaires ayant entrepris un projet d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur logement considèrent qu'ils n'auraient pas pu le faire sans l'aide du GerSlime.

Graphique 35. Accompagnement à la réalisation de travaux



11 – Résultats de l'intervention

Les impacts globaux de l'intervention peuvent tout d'abord être analysés du point de vue des changements opérés au sein du logement, mais aussi du point de vue du changement de comportement des bénéficiaires.

11.1. La réalisation de travaux

Près d'un tiers de l'ensemble des répondants (31%) estiment que le GerSlime les a aidés à réaliser des travaux chez eux, quelle que soit la nature des travaux (petits travaux ou travaux de plus grande envergure, par l'OPAH ou un financement propre). C'est le cas de 41% des propriétaires occupants, mais aussi de près du quart (24%) des locataires qui ont ainsi bénéficié d'une amélioration de leur logement.

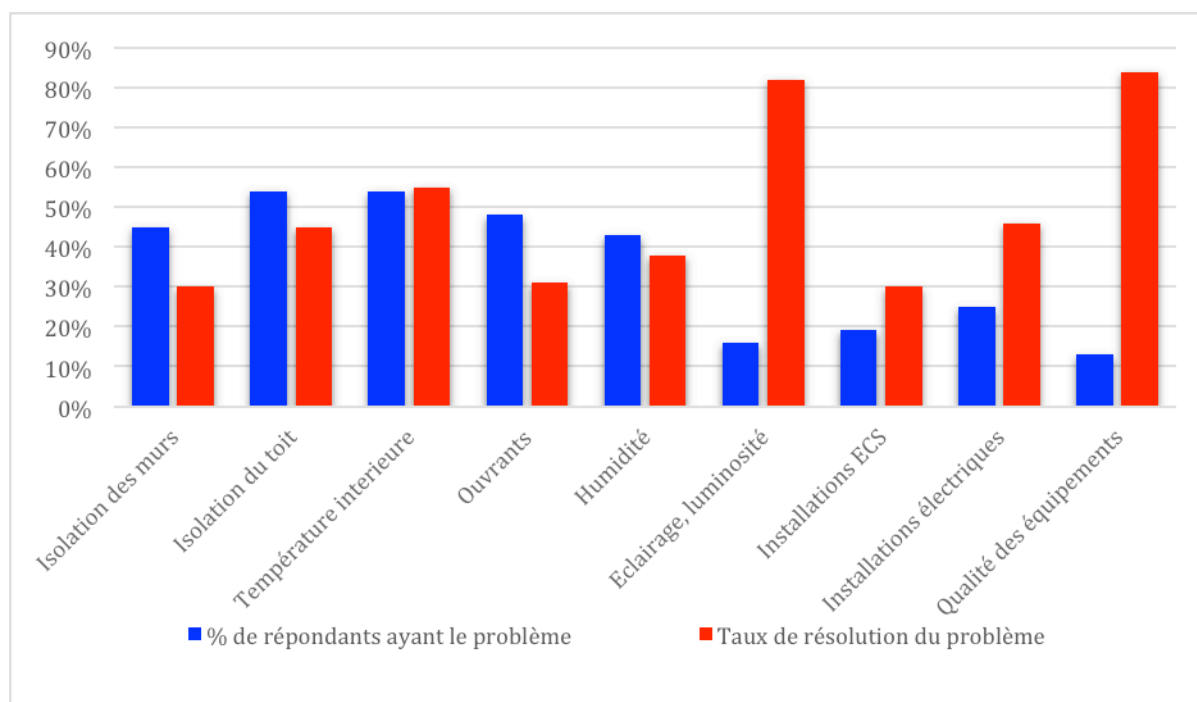
Des travaux ont été entrepris dans le logement dans des proportions sensiblement identiques, quelle que soit le type de problème rencontré. Le tiers des ménages ayant des difficultés

financières (33%) ou cumulant ces difficultés avec des problèmes de confort (32%) ont ainsi pu améliorer leur logement, de même que le quart (27%) des ménages n'ayant que des problèmes de confort. Ces derniers, ayant des revenus globalement plus importants, étaient moins souvent éligibles aux aides disponibles.

11.2. La résolution des problèmes du logement

Dans plus de la moitié des cas (54%), l'intervention du GerSlime a permis de régler tout ou partie des problèmes rencontrés.

Graphique 36. Résolution des problèmes suite à l'intervention du GerSlime



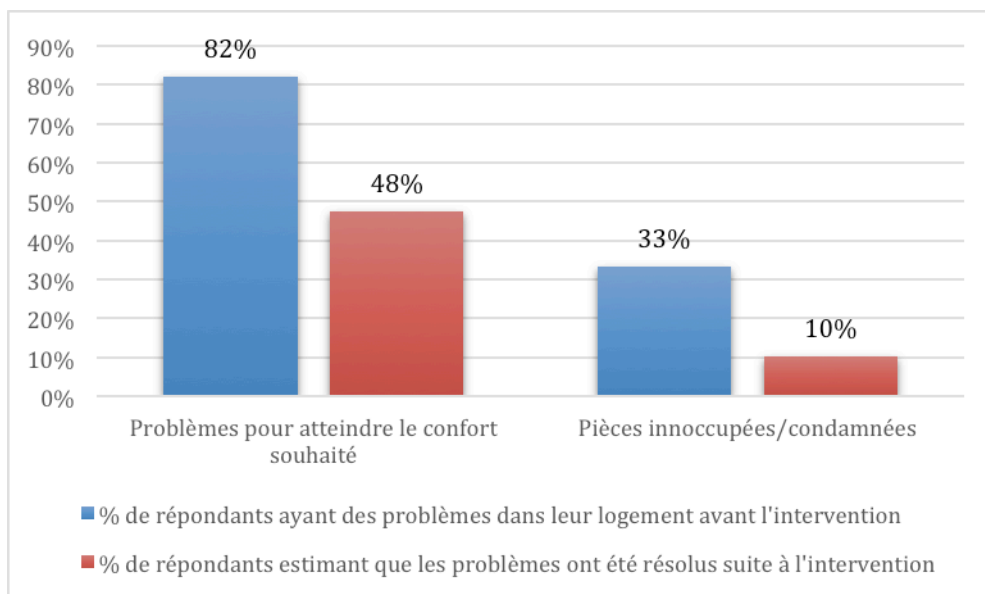
Un premier type de problèmes est pratiquement toujours résolu, ce sont aussi les problèmes les moins fréquents. Les problèmes d'équipements ou d'éclairage du logement ont été résolus dans plus de huit cas sur dix (respectivement 84% et 82%).

Un second type de problème a été résolu dans la moitié des cas. Ce sont les problèmes de température intérieure (55%), d'installation électrique (46%) et d'isolation du toit (45%). Ces problèmes étaient aussi les plus fréquents, rencontrés par environ un ménage sur deux.

Enfin, certains problèmes sont plus difficiles à résoudre, mais ont cependant trouvé une issue positive dans un cas sur trois. Ce sont les problèmes d'humidité dans la maison (38%), d'ouvrants (31%) et d'isolation des murs (30%).

Au total, plus de la moitié (58%) des ménages qui n'arrivaient pas à atteindre le niveau de confort souhaité considèrent que le confort s'est amélioré grâce à l'intervention du GerSlime. Et près de tiers (30%) de ceux qui avaient condamné certaines pièces de leur logement peuvent à nouveau les occuper, encore faut-il préciser que la plupart des autres ménages ont déclaré ne pas avoir besoin d'occuper ces pièces.

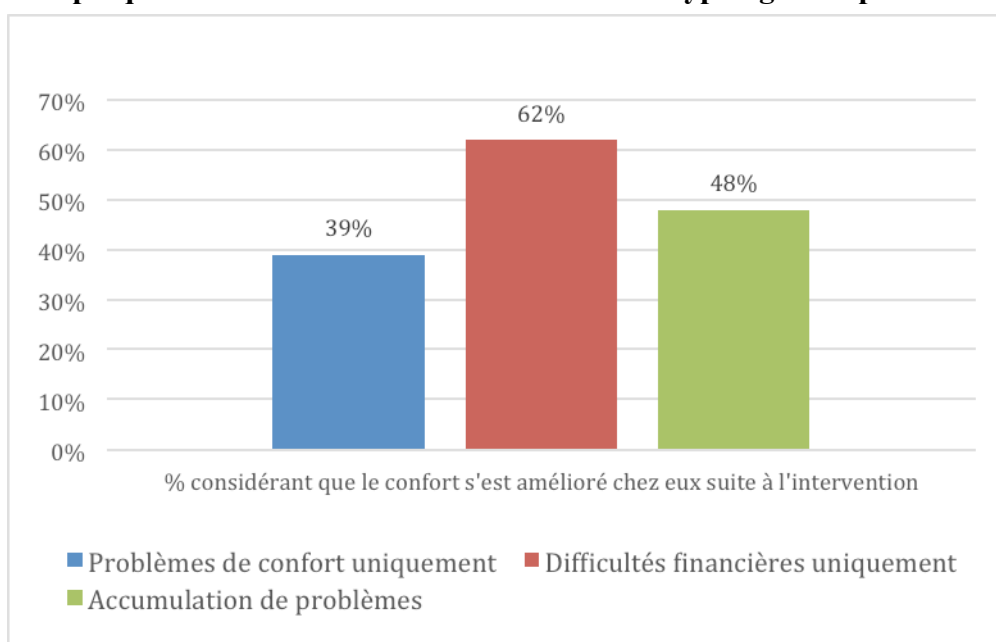
Graphique 38. Résolution des problèmes de confort et d'occupation du logement



Notons que c'est auprès des couples avec enfants que cette amélioration globale du confort semble avoir été la plus significative. Ainsi, ils sont une large majorité (65%) à considérer que leur niveau de confort s'est amélioré, suivi par les personnes seules (46%) et les familles monoparentales (40%). Les couples sans enfants en revanche sont moins d'un tiers (32%) à avoir observé une telle amélioration, mais ce sont aussi les personnes les plus âgées, qui ont été moins réceptives à l'intervention du GerSlime.

Enfin, en reprenant notre typologie relative aux types de problèmes rencontrés, nous pouvons constater que ce sont les ménages qui avaient uniquement des difficultés financières qui font le plus souvent état d'une amélioration du confort dans leur logement (62%), devant ceux qui cumulaient les problèmes (48%) et ceux n'ayant que des problèmes de confort (seulement 39%).

Graphique 38. Amélioration du confort selon la typologie des problèmes



De plus, l'intervention du GerSlime semble avoir eu un impact fort sur l'assainissement des logements puisque **près du tiers des ménages (31%) considère que le dispositif leur a permis d'améliorer leur santé ou celle de leur entourage.**

La résolution des problèmes du logement peut aussi se résoudre par un déménagement. Ainsi, 19% des personnes interrogées ont changé de domicile depuis l'intervention, essentiellement des locataires, soit près du tiers d'entre eux (32%). Mais seuls 40% des déménagements ont été conseillés et accompagnés par l'équipe d'intervention, les autres n'étant pas directement liés aux problèmes qui ont motivé l'intervention du GerSlime. Dans 90% des cas, le nouveau logement est satisfaisant. 40% comptent cependant faire appel de nouveau au GerSlime pour les aider à gérer leurs consommations dans leur nouveau logement.

Enfin, 3% des personnes interrogées estiment que leur confort s'est dégradé depuis l'intervention du GerSlime, mais sans que cette dégradation ne soit attribuée à l'intervention elle-même. La dégradation résulte plutôt de l'incapacité du dispositif à avoir réglé les problèmes qui ont ainsi pu s'amplifier.

11.3. Impacts sur la sociabilité et les relations avec le bailleur

L'intervention du GerSlime semble par ailleurs n'avoir eu que **peu d'impact sur la sociabilité des ménages.** En effet, bien qu'il ait été possible de supposer qu'une amélioration du confort permettrait aux bénéficiaires de recevoir plus de monde chez eux, ce n'est pas vraiment le cas. Seuls 7% des ménages, mais cette proportion n'est pas négligeable, ont déclaré plus souvent recevoir de la famille ou des amis chez eux, parce que leur niveau de confort s'est amélioré et permet de recevoir dans de meilleures conditions. Une large majorité (81%) reçoit tout autant de monde qu'avant, tandis que les 12% restants ne reçoivent jamais de visite à leur domicile.

Alors que 20% des locataires avaient fait état de mauvaises relations avec leur bailleur et que 8% seulement avaient bénéficié d'un accompagnement spécifique en matière de médiation, le quart des locataires (25%) considère que leur relation au bailleur s'est améliorée depuis l'intervention du GerSlime. Sans doute, l'intervention a permis d'engager un dialogue et de nouvelles relations qui ont permis un rapprochement des acteurs et une meilleure compréhension mutuelle.

11.4. Une meilleure attention énergétique

L'intervention du GerSlime a eu des impacts importants sur les modes et les habitudes de consommation de l'énergie. C'est sans doute l'un des apports essentiels du dispositif, d'avoir diffusé des éléments d'une culture de la maîtrise de l'énergie.

11.4.1. Une meilleure gestion des consommations

De manière générale, 67% des répondants considèrent que l'intervention du GerSlime les a aidés à mieux gérer leurs consommations. Ils n'étaient que 34% à considérer avoir besoin de conseils pour changer leurs habitudes de consommation avant l'intervention. Ainsi, le dispositif a non seulement sensibilisé les ménages à mieux gérer leurs consommations, mais il leur a aussi fourni les moyens effectifs de le faire. Cet impact est spectaculaire pour les

locataires dont 85% estiment mieux gérer leurs consommations. A l'inverse, la majorité des propriétaires (54%) n'a pas vraiment changé ses habitudes, même si 46% ont amélioré leur gestion.

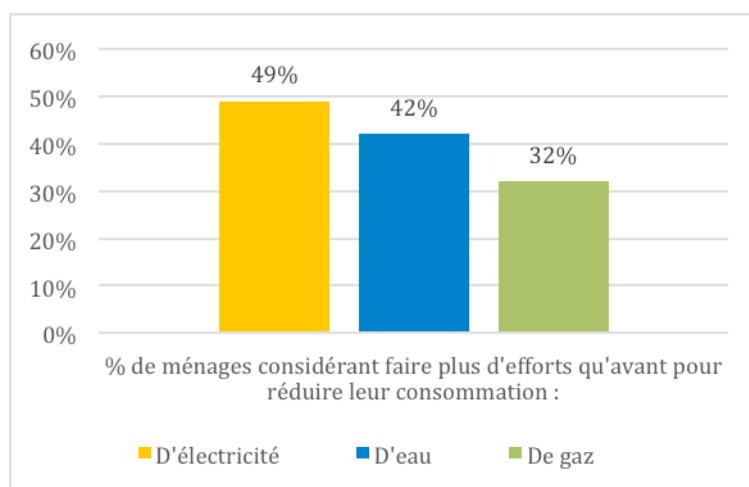
Tableau 19. Meilleure gestion des consommations selon le statut d'occupation

	Propriétaires	Locataires	Autres	Total
Meilleure gestion des consommations	46%	85%	50%	67%
Pas de changement	54%	15%	50%	33%
	100%	100%	100%	100%

Signe d'une meilleure gestion, mais aussi d'un meilleur niveau de confort du logement, 62% de ceux qui utilisaient un chauffage d'appoint (plus de la moitié des ménages) ne l'utilisent plus depuis l'intervention du GerSlime.

Dans les faits, ces changements d'habitudes se traduisent par des efforts plus soutenus pour réduire les différents postes de consommation. La maîtrise des consommations d'énergie passe ainsi par un « travail de l'utilisateur » et une attention soutenue aux différents gestes quotidiens. Ainsi, pratiquement un répondant sur deux (49%) déclare faire plus d'efforts qu'avant pour réduire ses consommations électriques, 42% pour l'eau et 32% pour le gaz.

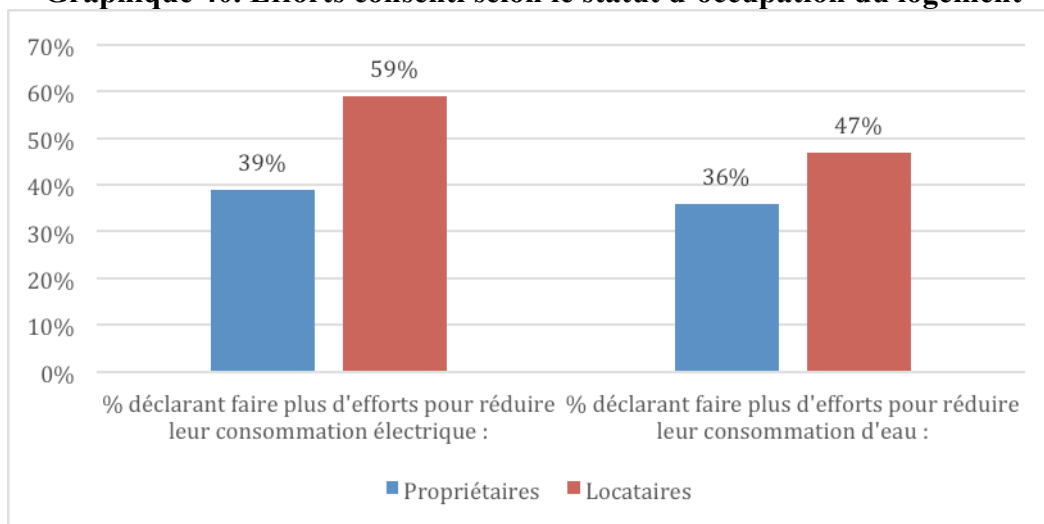
Graphique 39. Efforts pour réduire les consommations d'énergie



De manière générale, les locataires sont plus nombreux que les propriétaires à faire état d'efforts plus soutenus suite à l'intervention du GerSlime, mais c'est aussi parce qu'ils sont plus fortement confrontés à des problèmes financiers pour régler leurs factures d'énergie :

- Une large majorité d'entre eux (59%) déclare faire plus d'efforts pour réduire leurs consommations d'électricité, contre seulement 39% des propriétaires.
- Pratiquement un locataire sur deux (47%) s'efforce de réduire ses consommations d'eau, contre à peine plus du tiers des propriétaires (36%).

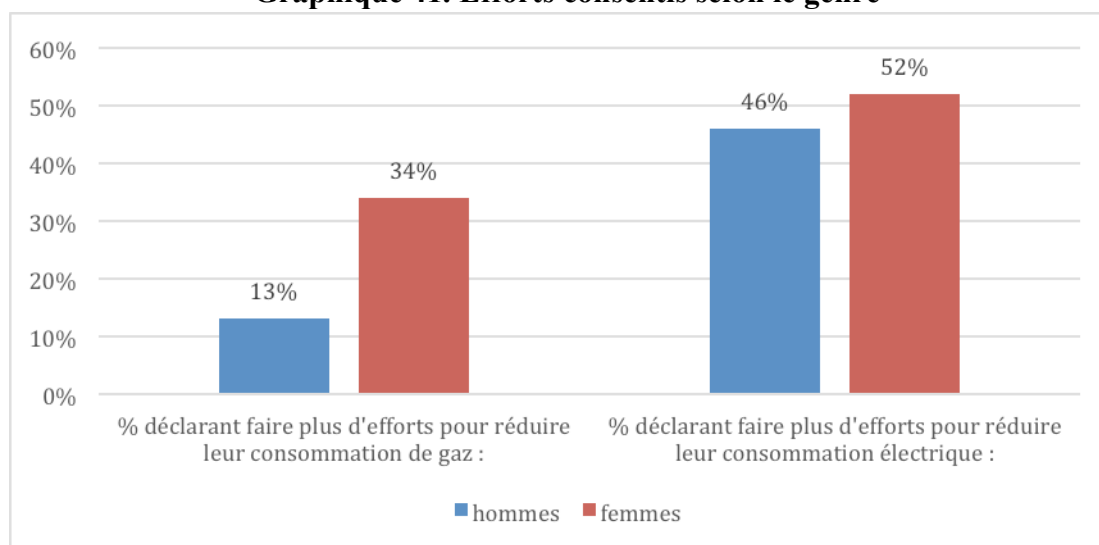
Graphique 40. Efforts consenti selon le statut d'occupation du logement



De même, les femmes, qui sont majoritairement locataires, sont également plus nombreuses à déclarer faire plus d'efforts pour réduire leurs consommations :

- Plus d'un tiers d'entre elles (34%) fait plus d'efforts pour réduire leurs consommations de gaz, contre seulement 13% pour les hommes.
- Plus de la moitié d'entre elles (52%) déclare faire plus d'efforts pour réduire leurs consommations d'électricité, contre 46% pour les hommes.

Graphique 41. Efforts consentis selon le genre

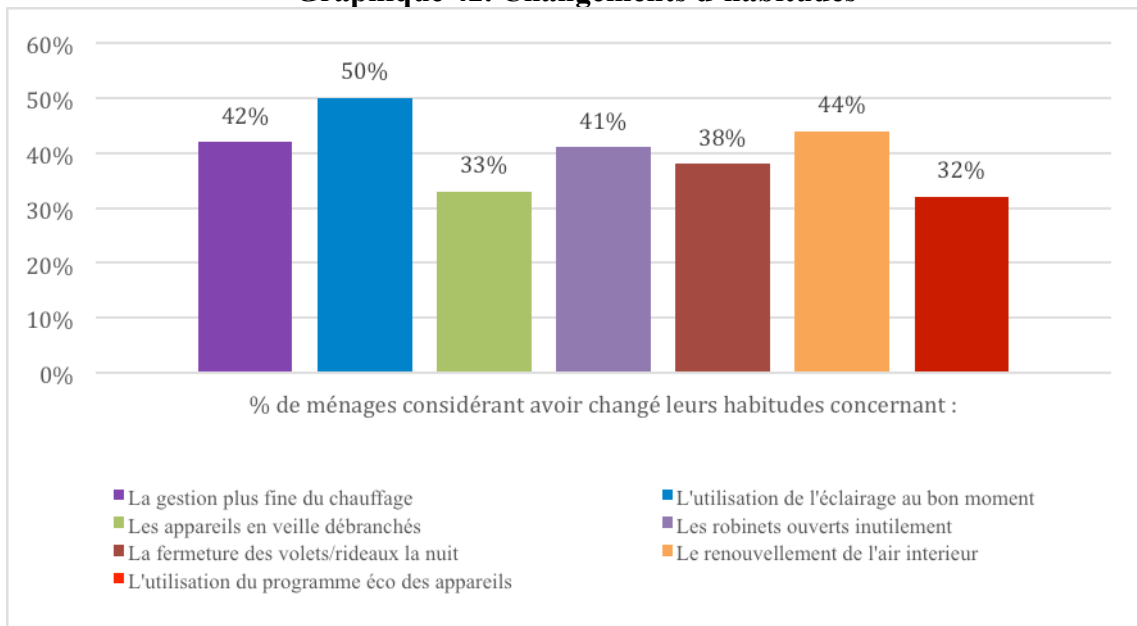


11.4.2. De nombreux changements d'habitudes

Ce constat général se traduit par de nombreux changements d'habitudes, qu'il s'agisse de l'éclairage, de l'aération, du chauffage, de l'eau, des ouvrants, des veilles des appareils ou de l'utilisation du programme éco des équipements de lavage. Ces changements d'habitude concernent entre le tiers et la moitié des ménages interrogés. S'agissant d'habitudes généralement ancrées dans des routines fortement intériorisées, ces changements sont d'autant plus remarquables, même s'il nous faut souligner qu'il s'agit de déclarations, parfois en

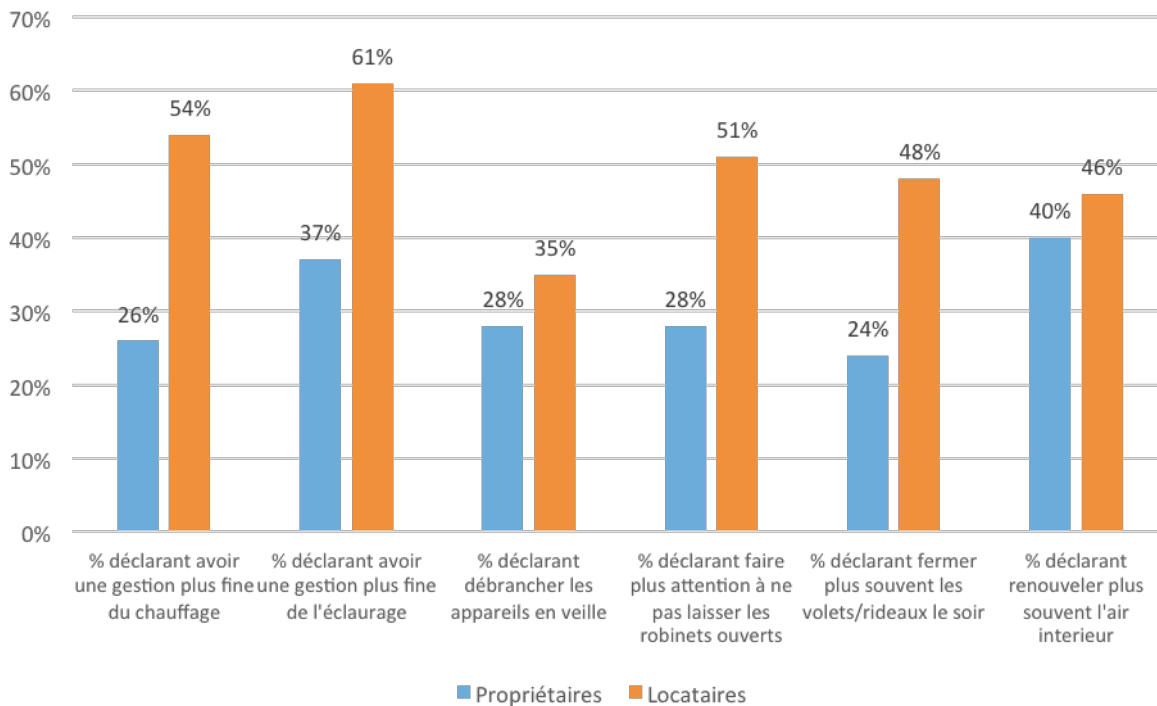
décalage avec les pratiques réelles. Ils sont pourtant significatifs d'une meilleure sensibilité et d'une plus forte attention énergétique.

Graphique 42. Changements d'habitudes



Notons que là encore, les efforts consentis pour changer les habitudes énergétiques sont plus marqués pour les locataires. Sur la plupart des postes pris en compte, les locataires ont presque deux fois plus souvent que les propriétaires, changé leurs habitudes de consommation.

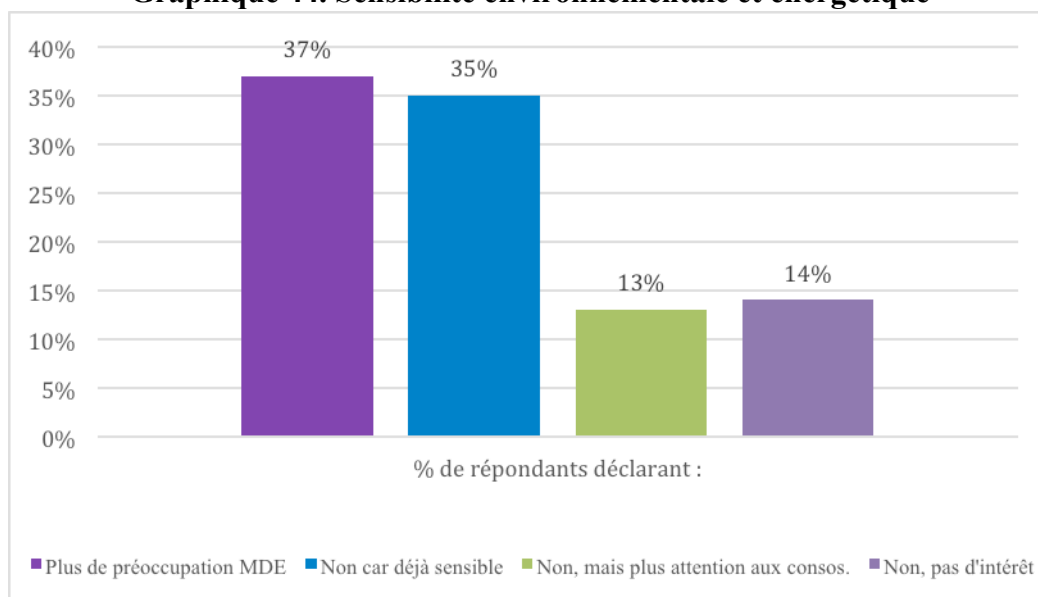
Graphique 43. Changements d'habitudes selon le statut d'occupation du logement



11.4.3. Une plus forte sensibilité aux enjeux énergétiques et environnementaux

A un autre niveau, l'intervention du GerSlime a renforcé la sensibilité aux enjeux liés à l'énergie et à l'environnement. Si un peu plus du tiers des ménages (35%) étaient déjà sensibilisés à ces questions avant l'intervention, la moitié des bénéficiaires de l'action se dit d'avantage préoccupé par ces questions (37%) soit plus attentives à leurs consommations sans s'intéresser plus qu'avant à ces problématiques plus générales (13%). En fait, seule une petite part des ménages (14%) n'affiche aucun intérêt pour ces questions et l'intervention n'a pas réussi à les convertir ou à les enrôler.

Graphique 44. Sensibilité environnementale et énergétique



Les personnes les plus jeunes (moins de 55 ans) ont été les plus sensibilisées à ces questions, mais elles étaient aussi les plus concernées antérieurement à l'intervention. A l'inverse, les plus âgés sont proportionnellement les plus nombreux à ne manifester aucun intérêt pour les enjeux énergétiques et environnementaux.

Tableau 20. Changement de sensibilités par tranches d'âge

	< 40 ans	40 à 54ans	55 à 64ans	65 ans et plus	Total
Plus forte sensibilité	45%	46%	29%	14%	37%
Sensibilité antérieure à l'intervention	32%	32%	64%	45%	36%
Pas de changement mais meilleur suivi conso.	9%	11%	7%	18%	13%
Pas d'intérêt	14%	11%	-	23%	14%
	100%	100%	100%	100%	100%

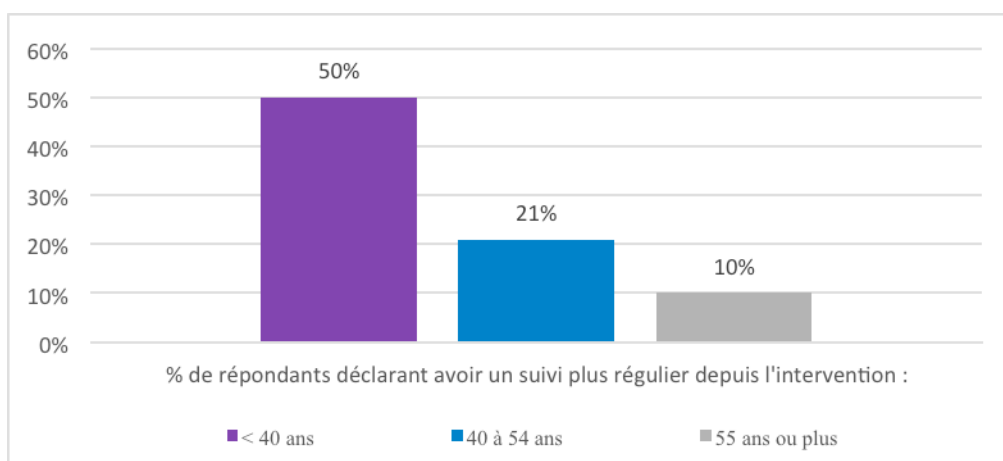
Les femmes sont également plus nombreuses que les hommes à avoir développé un plus fort intérêt sur de tels sujets suite à l'intervention. En effet, 42% d'entre elles déclarent s'en préoccuper plus qu'avant contre seulement 31% des hommes.

11.4.4. Un suivi des consommations plus fréquent et plus régulier

L'attention énergétique se manifeste aussi par un meilleur suivi des consommations d'énergie, pour ceux qui n'en avaient pas déjà l'habitude. Depuis l'intervention, le quart des ménages a adopté un suivi régulier de leurs consommations d'énergie, à partir de la facture plus souvent qu'à partir des index des compteurs, et 9% se contentent d'un suivi partiel, c'est à dire limité à l'électricité et/ou au gaz et avec une moindre fréquence. Les autres ménages avaient déjà l'habitude de suivre régulièrement leurs consommations (34%) ou n'ont pas changé leurs habitudes d'un suivi partiel (32%).

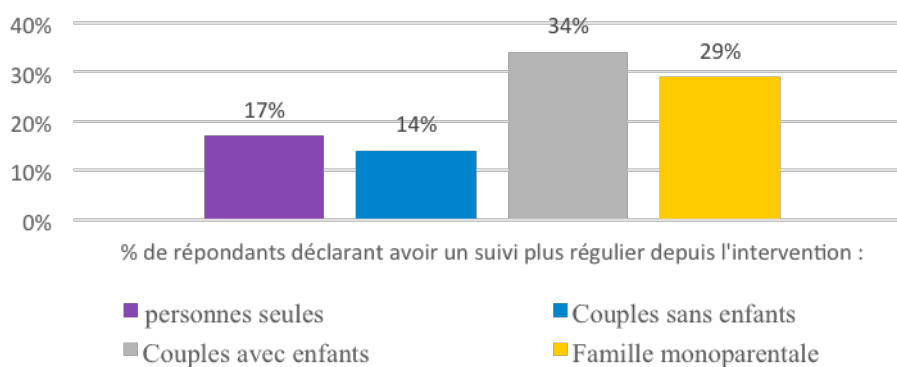
Les plus jeunes, de moins de 40 ans, se démarquent par leur forte réceptivité à l'intérêt du suivi des consommations d'énergie, contrairement au plus âgés, mais qui en avaient plus souvent l'habitude auparavant.

Graphique 45. Modification de la fréquence de suivi des consommations selon l'âge



De même, les couples avec enfants et les familles monoparentales ont deux fois plus souvent que les autres types de ménages, adopté un suivi régulier de leurs consommations d'énergie depuis l'intervention du GerSlime, mais aussi parce qu'elles avaient moins souvent l'habitude de le faire antérieurement.

Graphique 46. Régularité du suivi des consommations selon la composition des ménages

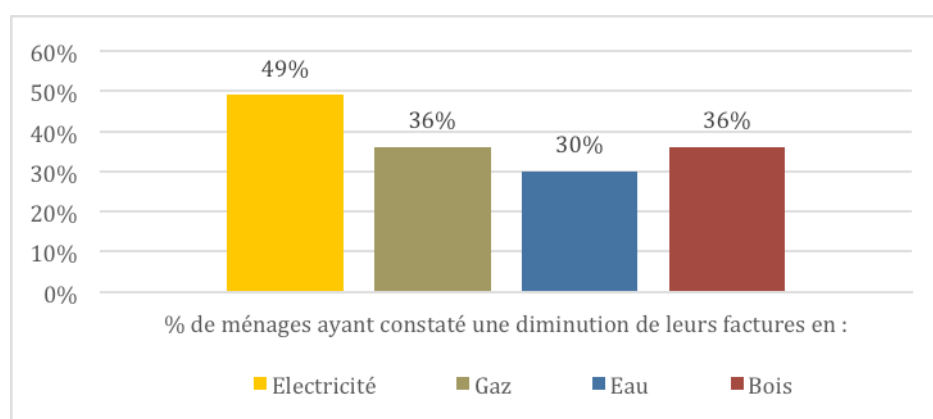


11.4.5. Des économies d'énergie et d'eau

Une meilleure attention énergétique et l'amélioration du confort du logement se sont traduites par des économies financières sur les dépenses d'énergie et d'eau.

Ainsi, la moitié des ménages a constaté une diminution de ses factures d'électricité suite à l'intervention du GerSlime, un peu plus du tiers a vu ses factures de gaz et de bois diminuer et 30% pour les factures d'eau.

L'enquête par questionnaire ne permet pas de chiffrer les économies financières, mais les enquêtes qualitatives (voir les cas présentés dans la partie suivante), comme les données fournies par le suivi de l'ELIR montrent des économies pouvant aller jusqu'à plusieurs centaines d'euros par an (le maximum constaté se montant à 400€ d'économie par an, soit une diminution d'un tiers). Dans les cas les moins favorables, ce sont au moins quelques euros qui peuvent être économisés par mois.



Graphique 47. Réduction des dépenses d'énergies

Les jeunes (moins de 40 ans), les femmes et les locataires, qui ont été plus attentifs aux conseils données par l'ELIR, qui ont plus souvent fait des efforts pour changer leurs habitudes et ont fait preuve d'une attention énergétique plus soutenue, ont noté une baisse de leurs factures d'énergie et d'eau presque plus souvent que les plus âgés, les hommes et les propriétaires. Ces différences sont particulièrement marquées pour le gaz et l'eau, où les écarts vont du simple au double, mais beaucoup moins marquées pour l'électricité.

Précisons cependant qu'une part non négligeable de répondants a modifié son mode de tarification ou d'abonnement auprès des fournisseurs d'énergie, suite à l'intervention. Ainsi, près d'un sur trois (30%) a mis en place un abonnement à heures creuses pour l'électricité, 24% ont opté pour la mensualisation de leurs paiements, 4% ont demandé à bénéficier du Tarif de première nécessité et 5% ont demandé un changement de puissance de leur compteur électrique. Peu de ménages ont changé de fournisseur : 4% pour l'électricité et 3% pour le gaz.

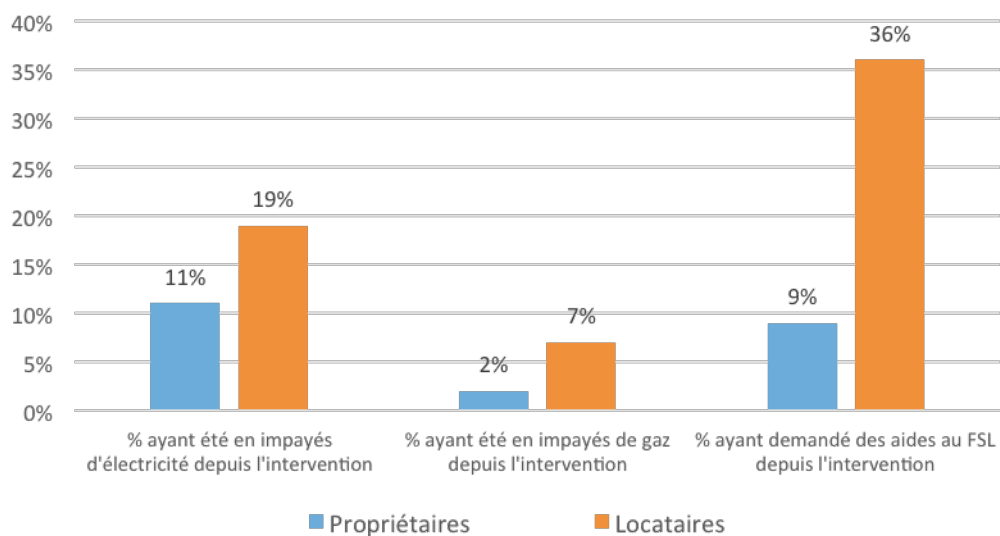
11.4.6. Des difficultés financières persistantes

Il est clair que le GerSlime ne peut à lui-seul régler les problèmes de précarité et de pauvreté des ménages, et ce n'était pas son objectif. Même si le confort s'est amélioré, même si les factures d'énergie ont diminué, les problèmes financiers persistent. Ainsi, malgré une

réduction effective des dépenses en énergies, plus du quart des ménages interrogés (26%) déclare avoir demandé une nouvelle aide au FSL depuis l'intervention et 16% ont été en situation d'impayés d'électricité. Ces chiffres peuvent être relativisés, considérant qu'au moins les deux tiers des bénéficiaires de l'action avaient déjà bénéficié d'une aide FSL, que plus de la moitié avaient des difficultés pour payer leurs factures d'énergie.

Les locataires sont proportionnellement beaucoup plus nombreux à s'être ainsi trouvés en situation d'impayé d'électricité ou de gaz, mais, surtout, plus d'un tiers d'entre eux ont fait une demande d'aide financière FSL, contre 9% des propriétaires.

Graphique 48. Impayés depuis l'intervention selon le statut d'occupation

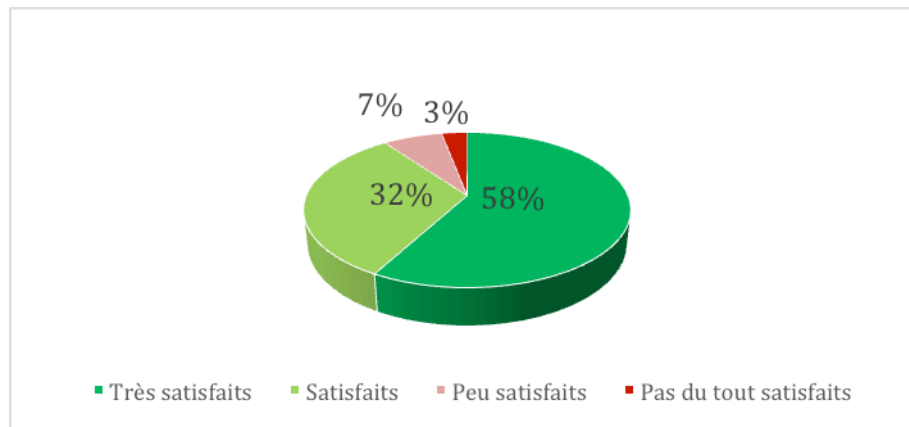


12 – Une forte satisfaction de l'intervention du GerSlime

Le taux de satisfaction de l'intervention du GerSlime est impressionnant :

- 90% des personnes interrogées se sont dites très satisfaites (58%) ou satisfaites (32%) de l'intervention.
- 86% ont trouvé l'intervention tout à fait adaptée à leur situation et à leurs problèmes.

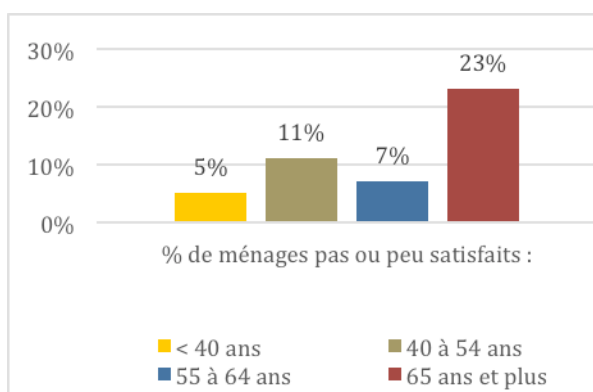
Graphique 49. Satisfaction de l'intervention du GerSlime



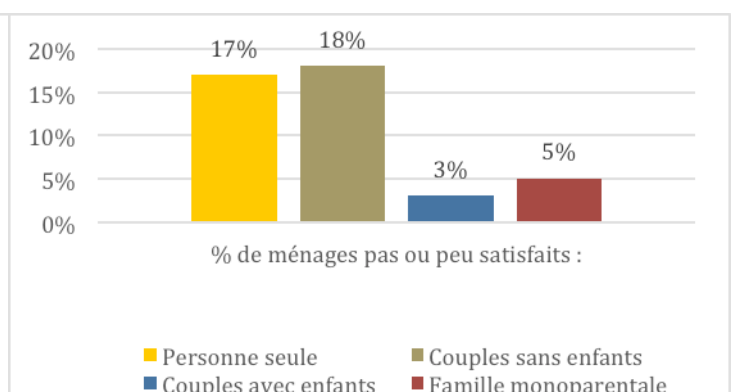
Cette unanimité appelle à prêter une attention particulière aux insatisfaits, à leurs profils et aux raisons de leur insatisfaction.

Les insatisfaits sont abord les plus âgés (65 ans et plus), dont près du quart (23%) ont émis une appréciation négative, contre 5% des moins de 40 ans. Ce sont aussi des personnes seules (17% d'insatisfaits) ou des couples sans enfants (18%), contre 5% des familles monoparentales et 3% des couples avec enfants. La quasi totalité des insatisfaits sont propriétaires de leur logement.

Graphique 50. Insatisfaction selon l'âge



Graphique 51. Insatisfaction selon la composition du ménage



Mais l'insatisfaction est plutôt à chercher dans les modes d'intervention du GerSlime et dans la manière dont la dispositif a pu (ou non) résoudre les problèmes du logement ou favoriser une meilleure gestion des consommations.

Ainsi, 71% des personnes qui n'étaient pas satisfaites de la rapidité d'intervention du GerSlime (7% des bénéficiaires), ont également exprimé leur insatisfaction envers le dispositif dans son ensemble.

De même, ceux qui considèrent que le dispositif ne leur a pas permis de mieux gérer leurs consommations (33% des bénéficiaires) ont un taux élevé d'insatisfaction.

Tableau 21. Satisfaction globale selon l'aide à la gestion des consommations

	Le dispositif a permis une meilleure gestion des consos.	Le dispositif n'a pas permis une meilleure gestion	Total
Très satisfaits	68%	38%	58%
Satisfaits	27%	41%	32%
Pas satisfaits	5%	22%	10%
	100%	100%	100%

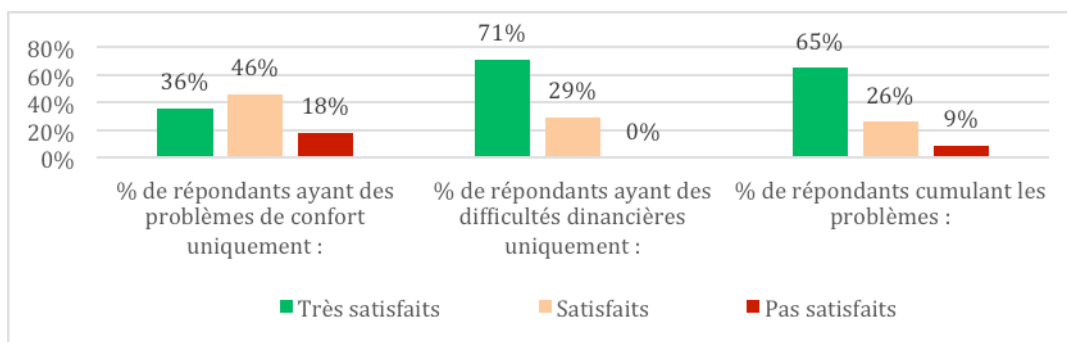
Enfin, l'amélioration du confort grâce au GerSlime semble tout aussi déterminante. Lorsque le confort du logement a été amélioré, la satisfaction est très forte, mais plus modérée lorsqu'il n'y a et d'impact véritable. Les quelques rares cas de dégradation du confort (3% des bénéficiaires) se traduisent assez logiquement par un fort taux d'insatisfaction, même si un sur trois se déclare pourtant très satisfait.

Tableau 22. Satisfaction globale selon l'amélioration de confort

	Amélioration du confort	Pas de changement	Dégradation du confort	Total
Très satisfaits	79%	34%	33%	58%
Satisfaits	19%	50%	-	32%
Pas satisfaits	2%	16%	67%	10%
	100%	100%	100%	100%

En fait, l'insatisfaction provient toujours de la non résolution des problèmes de confort. Le traitement des problèmes financiers des ménages n'a suscité que de la satisfaction. On peut comprendre que l'insatisfaction se manifeste quand le GerSlime n'arrive pas à traiter les problèmes d'inconfort du logement qui étaient à l'origine de la sollicitation du dispositif.

Graphique 52. Satisfaction de l'intervention du GerSlime selon les problèmes

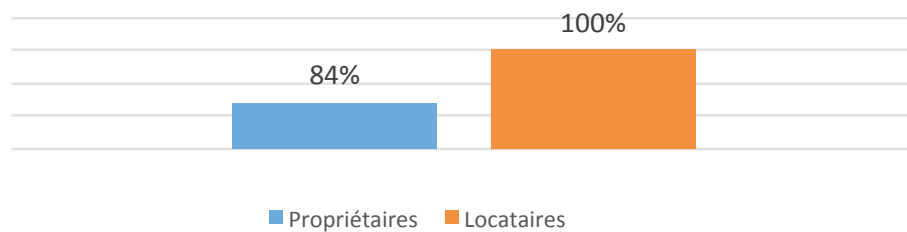


La satisfaction se manifeste également par le fait de recommander le GerSlime à son entourage. Au total, 92% des ménages interrogés se disent disposés à le recommander. Même quelques insatisfaits de l'intervention du GerSlime chez eux (en fait un sur cinq), le recommanderaient pourtant à leur entourage, reconnaissant par là que, dans d'autres situations, peut-être moins difficiles à traiter, le dispositif pourrait apporter une aide à la maîtrise de l'énergie.

Les locataires sont unanimes à exprimer ainsi leur confiance dans le dispositif, la totalité recommanderait volontiers le GerSlime à leur entourage, contre 84% des propriétaires, seuls insatisfaits.

De fait, une majorité de bénéficiaires (55%) a déjà recommandé le GerSlime à des personnes de leur entourage. Un sur trois (33%) l'a recommandé à des amis, 17% à des voisins et 14% à des membres de la famille.

Graphique 53. Recommandation du GerSlime selon le statut d'occupation du logement



13 – Témoignages de bénéficiaires du GerSlime

Nous avons choisi, dans cette partie, de présenter quelques témoignages de ménages ayant bénéficié de l'intervention du GerSlime et rencontrés en entretien. Il s'agit de donner (ou rendre) la parole aux acteurs et de présenter, avec leurs mots, la complexité de leur situation socio-résidentielle, la manière dont ils ont vécu et apprécié l'intervention des techniciens de l'équipe d'intervention et leurs propositions d'amélioration du GerSlime. Nous reproduisons ici leurs témoignages « bruts » sur la base des entretiens qu'ils ont bien voulu nous accorder, nous avons seulement changé les noms et parfois réorganisé ou lissé les discours pour passer de l'oral à l'écrit et ainsi faciliter la compréhension des situations.

Ces cinq témoignages ne sont pas « représentatifs » de l'ensemble des interventions du GerSlime ni des bénéficiaires. Nous avons cherché à diversifier les situations et les conditions d'intervention du GerSlime. Les contraintes du travail de terrain et de disponibilité des personnes au moment de l'enquête, se sont traduites par le fait que nous avons rencontré surtout des propriétaires occupants (4 sur 5) et des problèmes n'ayant pas mobilisé la CESF, dont nous savons par ailleurs que l'intervention a été déterminante dans bien des cas pour aider les ménages à gérer leurs difficultés. Nous n'avons pas non plus rencontré de personnes très âgées, dont l'enquête par questionnaire a montré une plus forte distance par rapport aux modes d'intervention du GerSlime, même si, dans tous les cas, la satisfaction globale restait très forte.

Ils sont néanmoins significatifs des situations de précarité énergétique rencontrées et vécues sur le terrain. Au delà des expériences personnelles, ils brossent le portrait d'une partie de la société locale, en prise avec des difficultés financières, de santé, dans des logements dégradés ou peu performants, démunis face à des dispositifs complexes, des institutions lointaines, des propriétaires peu scrupuleux ou des artisans peu accessibles. Dans tous les cas, l'intervention du GerSlime a permis, non pas de résoudre tous les problèmes de ces ménages, mais d'améliorer leur confort, de réduire leurs factures d'énergie, d'identifier et traiter des problèmes insoupçonnés, de les soutenir dans leurs démarches, de les écouter, de leur porter attention et, en cela même, de les « conforter », c'est à dire les « rendre fort », les rendre acteurs et légitimes dans la gestion de leur « confort » domestique.

13.1. M. et Mme Lenoir

M. et Mme Lenoir, la quarantaine, 5 enfants, sont propriétaires d'une maison individuelle T4 de 150 m² au Houga. M. Lenoir est actuellement sans emploi (il travaillait dans le bâtiment) et son épouse travaille en intérim. Initialement, le couple a sollicité le GerSlime pour mener à bien un projet de rénovation de l'isolation des combles, sur toute la surface de la toiture.

« On a acheté ici il y a 5 ans maintenant. Ca nous a plu et on a acheté parce qu'il n'y avait personne autour. Mais deux ans après qu'on ait acheté, ça a construit juste derrière. Si on avait su on n'aurait pas acheté parce que, nous, on voulait être tranquilles. Maintenant on a du regret d'avoir acheté. En bas, j'ai 100 m² habitables et en haut à peu près 50 m². Je n'ai aucune idée de la date de construction de cette maison. Cette maison, quand on l'a achetée, c'était une catastrophe. Ils avaient foutu la laine de verre comme ça, directement sur le sol du grenier. C'était ni fait ni à faire. En plus, la laine de verre était toute écrasée, c'était une catastrophe. Donc, on avait une déperdition de chaleur énorme. C'est moi qui ai tout refait. Il y'avait aussi toute l'électricité à refaire, mais là, j'ai fait venir un électricien. Après le restant, c'est moi qui l'ai fait.

On a un insert [bois bûches] en bas, qui chauffe toute la maison. En haut, on n'a pas de chauffage, mais la chaleur monte. Après, on a la chambre de la petite où il y'a un chauffage électrique et puis dans une autre chambre aussi. La journée, on laisse la cheminée chauffer les pièces et le soir, on met le chauffage pour les enfants. Surtout elle, parce qu'elle est vraiment petite. L'année dernière, j'ai payé une facture EDF de régularisation de 1.300€. Et donc pour cette facture, j'ai fait une demande au FSL. Ils ont payé une partie et moi j'ai payé le reste. Ils ont payé plus de la moitié.

Le GerSlime j'en ai entendu parler par l'assistante sociale. On lui a dit que ce n'était pas possible avec les moyens qu'on avait de pouvoir refaire une isolation propre. Et c'est elle qui nous a donné le numéro du Slime. Mais moi, le GerSlime, j'en ai jamais entendu parler. Je n'ai jamais vu d'affiches ou de prospectus, je ne savais même pas que ça existait.

C'est moi qui ai appelé le GerSlime. Ça date de l'année dernière. Ça s'est fait vite parce qu'on voulait le faire avant l'hiver. Il (le techniciens de l'ELIR) est intervenu très vite après que j'ai appelé. C'est lui qui m'a rappelé après que j'ai eu la secrétaire. Quand il est venu, il a bien vu qu'on avait une déperdition de chaleur, quand il a vu la laine de verre qui était écrasée et tout ça. Et puis moi, je lui ai expliqué que je voulais isoler le haut mais que je ne voulais plus que ça soit au niveau du plancher. Du coup, il m'a proposé le financement de la laine de verre. A l'origine, je travaille dans le bâtiment. C'est pour ça, quand il (ELIR) est venu je lui ai dit « je ne veux personne, ça va prendre du temps, mais je le ferai tout seul, je ne veux personne avec moi ». Il m'avait proposé des entreprises mais je lui ai dit non, que je voulais le faire tout seul. Bon, j'ai eu des copains qui sont venus m'aider pour poser les plaques. Il m'avait aussi orienté vers l'ANAH, mais je n'y avais pas droit parce que je ne voulais pas laisser faire les travaux.

Moi, j'ai juste été chercher les matériaux et je les ai posés. Lui, il est juste venu voir l'avancement des travaux. La laine de verre, elle a été payée en intégralité par le Slime. Après il y'a des trucs que j'ai pris à ma charge, tous les rails, les montants, tout ça c'est moi. Le Placoplatre, c'est aussi le GerSlime qui l'a financé. Au niveau de l'investissement, je crois qu'il y en avait quand même pour plus de 3.000€. En plus ce n'est pas fini, il me manque encore toute une partie du plancher à refaire. J'avais demandé une aide à la MSA, mais ils m'ont planté. Heureusement qu'on avait le Slime, parce que je vous dis, honnêtement, on n'aurait pas pu rien faire.

Quand il est venu, il a très bien expliqué, on comprenait bien qu'il n'y avait pas à payer. Que c'est une action qui est gratuite pour les gens qui en ont besoin. C'était très clair. Même ma femme qui était là, elle a été surprise, elle m'a dit « mais je ne comprends pas, ils font vraiment ça gratuitement ? ». Je lui ai dit « oui, ils font ça pour les gens qui en ont besoin ». En tout, je crois qu'entre le moment où j'ai fait la demande au GerSlime et le moment où ça a été installé, il s'est passé un mois. Donc, ça a vraiment été très rapide, ça m'a surpris. J'ai vraiment été surpris. Moi je m'étais dit : « vu que c'est un truc où il faut qu'ils financent, à tous les coups ça va trainer ». Il est revenu ici ensuite pour prendre des photos de la fin et il a clôturé le dossier. Il a regardé le tout et il nous a dit aussi qu'il faudrait changer les fenêtres. C'est du simple vitrage. Mais ça je le savais déjà mais on ne peut pas, c'est impossible. On n'a pas les moyens.

Quand il est venu, il m'a distribué des lampes basse consommation. Il m'a aussi donné les réducteurs d'eau. Ça c'était au premier rendez-vous. On a eu ce boîtier là aussi, qui donne la température. Je le regarde de temps en temps, mais franchement, ce n'est pas le truc qui est

prioritaire quoi... Après, les économiseurs d'eau, ça nous a réduit un peu, on avait des factures à 173€ et quelques. Bon, là on est descendu à 152€. Après, il nous a expliqué quelques trucs, il nous a donné quelques conseils mais bon, c'est compliqué avec les enfants. Alors, on fait la chasse parce que les enfants, ils laissent les lumières allumées, donc ça consomme. Après, ce qui consomme plus encore, c'est les appareils en veille et tout ça. Tout ça il nous l'a dit, mais bon, il faut faire la chasse quoi. C'est des choses qu'on sait déjà plus ou moins finalement mais bon, un rappel c'est toujours bon à prendre. C'est comme pour les chauffages, quand on part, je dis toujours à ma femme « tu les baisses mais tu les éteins pas parce que sinon, au démarrage, on prend une bourre ». Après, pour les consommations d'énergie, bon... moi je n'y suis pas particulièrement sensible parce que je bricole beaucoup, donc j'ai le poste à souder et tout ça et ça tire hein. Donc je ne suis pas là à regarder les consommations... en bricolant beaucoup, ce n'est pas possible de faire autrement. Je fais attention quand même mais bon.

Là franchement, depuis qu'on a refait cette isolation du toit, on voit vraiment la différence. Au niveau des températures, on a beaucoup moins de mal à chauffer qu'avant. Quand on allume le poêle le matin, une demi-heure après, la chaleur elle est là ! Après, je pourrais encore gagner un peu en changeant les fenêtres. Mais bon déjà, on ne fait plus carburer la cheminée, elle tourne normalement, tandis qu'avant, il fallait vraiment envoyer le jus pour que ça chauffe. Je n'ai jamais fait la comparaison avec les factures, mais à mon avis je vais vraiment gagner.

C'était très important pour nous en plus parce qu'on a la dernière qui est née prématurée. Du coup tous les mois elle nous fait une bronchite asthmatiforme. C'est pour ça aussi que c'était important d'avoir une maison plus saine aussi. Même moi, je suis asthmatique et je vous garantis que j'ai senti une différence. Avec la laine de verre sur le plancher comme avant, ça ne respirait pas bien.

Moi, ce service-là [le GerSlime], j'en étais content ! Je sais que c'est une expérimentation, mais il faudrait que ça tienne. En plus ici, y'a des maisons... je ne sais même pas comment les gens, ils peuvent habiter dedans. Pour ces maisons-là, il faudrait que le Slime aille faire un petit tour par-là... ou je ne sais pas, distribuer plus de prospectus pour que les gens ils soient intéressés parce que... Ça pourrait ça être un des rôles du Slime d'aller voir les propriétaires et puis les encourager à faire des travaux. Ou même les inciter à le faire. Moi, je pense que le Slime, s'ils en parlaient un peu plus, ça devrait aboutir à quelque chose. Moi déjà, j'en ai parlé autour de moi à des gens qui avaient des maisons un peu comme moi. Après je ne sais pas si ils ont appelé. Je l'ai conseillé à plusieurs. Mais il faut réussir à faire comprendre aux gens qu'il suffit d'appeler et puis qu'après, il n'y a rien à payer, ça c'est le plus dur. Après ça devrait être les personnes de cette action-là qui devraient aller faire du porte-à-porte ou je ne sais pas, transmettre cette action directement. Parce que les prospectus, les gens ils les attrapent et puis poubelle ! Pour nous, on a eu un coup de bol du fait que l'AS nous prévienne, mais c'est vrai qu'il faudrait... je ne sais pas moi, un grand panneau par exemple qui donne des informations, que ça fasse de la publicité. En plus, je pense qu'il y'a certaines personnes qui peuvent avoir un peu honte d'aller voir une AS ou même demander de l'aide pour le Slime. Ils me disent « oh mais tu crois, ça la fout pas mal de demander de l'aide ? ». Moi je leur réponds « moi je l'ai fait et je n'ai pas honte hein ». Il y'a des gens qui sont très pudiques... Mais vraiment, je trouve ça dommage que ça ne soit pas plus connu ce dispositif. Il y'a vraiment des maisons qui en ont besoin par ici. Il devrait y avoir un peu plus de services comme celui-là. Moi, j'ai été très satisfait. Il y'a même des personnes qui ont appelé à plusieurs reprises pour savoir si on était satisfait, si on avait bien été reçu et tout. J'ai

vraiment été satisfait de l'accueil et tout. Mais seulement il faudrait qu'il y ait plus de personnes qui soient au courant. Peut-être mettre des affiches dans les grandes surfaces, ce genre de choses. Après, ce qui pourrait être utile, c'est d'avoir un bureau par exemple. Mais encore, il faut que les gens ils soient curieux. »

13.2. M. et Mme Lebrun

M. et Mme Lebrun, la cinquantaine, sans enfant, sont propriétaires d'une maison mitoyenne T3 de 50m² à Nogaro. Ils sont tous deux sans emploi et ont initialement sollicité le GerSlime suite à des factures qu'ils trouvaient un peu élevées et un budget limité.

« J'ai fait construire en 84 ici. Au départ c'était un garage de motos, je l'ai finalement scindé en deux appartements. Le second appartement, à côté, il est vendu. On est en mitoyenneté. Dans l'autre, j'ai été un peu plus complet, j'avais fait mettre du double vitrage et tout ça parce que c'était la partie appartement. Ici c'était la partie atelier donc j'avais fait moins de frais au niveau de l'isolation. Il y'a quelques problèmes d'isolation, d'où le GerSlime. Ici, j'ai fait faire le gros œuvre et j'ai fait tout le reste, portes, fenêtres, isolation, plomberie... mais ça commence à être un peu vieillot. Au niveau chauffage, on n'avait que des grilles pain, des trucs vachement énergivores, et la cheminée. A part ça, c'est une maison qui n'est pas humide, donc c'est plutôt agréable. Pour que ce soit idéal, il faudrait peut-être mettre du double vitrage.

Nous à la base, on avait appelé le GerSlime parce qu'on avait une note d'EDF importante et surtout, le fait que sans revenu, savoir si il y'avait une possibilité d'avoir des aides concrètes. En fait, au départ, c'était par nos voisins qui avaient connu le GerSlime en allant voir l'AS, ils avaient vu le prospectus et tout et ils les avaient fait venir. Donc ils nous ont dit ce qu'ils faisaient quand ils venaient ; « ils font un diagnostic, il y'a certaines choses qui sont prises en charge, il y'a les petits réducteurs de robinet... ». Donc du coup on l'a contacté, il est venu. Et après, on en a parlé aussi à une amie qui elle aussi l'a fait venir. Le problème c'est qu'il y'a tellement de prospectus que on ne sait pas trop dire ce qui est valable, ce à quoi on a droit... Donc voilà, dans notre cas c'était surtout du bouche-à-oreille. C'est souvent le cas en fait. Quand on cherche des aides ou qu'on ne sait pas trop, c'est important que les gens nous disent si ça fonctionne, comment ça marche, etc. C'est vrai que ce n'est pas notre AS qui nous a indiqué le GerSlime. Par contre, je sais qu'elle est en relation avec, et quand notre dossier a été clos, elle le savait. Et du coup, elle nous a contactés quelques jours après pour nous dire qu'on avait droit à une aide préventive pour EDF, par le CG32. D'ailleurs, M. (ELIR) nous a appelés quelques jours après pour nous le dire aussi, donc la boucle a été bouclée.

En fait, on est coté ouest, donc on a toujours de la lumière. Du coup, le monsieur qui était venu pour le GerSlime nous avait dit de ne pas mettre de double vitrage pour pouvoir profiter de la chaleur, mais par contre de faire des travaux d'isolation du mur qui est contre le sellier et qui n'est pas chauffé. Alors que nous, dans notre idée, c'était plutôt mettre du double vitrage. C'est vrai que chaque maison est particulière et les conseils étaient judicieux. C'est lui qui est monté, il est allé voir et en effet, la laine de verre... déjà elle était ancienne mais en plus, quand moi je l'avais mise, j'étais déjà allé la récupérer sur une maison dans laquelle elle était depuis plus de 10 ans. Là du coup, on a laine de verre, au niveau des combles, qui est neuve de cette année. Sur toute la surface habitable. Voilà, ça c'est du concret et c'est rapide ! Déjà ça, ça nous a fait faire des économies. Nous initialement, c'était surtout financier. Le reste, on savait que la maison était énergivore mais on n'avait pas les moyens

d'acheter la laine de verre et les radiateurs. Il fallait qu'on nous aide. Et là, le petit coup de main, il a été sympa.

Donc concrètement, on s'est fait financer la laine de verre, les radiateurs pour remplacer les grilles pain. C'est des panneaux rayonnants, on en a eu deux. Le rendement est bien meilleur. Et là, du coup, c'est vrai qu'on a vraiment du mieux au niveau de la température... enfin disons plutôt qu'on a besoin de chauffer beaucoup moins pour atteindre la même température. On a besoin de moins d'énergie pour avoir le même confort de vie, donc ça c'est important. Après nous, on n'a pas vraiment eu beaucoup de conseils parce qu'il a vu qu'on était déjà assez bien... on fait gaffe quoi. Au niveau de notre comportement vis-à-vis de l'énergie non, il n'y avait pas grand-chose à dire. Par contre, il nous a donné des conseils pour la maison. Il nous a dit de mettre de l'isolant sur la porte du garage par exemple, parce que c'est une porte simple, pas isolée, donc il y'a une déperdition de chaleur. Après dans les conseils qu'il nous a donné, il y'a des choses qu'on ne savait pas forcément. Par exemple, l'histoire de l'isolation du mur du fond plutôt que de mettre du double vitrage. Franchement nous, on n'y aurait pas pensé. Il a vraiment été de bon conseil. D'ailleurs, il nous a aussi ajouté un commutateur jour/nuit pour EDF. En fait, j'avais déjà la tarification, mais je n'avais pas le commutateur, il ne fonctionnait plus depuis pas mal d'années. Donc, il nous en a installé un. Et du coup, le cumulus ne fonctionne plus que la nuit, pendant les heures creuses et ça fait une baisse de factures, ça c'est sûr.

Quand on a sollicité le GerSlime, on a eu un très bon accueil. On a appelé, on a eu la secrétaire qui nous a dit « un tel viendra tel jour à telle heure » et puis voilà. Et puis alors après, on a eu un suivi super ! Si toutes les administrations étaient comme ça, ça serait cool. Très réactif, il a appelé deux ou trois fois en plus, pour savoir si tout allait bien, il y'a eu un suivi. Il est aussi venu voir que la laine de verre a été bien posée, que l'interrupteur jour/nuit fonctionne, etc. Il nous a suivi jusqu'au bout quoi. Et il est revenu quelques mois après pour qu'on vérifie ensemble les avantages de tout ça... pour vérifier qu'on ait vraiment une effective baisse des tarifs.

Voilà, donc on a eu aussi les petits réducteurs pour la douche et les robinets... Ces trucs-là, c'est vrai qu'au début c'est un peu surprenant mais au final, notre facture d'eau a été divisée par deux ! Carrément 50% d'économie depuis qu'on les a. Là c'est concret quoi. Même pour l'électricité, bon, on n'a pas encore une année complète mais bon, même par mois on a pu constater une diminution. Depuis son passage (en novembre 2013), j'ai commencé à faire le suivi des consommations électriques. Et ça on continue à le faire, c'est intéressant de savoir où on en est. C'est les documents qu'il nous a fourni qui nous permettent de le faire. Ça nous permet de garder un œil sur notre consommation. Et de faire réviser la mensualisation par EDF. Sachant combien on consomme par mois on peut faire une moyenne, donc on peut leur dire. Là du coup on arrive à être juste. D'ailleurs cette année, on nous a remboursé 50€, donc on était tombé juste. Le premier mois, avant qu'on ait fait les travaux, pendant un mois d'hiver, on a fait 2970Kwh et le mois suivant, après les travaux, on est descendu à 2185Kwh... c'était le mois de janvier, qui pourtant a été plus froid que le mois de décembre, donc on a chauffé plus, et le mois d'après 2272Kwh et en mars, 1568Kwh... On est passé de 386€ à 204€ par mois sur les mois d'hiver. En moyenne, je dirais qu'on arrive bien à 40/50€ d'économies en moyenne, tout compris. On a 24€ de moins d'électricité mensuellement. On n'est plus qu'à 160€/mois alors qu'on était à 182€. Et la flotte, une diminution de 50% !

C'était le but je pense d'ailleurs, que les gens fassent des économies, que ça se voit sur les factures, qu'ils consomment moins, mais aussi qu'ils aient un meilleur confort de vie. Moi, il

y'a la moitié des personnes âgées que je connais, l'hiver il fait froid chez eux parce qu'ils n'ont pas les moyens de chauffer. Je pense que, pour que les gens puissent rester chez eux de manière relativement confortable et pouvoir avoir un accès correct à l'énergie, c'est prioritaire. Les gens, ils ne peuvent pas se priver de manger, donc ils vont se priver de chauffer et ils vont mettre trois pulls... et ils vont vivre comme ça dans des maisons qui du coup s'abiment en plus ! Il y'a un habitat à Nogaro qui est en très mauvais état ! Il y'a des choses, simples, basiques, qui peuvent être faites. Comme ça a été fait ici. Ce genre de choses, partout ça peut fonctionner. C'est des petites choses... par exemple, les économiseurs d'eau, ça devrait être systématique maintenant ! Parce que ça, ça fonctionne pour tout le monde, ça devrait être systématique.

On va voir si on peut se faire aider par l'ANAH pour mettre une cuisinière à bois en plus. Comme ça, ça nous ferait aussi le cumulus et les radiateurs. Donc là, on a fait un dossier ANAH. On est allé à la permanence de Nogaro, le monsieur est venu voir chez nous et il nous a dit qu'on devrait être éligibles. Par contre, il nous a demandé de faire faire des devis par des artisans et là, ça fait plus d'un an que ça traîne... ici, c'est super difficile d'avoir un devis par les artisans, c'est incroyable ! Dans le Gers, c'est une catastrophe. Donc, on est coincé, parce qu'on n'a pas les devis. Ça pourrait être bien si le GerSLime pouvait aider les gens à monter les dossiers ANAH par exemple. Si le GerSLime connaissait des artisans qui sont réactifs, moi je suis preneur ! Peut-être que le GerSLime pourrait faire relais ou avoir une liste d'artisans qui peuvent faire telle ou telle chose. Après déjà, c'est bien qu'il y'ait cette complémentarité entre l'ANAH, qui fait les travaux les plus lourds et le GerSlime, qui fait des choses plus petites. Par exemple moi, j'ai une amie qui s'est faite financer la laine de verre par le GerSlime puisqu'elle était hors catégorie pour l'ANAH. Une autre s'est fait financer une VMC... donc ça c'est bien que dans ces cas-là, le GerSlime puisse intervenir.

Nous dans l'ensemble on est très satisfait de cette intervention. Très bien, réactif, rapide, gratuit... et des choses gratuites dans ce monde, il n'y en a pas. Gratuites, mais qui font évoluer. Le fait d'avoir eu cette prestation, ça nous fait derrière des économies et certainement pour certaines personnes, une prise de conscience de la façon dont on gère. Moi j'ai tout trouvé parfait. Très sympas, l'accueil... réactifs, rien à dire.

Après, je ne sais pas comment ça se passe mais... à mon avis, il faut vraiment que les AS amènent ce dispositif parce que les gens déjà, ils ne pensent pas qu'ils ont droit à des choses gratuitement... mais après ils ne vont pas forcément voir les AS. Alors à mon avis, faire du démarchage à domicile, non parce que il y'a déjà tellement de démarchage commercial... et les gens, on leur dit de ne jamais ouvrir. Pareil pour les flyers dans les boîtes à lettre, ça passe pour un truc commercial. Peut-être par contre par le biais des mairies, faire des journées d'information par exemple. Par le biais de la mairie, ça fait plus sérieux. Après, le bouche-à-oreille fonctionne, mais il y'a le problème des personnes âgées qui restent chez elles et qui ne voient personne, pas même des AS. Ou alors il faut peut-être faire passer ça par le biais des associations comme les restos du cœur, le secours populaire, le secours catholique... Et par le portage de repas aussi... Eux ils vont chez les personnes âgées, ils peuvent faire alerte et dire « attention, il fait très froid chez ce monsieur l'hiver » ! De toute façon, c'est des gens qui ont un peu besoin d'être pris par la main. C'est ces gens-là, du portage de repas ou bien des aides à domicile, qui peuvent sonner l'alerte et faire le relais. Les personnes âgées, elles ne vont pas demander de l'aide. Il y a une part de fierté pour certains et aussi une part, malheureusement de honte, ils ne veulent pas montrer qu'ils n'ont pas de moyens. »

13.3. M. et Mme Leblanc

M. et Mme Leblanc (33 et 42 ans), trois enfants, étaient locataires d'un appartement T3 de 86m² d'un parc communal au moment où ils ont saisi le GerSlime. Initialement, le couple a saisi le dispositif suite à des problèmes d'isolation, des difficultés à atteindre la température souhaitée et des problèmes d'humidité. Les relations du couple avec leur ancien propriétaire étaient « tendues » du fait que ce dernier ne souhaitait pas effectuer de travaux de rénovation. Ils ont depuis été relogés dans un appartement HLM de Nogaro dans lequel ils se sentent bien et où ils souhaitent rester

« Avant on habitait dans un logement communal, mais on a dû déménager et on a été relogés ici, à Nogaro, dans un appartement HLM. Au début, c'était censé être un logement provisoire mais finalement, on a décidé d'y rester. On a dû déménager parce qu'on avait des serpents dans la maison et ça ne devenait plus possible. Mais les serpents, on va dire que c'était la goutte d'eau. On avait aussi des gros problèmes d'humidité dans ce logement et en plus, la chaudière n'était pas aux normes, donc on avait beaucoup de mal à chauffer. Et puis avec les deux petits, ce n'était pas possible. On avait tellement de mal à chauffer là-bas, qu'on avait dû acheter nous-mêmes deux radiateurs électriques, un poêle à pétrole et un « Thermix ». Mais malgré tout, les factures de gaz étaient trop élevées et le logement était mal chauffé. C'était la chaudière qui était au gaz, mais elle ne marchait pas bien. Donc, quand on a vu les dernières factures, on a dit « stop on arrête de payer le gaz ».

On avait demandé à l'époque qu'EDF vienne faire une expertise, ils proposent de faire ça gratuitement. Donc, ils sont venus et ils ont dit qu'il fallait impérativement faire une isolation par l'extérieur dans ce logement. On l'a dit à Mr le maire... mais lui, il a simplement fait des tous petits travaux d'isolation par l'intérieur. Autant vous dire que ça n'a servi à rien.

On avait vraiment des relations tendues avec le propriétaire [le maire] car on n'arrêtait pas de demander à ce que des travaux soient faits mais il ne faisait jamais rien. Le propriétaire n'a jamais voulu faire de travaux. Il nous disait « si vous n'êtes pas contents, vous n'avez qu'à partir ». Au fond, il avait raison, si on partait, il y aurait eu d'autres personnes qui seraient venus louer ici quelques jours après, donc, il n'avait rien à craindre. En gros, pour lui, vu qu'on ne payait pas cher de loyer, on n'était pas légitimes pour demander à ce que des travaux soient faits. C'est souvent comme ça, les propriétaires dans leur tête c'est : loyer pas cher égal pas de travaux.

On a pris contact avec le Slime par l'intermédiaire de l'AS. Quand on lui a expliqué notre situation, avec le maire et tout ça, c'est elle qui nous a conseillé de contacter le Slime. Du coup, un monsieur est venu, on a pris rendez-vous et il est venu voir. On lui a expliqué la situation et puis il a fait le tour du logement pour constater. Il a tout de suite compris les problèmes qu'on avait, les défauts du logement et tout ça. Il nous a donné les bons renseignements, des conseils et tout ça pour solliciter le maire. Il nous a rassuré et nous a appuyé en nous faisant comprendre qu'on était légitimes dans notre démarche. Parce que vous savez, ce n'est pas toujours facile, surtout quand on a affaire à quelqu'un qui vous rabaisse tout le temps. C'était vraiment important d'avoir ce soutien moral. Ensuite, il appelait pour savoir où ça en était, qu'est-ce qu'on pensait faire et tout. On s'est vraiment senti suivi et ça c'est très important, surtout dans ce genre de situation.

Quand on a eu les problèmes de serpent, on a dit « stop, c'est bon, on ne dort plus ici une nuit de plus » et du coup il nous a proposé de faire un arrêt de bail à l'amiable. On avait demandé

à ce que le GerSlime organise une rencontre avec le maire pour qu'on discute de tout ça ensemble. C'est nous qui lui avons dit « on a demandé au Slime de venir ». Pas pour le menacer mais simplement pour qu'il le sache, et ça a été radical. Mais finalement ça ne s'est pas fait puisque dès lors qu'il a su que le Slime était venu, il a complètement changé de comportement et tout s'est bien passé. Il est tout de suite devenu très amical. Le simple fait qu'on ait sollicité le Slime, ça a complètement fait changer l'attitude du maire. Et puis au final il y'a eu ce problème de serpents, donc on a voulu déménager rapidement et ça n'avait plus lieux d'être. Mais là vraiment, on n'avait pas le choix, la petite ne voulait plus retourner à la maison, elle avait peur. Elle nous a dit que même si ils faisaient des travaux et qu'ils délogeaient les serpents, elle ne voudrait pas y retourner. En même temps, les derniers temps, on trouvait des serpents partout, même sous le lit, vous imaginez pour une gamine de cet âge, le traumatisme ? Et puis tout le reste, l'humidité, le froid, c'était plus possible.

Par contre, au niveau des gestes à faire et tout ça, il (ELIR) n'avait pas grand-chose à nous dire. On faisait déjà très attention. D'ailleurs, il nous a proposé des équipements, mais on avait déjà presque tout. Les lampes, on avait déjà de la basse conso partout et on avait déjà les économiseurs d'eau. Par contre, il nous a laissé la petite station météo. C'est bien pratique parce que ça permet de voir la température. On l'a gardé, on l'a amené avec nous et on s'en sert encore. On l'a posée là regardez [dans le salon].

Pour nous, le Slime ça a été très important, puisque ça a vraiment changé le comportement du maire. Quand le Slime est intervenu, le maire a tout de suite changé de comportement, d'ailleurs on n'a pas payé le dernier mois de loyer, c'est lui qui nous a dit que c'était bon. Sans ça, je pense que la transition aurait été beaucoup plus compliquée. Je ne sais pas si ça se serait fait à l'amiable. Et puis ça nous a fait gagner en légitimité, on avait quelqu'un derrière nous, qui avait constaté les problèmes et sur qui on pouvait compter. Donc, on n'était plus tous seuls, sans vraiment savoir si on était légitimes ou pas. Il y'a plusieurs logement communaux en fait dans le même bâtiment. Les voisins, ils n'ont pas osé solliciter le dispositif. Les gens se taisent. Et puis vous savez, le fait que ce soit M. le Maire, ça change tout, les gens n'osent pas, ils se taisent. Il faut dire que ça peut être impressionnant, ce n'est pas n'importe qui, donc on n'ose pas forcément. Quand on loue un logement, ça devrait être systématique, on devrait donner des prospectus du Slime. Dans le Gers vous savez, tout et n'importe quoi est loué. L'habitat est très dégradé. Il est vieillot, et c'est vrai que les gens ne sont peut-être pas assez orientés, ils ne savent peut être pas qu'il y'a des trucs comme ça qui peuvent les aider.

Moi je trouve que c'est un dispositif qui est vraiment utile. Dans des situations comme la nôtre, ça peut vraiment faire réagir les propriétaires. Et puis effectivement, il y'a plein de personnes qui ne savent pas comment faire pour faire des économies, qui ne connaissent pas les bons gestes, les choses à faire dans le logement et tout. Donc pour eux, ça peut aussi les aider, vraiment. On est très satisfaits du Slime. Je pense que c'est un dispositif qu'il faut continuer, il faut aussi l'élargir et que les gens sachent qu'ils ne sont pas tous seuls. Ça c'est vraiment important, qu'ils sachent que s'ils ont besoin, ils ont des personnes sur qui ils peuvent compter. Et puis ça permet de faire que certains proprios se sentent un peu « pris à la gorge » et du coup ça les fait réagir. Parce qu'à part le Slime, je ne vois pas trop comment faire bouger ce genre de choses. Donc c'est très important, il faut absolument qu'il continue ce dispositif. Par contre je trouve dommage qu'ils n'aient pas fait passer plus d'information. Je ne sais pas moi, à la mairie, à la télé même pourquoi pas. Parce que nous, sans l'AS, on n'aurait pas su que ça existait et ça aurait été dommage. Je pense qu'il y'a plein de gens qui pourraient en avoir besoin mais qui ne savent même pas que ça existe. »

13.4. M. et Mme Lerouge

La cinquantaine, en couple avec un fils de 21 ans, M. et Mme Lerouge sont propriétaires d'une maison mitoyenne T4 de 90m² au Houga. M. Lerouge est actuellement en arrêt maladie (ouvrier agricole) et Madame fait des ménages, à temps partiel. Initialement, le couple a saisi le dispositif afin d'obtenir des conseils sur l'isolation de leur maison, qu'ils considéraient insuffisante, et sur les moyens de chauffages disponibles (ils se chauffaient uniquement au bois et avec des poêles à pétrole).

« Cette maison a été faite en 86. Enfin, les travaux ont été faits en 86, autrement c'est une maison qui est plus ancienne, des années 40. J'ai acheté en 86 et on l'habite depuis 92. Il y'a deux logements, celui-là dans lequel on habite et un autre, dans lequel habite mon père. Au niveau isolation... dans les chambres, c'est du polystyrène. On se chauffe au bois. Le poêle a un petit problème, j'ai essayé de le réparer. Après, il y'a des travaux qui sont prévus sur la maison, refaire les tapisseries, isoler. La façade a été refaite en 2011. Voilà. La priorité dans cette maison, c'est le chauffage. Elle est difficile à chauffer, elle est très haute de plafond, on est à 3m10. En plus, la maison, elle travaille. C'est une charpente métallique et là on ne peut rien empêcher, donc on a des fissures. Toutes les tapisseries devraient être refaites.

Ici, en électricité, on ne consomme pas beaucoup. On paye 150€ tous les 6 mois en électricité pour une maison de 100m². On n'a rien à l'électrique. On a les lumières, la télé, les machines et puis c'est tout. Le bois, ça nous reviens pas très cher, il est à 50€ le mètre et on en brûle environs 12 par an. Chez nous, c'est le gaz qui consomme le plus. On chauffe l'eau au gaz. Ça consomme beaucoup. On achète deux bouteilles par mois à peu près. On n'a jamais eu de problème pour payer nos factures, on a encore cette chance. Par contre, là où on a eu des soucis, c'est pour payer les factures pour la voiture, parce que nous, sans voiture on ne peut pas travailler, ici c'est indispensable. On a des réparations à faire et là c'est trop cher pour nous. Là on a été obligés de demander des aides à l'AS de la MSA. Et aussi, on devrait changer le poêle, mais on n'a pas les moyens. Donc, on va essayer de voir si on peut se faire aider pour ça et peut être pour poser une VMC (par l'OPAH). Mais là, je trouve ça dommage parce qu'il faut faire appel à des artisans alors que tout ça moi je saurais le faire. Je suis capable de le faire, je ne vois pas pourquoi je ne le ferais pas. Mais pour le moment, au niveau des factures d'énergie, on y arrive, on n'a pas de factures très importantes. Là où ça commence à être difficile, c'est quant à côté on a des coups durs, comme là avec la voiture. Mais ce n'est pas vraiment l'énergie qui pose problème.

Au départ, on avait appelé le Slime par rapport au chauffage. On avait vu le tract dans la boîte aux lettres. On l'avait trouvé au milieu des pubs et c'était marqué qu'ils pouvaient venir dans les maisons pour voir s'il y avait quelque chose à faire pour récupérer un peu d'énergie, que ça ne se barre pas autant qu'ici quoi. Nous, on a eu le prospectus, c'est tout. On n'a jamais rien vu d'autre.

Et lui, il (ELIR) s'est aperçu que c'était surtout par le toit chez nous. Quand il est allé voir au grenier, il s'est aperçu que la laine de verre elle avait rétrécie. Je l'avais changée en 86 quand j'ai acheté, donc c'était vieux. Et donc voilà, il s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de chaleur qui était perdue par là. Et c'est vrai que nous, on s'est rendu compte que depuis, l'hiver on chauffe mieux. Mais nous, on n'appelait pas pour quelque chose en particulier, on appelait juste comme ça, pour avoir des infos. On n'avait pas un grave problème, on chauffait quand même. Et puis on n'est pas trop habitués à la chaleur... mes parents ne chauffaient pas beaucoup non plus donc ça ne me dérange pas tant que ça. On

chauffe peu et ça nous convient.

Donc il est venu, il a dit qu'il y avait un problème avec la laine de verre, il nous a fait obtenir de la laine de verre et il nous a dit qu'il la payerait. Il y en avait pour 300€ de laine de verre. Après, c'est moi qui l'ai posée. Il est venu ensuite prendre des photos. Le Slime est intervenu très rapidement, c'était très bien. Il nous a donné des conseils, des apports... beaucoup d'apports. Sur l'isolation, sur comment faire, regarder, me dire comment placer les choses, comment il faut faire pour poser la laine de verre par exemple. Il a apporté la laine de verre, mais il a apporté aussi sa technique, puisque, moi, je n'y connais pas grand-chose. Donc il est venu, on est allé voir le grenier, il a regardé, il a donné des indications... Il a donné beaucoup de choses pour nous dire ce qu'il fallait faire, le plus urgent et tout. Après, pour la laine de verre, on s'est débrouillé, on est allé se la chercher, on l'a posée et tout. Mais ça, c'est tout à fait normal, je ne vois pas pourquoi on l'aurait embêté pour ça alors qu'on pouvait se débrouiller. On l'a fait avec mon fils. Il nous a donné aussi deux radiateurs rayonnants. Un pour en haut, l'autre pour en bas. Ça nous permet de retarder l'allumage du poêle. Je retarde parce que c'est contraignant, tous les matins il faut nettoyer, il faut l'allumer et tout ça. J'essaye de m'en servir moins qu'avant. Il a dit qu'il n'y a pas de fumée qu'on voit, mais qu'il y'a des fumées quand même. Pour l'eau aussi, il nous a mis des réducteurs, pour les robinets d'en bas et en haut. Les économiseurs d'eau, on trouve ça utile. Par contre, il avait plus d'ampoules quand il est venu. Et puis il y'a le truc pour la température aussi, ça me donne la température intérieure et extérieure... Il avait aussi demandé à ce que la porte fenêtre soit changée, à ce que ça soit pris en charge mais là, ce n'est pas passé. Donc mon mari a mis des barrettes là pour essayer d'isoler un peu mieux.

Moi je trouve que depuis qu'on a changé cette laine de verre, il fait moins froid. Ça garde mieux la chaleur et ça chauffe plus vite. Parce que moi, le matin quand je me levais, on se pelait ici ! Depuis qu'on l'a changée, il fait moins froid le matin. Parce que pendant la nuit, le poêle il s'éteint, donc ça conserve mieux la chaleur. Et puis, il me semble qu'on utilise un peu moins de bois qu'avant. Mais c'est surtout plus de confort.

C'est un dispositif (GerSlime) qui est très utile, peut être indispensable à un moment donné. Parce que nous on n'y aurait pas pensé à changer la laine de verre par exemple. On n'avait pas pensé que la chaleur elle pouvait se barrer par le toit. Oui, c'est très utile, très très utile ! C'est un dispositif qui peut permettre beaucoup d'améliorations pour les personnes. A ce moment-là, en plus, on n'aurait pas pu acheter la laine de verre tout seul et l'apport était très bien. C'était bienvenu, vraiment. Quand il nous a dit qu'il allait nous avoir de la laine de verre gratuitement, je n'y ai pas cru. Je lui ai dit « vous croyez que ça va passer ? ». Quand ma femme m'a dit que le Slime allait nous financer la laine de verre, je n'y ai pas cru. Je lui ai dit « tu me prends pour un fou ? ».

On est très satisfaits. Il (ELIR) est disponible et il se met à la portée des gens... Après, le fait qu'il arrive et qu'il distribue quelques petites choses comme les économiseurs, c'est agréable. Il est venu trois fois en tout. La première fois pour identifier les problèmes, nous donner les réducteurs d'eau et le truc pour la température. La deuxième fois, c'était pour voir si j'étais bien allé chercher les radiateurs et la troisième c'était pour photographier la laine de verre, pour voir comment elle avait été posée et tout ça. Il est très bien ce monsieur. Et puis il a su identifier les problèmes... Il est calme, il écoute les gens, il explique bien... Je lui fais confiance. Rien à dire... C'est une personne avec qui on peut parler, comme avec vous là par exemple. D'ailleurs je l'ai recontacté par rapport à l'histoire des fissures, il m'a conseillé d'appeler Altaïr... mais alors lui, je ne suis pas du tout contente, le monsieur d'Altaïr n'a pas

voulu venir. *Quand on voit en comparaison avec le monsieur d'Altair, ce n'est pas pareil. Une fois il est venu quand même pour les fissures avec l'architecte du CG32. Ce monsieur, il est technique ! Il parle beaucoup technique... heureusement qu'il y avait l'architecte qui traduisait un peu et qui m'expliquait.*

Par contre l'OPAH, ils font des permanences, notamment au Houga, et ça je trouve que ça serait bien si le Slime faisait pareil. Parce que là je suis obligée de l'appeler sur le portable quand j'ai besoin et ce n'est pas facile. D'abord je ne veux pas le déranger, il est sûrement occupé avec d'autres personnes et tout ça. Donc vraiment, s'il venait comme ça faire des permanences, ça serait impeccable ! Ou même, s'ils ne font pas une permanence au Houga, qu'ils en fassent une à Nogaro, ça serait moins loin, parce que là, ils sont loin je crois. »

13.5. M. et Mme Legris

M. et Mme Legris, la quarantaine, trois enfants (6, 13 et 14 ans), sont propriétaires d'une maison récente T5 de 125m² que monsieur a construite au Houga. Il est actuellement sans emploi et a travaillé dans le bâtiment. Initialement, le couple a sollicité le GerSlime pour des problèmes d'humidité et qu'ils n'avaient plus les moyens de terminer les travaux.

« J'ai commencé le projet de la construction... parce que j'étais dans le bâtiment. Donc j'ai auto construit... ça a été difficile au niveau des crédits parce que les banques n'aiment pas prêter aux auto-constructeurs. Mais bon, je m'en suis sorti. J'ai fini ici il y'a 4 ans. J'ai mis deux ans à la construire puisque j'ai eu des soucis de santé entre temps. Donc ici, on vit tous les deux avec nos trois enfants. On a une chambre chacun et on a 120m² à peu près. Ici, c'est du tout neuf, que j'ai voulu ressemblant à de l'ancien, donc avec des enduits à la chaux et tout ça. Il manque encore quelques finitions, le poêle qui doit être placé... deux/trois trucs par ci par là. On a un plancher chauffant à géothermie. C'est une PAC avec capteurs à l'extérieur, en surface sur le terrain. Et puis j'ai eu des soucis de budget à la fin, donc les fenêtres ne sont pas terribles. C'est du double vitrage... mais elles ne sont pas terribles.

Ici, on n'a pas de gros postes de consommation. Le chauffage, on fait attention. On a 19°C dans la maison, on met un petit pull si on a froid et puis voilà. J'ai la PAC avec le kit ECS directement. J'ai 800€ pour toute l'année pour le chauffage, l'eau chaude et l'électricité. On est dans les taux des maisons très basse consommation... la seule chose à rajouter serait des panneaux solaires éventuellement si on voulait faire mieux. Et l'enduit extérieur à faire aussi. C'est prévu que ce soit fait en chaux/chanvre, donc je devrais gagner encore un peu en isolation. Ca m'a toujours trotté dans la tête de faire quelque chose de logiquement en phase avec la nature et avec tout ce qui va avec le portefeuille. Si on est en phase avec la nature, on économise aussi, logiquement. Donc, je suis assez sensible à tout ça, à l'environnement. Je ne l'ai peut-être pas toujours été autant mais bon, les voyages, les problèmes de santé que j'ai pu avoir qui à mon avis ne sont pas sans lien avec... trop de chimique qu'on a autour de nous. Donc pour nous, c'était important de faire quelque chose de sain. C'est 100% bio et recyclable, pas de produits chimiques. Après, on n'essaye pas d'avoir des gestes particulièrement économes, je souhaite juste qu'on reste dans des comportements qui me paraissent normaux, ne pas laisser les fenêtres ouvertes si le chauffage est allumé, de ne pas laisser les lumières allumées si il fait suffisamment jour... Les robinets d'eau ne doivent pas couler pour rien, c'est normal de les éteindre quand on se lave les dents. Je n'ai pas l'impression d'être particulièrement économe dans le sens « radin », mais par contre, je chasse l'inutile.

A la base, je suis passé par l'AS parce que je sors d'un long arrêt maladie, là je suis au RSA... Donc de temps à autres, on a des soucis pour les factures d'électricité. C'est là que l'AS m'a parlé du GerSlime, que je ne connaissais pas du tout. Elle m'a dit que si j'avais des problèmes dans ma maison, un technicien du GerSlime pouvait passer, que c'était gratuit et qu'il pouvait voir si il pouvait y avoir quelques trucs à revoir pour aider au niveau de la consommation d'énergie ou d'eau. Après j'ai passé le coup de fil, on a pris rendez-vous et puis voilà. Quand il est venu, on a mesuré un peu le niveau d'humidité, il n'avait rien d'autre à dire sur tout le reste. Même la consommation électrique sur une année est vraiment très bonne, heureusement d'ailleurs. Par contre, on a vu en branchant le petit appareil, qu'il y'avait un fort taux d'humidité par endroits. En fait il y'a une très bonne isolation, la maison est respirante, mais effectivement... à cinq, le linge qui sèche, cinq douches dans la soirée... et puis ces dernières années ont été pluvieuses et froides donc... même si c'est une bonne maison, elle a quand même ses limites et là, c'était atteint.

La première fois qu'il est venu, on a tout vérifié. Les économiseurs d'eau, je les avais déjà. Mais c'est vrai qu'on a vu, surtout au niveau de la fenêtre de la cuisine qu'il y avait des moisissures qui se mettaient par endroits. Il était très étonné du niveau d'humidité. Il m'a demandé si j'avais une VMC, je lui ai dit qu'on n'en avait pas fait parce que normalement, il n'y en a pas besoin avec ces matériaux-là. Par contre, je n'avais même pas les grilles aux fenêtres et ça, je pense que c'était un vrai problème. Ça, c'est vrai que j'aurais dû le faire quand j'ai construit.

Donc là au final, on a posé la VMC et toutes les grilles aux fenêtres. C'est une entreprise locale qui s'en est chargée. Par contre, ça a été extrêmement long, parce que, dans la région, c'est extrêmement difficile de trouver des artisans assez prompts. Donc, ça s'est étalé sur deux ou trois mois. Après, il a fallu attendre la commission, une fois qu'elle était bonne, j'ai recontacté l'entreprise qui avait été retenue... et ils ont remis pratiquement trois mois à venir ! Là du coup, il s'est passé huit mois entre le moment où j'ai appelé le GerSlime et l'installation de la VMC. C'est moi qui suis allé chercher les artisans. C'est difficile ici. J'ai réussi à avoir deux devis, déjà c'était miraculeux, et on a retenu le moins cher des deux. Mais j'avoue que je suis étonné de tout ça. Je viens de la région parisienne et là-bas, les artisans se bagarrent plutôt pour remettre des devis. Ici, je ne sais pas, peut-être parce que c'est la campagne, donc il n'y a pas trop de concurrence. Ils ont suffisamment de travail on dirait. J'ai demandé s'ils avaient une liste de personnes avec lesquelles ils étaient habitués à travailler mais il m'a dit que sur la région ils n'ont pas.

Mais lui (ELIR), à chaque fois qu'il a dû revenir, ça a été hyper rapide. A chaque fois, ça se fait sous deux/trois jours. Il est venu deux/trois fois déjà avant, puis il est revenu après pour vérifier comment ça s'était passé. A part 100€ à ma charge, c'est le GerSlime qui a tout financé pour la VMC. Je n'ai même pas eu à avancer les frais, ils s'en sont occupés directement avec l'artisan.

On a parlé un peu de nos pratiques quand il est venu, mais il n'avait pas grand-chose à dire. Apparemment, c'est ce que j'appliquais déjà, donc on ne s'est pas trop attardé dessus. Déjà au niveau des factures, il a vu qu'on ne partait pas dans le n'importe quoi, sans pour autant se serrer la boucle. Je ne veux pas non plus tomber dans les extrêmes. Même nos ampoules sont en LED, c'est même mieux que la basse consommation. Après, il m'a laissé un truc pour noter les factures, la consommation mensuelle et tout ça, mais honnêtement, je ne m'en suis

pas du tout servi. On a parlé un peu du contenu global du dispositif, au-delà de ma situation à moi. Mais j'avoue que je n'ai pas tout retenu. Si je me souviens bien, c'est des aides régionales pour tout ce qui touche aux consommations énergétiques. J'étais étonné d'ailleurs qu'il me parle de VMC après la présentation qu'il m'a faite au début. Je lui ai dit « c'est vous aussi qui vous occupez de ça ? ». Il m'a dit « oui, oui, ça en fait partie ». Du coup j'ai compris que ce n'était pas uniquement sur la performance énergétique, mais sur l'amélioration, la qualité et le confort de l'habitat.

Je suis très satisfait de cette intervention puisque sans ça, je n'aurais pas pu intervenir sur quoi que ce soit. Après, rien à dire sur l'intervention. Ça s'est très bien passé, il était à l'écoute, et puis il a pris les devis tout de suite, il les a mis en comparaison et tout... il est à l'écoute et puis il a l'air de bien cerner les points qui posent problème, donc c'est très bien. Il est allé dans la cuisine directement, il a vu les moisissures et tout ça, donc il a tout de suite vu que c'était un problème de renouvellement d'air. Et puis, il nous a donné le petit instrument pour mesurer l'hygrométrie. On l'a mis dans la salle de bains pour le moment.

Après, on va voir au niveau du ressenti si, ça change beaucoup par rapport à avant pendant les mois froids et pluvieux, parce que là c'est récent [l'installation de la VMC]. Mais déjà, on le sent beaucoup au niveau des draps et tout ça, c'est moins humide au toucher. On est passé de 85%, voire 90% des fois dans la chambre au réveil, à 65/75% max. Maintenant on a bien régulé, même dans la salle de bain, on ne dépasse jamais les 70%. Dans la cuisine, je n'ai plus les phénomènes d'avant, pas de condensation. En plus mes problèmes de santé sont en partie dus à l'humidité, donc c'est entièrement positif. Je dors beaucoup mieux. Donc ça sera bon au niveau santé pour tout le monde. Dans la salle de bain, on a encore des problèmes avec l'humidité, elle ne part pas. Donc j'ai demandé à ce que l'artisan qui a posé la VMC revienne voir, mais ça fait deux mois et demi que j'attends. Il viendra puisqu'il reste 100€ à payer à ma charge, donc je ne lui donnerai que quand il reviendra voir. Ça aussi c'est dommage avec les artisans du coin. Ils ont du mal à prendre leurs responsabilités quand il y'a un truc qui ne va pas. Donc c'est vrai que si le GerSlime pouvait nous conseiller pour des artisans sérieux, ça ferait plaisir.

A partir du moment où j'ai réussi à accepter qu'il fallait que je demande de l'aide pour la facture, après oui, elle m'a de suite orienté vers le GerSlime. Mais j'avoue que si je n'avais pas mis les pieds chez l'AS, je ne l'aurais jamais connu. Pourtant, j'avoue que le logo GerSlime me dit quelque chose mais tant que je ne mets pas le nez dessus... je ne m'y suis pas attardé. Après c'est vrai que de faire la démarche d'aller demander de l'aide [à l'AS] c'est toujours un peu pénible. On retombe au RSA... bon, c'est pénible. Pour moi bon, l'AS c'était un passage obligé de toute façon puisqu'il y avait aussi cette histoire de factures. On a vu ça avec le CG32, ça passe en commission et ils nous ont payé les factures en nous laissant 20% à notre charge.

Mais c'est vrai que le prospectus ne m'a pas... même là, quand je regarde le nom « GerSlime », à la rigueur j'allais dire... ils vendent des produits pour être plus minces. Donc peut être que je l'ai eu dans la boîte aux lettres mais que je l'ai balancé avec la pub, ça, c'est possible aussi. En tout cas ça ne m'avait pas marqué. Le nom n'est pas parlant. Déjà, il faudrait plus mettre en avant le fait que ça soit régional pour que ça ne soit pas confondu avec une pub. Et puis mettre plus en avant le côté économie ou... « éconoGers » à la rigueur, je ne sais pas, mais en tout cas un truc qui nous parle tout de suite. Et puis, passer par les commerçants, déjà ce serait pas mal. Et puis il y'a les gens qui sont tous seuls chez eux, un peu isolés dans leurs vieilles fermes, c'est vrai que ça ne doit pas être évident pour eux. A

part avoir quelqu'un qui « démarcherait »... Et les gens sont méfiants. C'est pour ça qu'il faut vraiment que le GerSlime gagne en légitimité, en mettant bien en avant le fait que ce soit régional, il n'y a pas de privé, il n'y a pas tout ça.

Nous on connaissait une personne âgée, qui est décédée maintenant. Mais honnêtement, je ne comprends même pas que son propriétaire ait eu le droit de louer ça ! En plus il avait de l'argent cet homme-là. Mais bon, il aurait fallu que quelqu'un vienne le voir pour lui dire « chez votre locataire, il faut changer ci, il faut changer ça », sinon il s'en fichait, il récupère l'argent du loyer et puis c'est tout. Je pense que ça pourrait tout à fait être l'un des rôles du GerSlime. Par exemple, pour en revenir à cette dame, elle n'osait pas... jamais elle ne serait allée voir une AS pour se plaindre. L'air passait par toutes les fenêtres, pareil pour les portes. Il y avait des moisissures partout, dès qu'on déplaçait un peu les moquettes, ça sentait carrément le champignon. C'était carrément insalubre. Donc je lui avais dit de faire les procédures pour signaler l'insalubrité avec une AS, un état des lieux, une constatation, avec le procureur pour qu'il fasse bouger les choses... Après il y'a aussi des propriétaires qui n'ont pas les moyens, ils ne sont pas tous de mauvaise volonté comme celui-là. Donc, le GerSlime pourrait faire des choses de ce côté-là. Faire pression sur les propriétaires ou bien les aider un peu, parfois simplement discuter avec eux de la situation et les encourager. Par la suite, c'est bien aussi de développer un réseau d'artisans sur lesquels on pourrait vraiment compter et où on serait sûr de pas se faire arnaquer. Si on ne sait pas étudier un devis, on ne comprend pas. Du coup ça serait bien que le GerSlime puisse contrôler les artisans... ou pouvoir aiguiller les gens vers les bons artisans on va dire.

J'ai refait une demande au FSL là récemment pour l'eau. Parce que c'est tombé au même moment que la taxe foncière, donc c'est surtout ça qui fait mal. Mais ça m'a été refusé parce que j'avais déjà eu une aide il y'a 10/11 mois, et ce n'est qu'une par an.

Dans l'ensemble, je trouve que le dispositif est impeccable. C'est très positif. Maintenant, il faut vraiment trouver les gens qui en ont besoin. Après, c'est très bien aussi qu'il y ait des conseils et tout ça parce qu'il y'a des gens qui simplement ne savent pas. Qui ne savent pas ou tout simplement qui ont peur de faire le pas. Quand j'ai construit ici, il y'avait quelques trucs que je ne savais pas forcément. Donc j'ai fait quelques erreurs. Maintenant du coup je le sais, mais c'est vrai que ça aurait pu être bien qu'on me conseille à ce moment-là pour m'aider à ne pas faire ces erreurs parce que maintenant, c'est trop tard. C'est vrai que là aussi, si le GerSlime pouvait faire ça, ça serait bien. C'est un truc qui devrait se faire sur la France entière de toute façon.

C'est cohérent et indispensable ce genre de dispositif. Il y'a trop de gens qui passent à côté. Et puis, quand c'est de grosses compagnies ou des gros dispositifs comme l'OPAH, ça peut faire peur. Là, ça paraît plus abordable, le fait d'avoir quelqu'un comme ça à proximité, ça paraît plus simple, plus abordable. Après, le fait d'avoir un guichet physique, comme l'OPAH, ça permettrait peut-être de lever des doutes justement. En particulier par rapport à la méfiance vis-à-vis des démarchages commerciaux et tout ça. Là, on verrait bien que c'est quelque chose avec des fonds publics, un organisme sérieux.

Moi je trouve que le dispositif est très bien. Peut-être, si ça devait être refait, essayer d'insister vraiment sur le fait d'orienter les gens vers des matériaux plus sains par exemple. En plus, ça ferait vivre d'autres gens. Voilà, je trouve que c'est nécessaire de développer vraiment ce qui se fait au niveau local.

Éléments de synthèse pour l'évaluation du GerSlime

« **Évaluer une politique, c'est former un jugement sur sa valeur** »¹⁶. L'évaluation est un acte politique qui relève des seuls acteurs légitimes pour porter jugement, en l'occurrence les élus du Conseil général qui peuvent, dans l'optique d'une évaluation participative, y associer d'autres acteurs. En tant que chargés d'évaluation, notre mission n'est pas de réaliser l'évaluation elle-même, mais d'apporter des éléments permettant d'alimenter le jugement sur l'action.

Outre l'appréciation de la « valeur » (politique, économique, sociale, éthique) de l'action publique, l'évaluation peut avoir de multiples objectifs ou utilisations :

- 1) Rendre compte de l'action et de la dépense publique, aux décideurs eux-mêmes, mais aussi aux différents financeurs et partenaires, ainsi qu'aux citoyens ;
- 2) Mesurer et vérifier les résultats obtenus, la performance et la qualité des actions engagées ;
- 3) Comprendre les processus sociaux, techniques, économiques ou organisationnels par lesquels l'action s'est déployée et a produit des résultats ;
- 4) Faire évoluer l'action en intégrant les enseignements des retours d'expérience ;
- 5) Mettre en débat le bien-fondé et les modalités de l'action, au sein des différents collectifs partie prenante (élus, partenaires, bénéficiaires, citoyens).

Les résultats des différentes enquêtes de terrain permettent de réinterroger les registres de l'évaluation qui ont guidé l'organisation du travail, en faisant ressortir les forces et les faiblesses du GerSlime sous ces différents points de vue. Ils permettent également d'identifier les conditions favorables à la transférabilité de ce type de dispositif sur d'autres territoires ou à une échelle plus vaste.

1 – Une forte pertinence reconnue

Le registre de la pertinence invite à réinterroger les objectifs du GerSlime au regard des besoins du territoire et des ménages en difficulté, mais aussi des valeurs portés par les acteurs. L'analyse de la pertinence a été abordée du point de vue de l'adhésion des acteurs aux objectifs du dispositif et aux formes de sa mise en œuvre.

Les acteurs du territoire comme les bénéficiaires du GerSlime sont assez unanimes pour reconnaître que le dispositif est une réponse adéquate pour accompagner les ménages en difficultés énergétiques, améliorer leur confort, se réappropriier leur logement, mieux maîtriser leurs consommations d'énergie et les orienter vers les dispositifs de traitement des situations (travaux de rénovation, aide sociale). La pertinence apparaît ainsi comme le principal point fort du dispositif.

Le fait d'aller à la rencontre des ménages (visites à domicile), de réaliser gratuitement un diagnostic sociotechnique, de fournir des petits équipements, voire de réaliser des petits travaux, et, surtout, de prendre en compte l'ensemble des problèmes des ménages, constituent, pour les acteurs rencontrés, une solution adaptée aux situations socio-résidentielles des ménages en difficulté. Certes, chacun est bien conscient que le GerSlime ne pourra résoudre l'ensemble des problèmes financiers, résidentiels, sociaux, etc., de ces ménages, mais les principes et les objectifs du dispositif, en permettant d'identifier les problèmes, ouvrent de nouvelles perspectives de prise en charge et d'amélioration des situations, et évitent que les

¹⁶ Patrick Viveret, *L'évaluation des politiques et des actions publiques*, Rapport au Premier ministre, 1989.

situations ne se dégradent encore plus. **L'approche préventive du GerSlime a été soulignée comme un élément central de sa pertinence.**

Les retours des bénéficiaires soulignent la bonne adéquation de l'intervention à leurs situations socio-résidentielles. Les forts taux de satisfaction et de résolution des problèmes financiers et de logement en constituent les principaux indicateurs.

Plus généralement, le fait que le GerSlime soit assez unanimement considéré comme **un dispositif exemplaire à généraliser** à l'échelle du département et au delà (à l'ensemble de la Région Midi-Pyrénées, voire à la France entière), renforce l'expression de la pertinence du dispositif.

Restent, de manière assez marginale, quelques voix critiques, de la part de bénéficiaires dont les problèmes n'ont pu être ni résolus, ni même pris en charge, ou de partenaires peu impliqués dans le dispositif. Ces critiques portent sur l'incapacité à résoudre les problèmes structurels des ménages et sur l'aspect « bricolage » des interventions qui permettent, certes un mieux vivre, mais ne permettent pas de sortir réellement de la précarité énergétique. Ces critiques se fondent en fait sur des perceptions décalées du GerSlime, au regard d'objectifs qui ne sont pas les siens.

2 – La cohérence : un fonctionnement à optimiser

Le fonctionnement du GerSlime et son articulation avec les objectifs poursuivis font ressortir un certain nombre de points de force, mais aussi de faiblesse qui ont pu limiter l'atteinte de certains objectifs de l'action, notamment en matière de massification.

2.1. Un fonctionnement souple, réactif et à l'écoute

Le principe d'une intervention large, personnalisée, contextualisée, concrète et accompagnée, dans une approche globale et ouverte du « mal être habitational » est sans doute le principal atout du GerSlime. Le fait de ne pas avoir érigé une définition stricte de la précarité énergétique et d'ouvrir le dispositif à une large variété de situations (problèmes financiers et/ou de logement, locataires ou propriétaires occupants, absence de strictes conditions de revenus pour une intervention de premier niveau, etc.) a sans doute participé à la légitimité de l'action, au moins pour les ménages bénéficiaires, évitant le risque de la stigmatisation.

La forme de l'intervention des équipes de terrain (ELIR, CESF, Gascogne Énergie Conseil), visites à domicile, diagnostic personnalisé, approche globale, accompagnement sociotechnique, etc., a été soulignée comme un point fort du dispositif, en opposition à des interventions standardisées proposant des solutions toutes faites dans le cadre de procédures normalisées. **L'adaptation de l'intervention à chaque situation socio-résidentielle** singulière a été particulièrement appréciée par les bénéficiaires et les partenaires, notamment ceux qui interviennent au plus près des ménages. Pour la plupart des acteurs rencontrés, cette personnalisation des interventions et l'approche globale adoptée constituent la marque et la spécificité du GerSlime.

L'importance accordée à l'écoute des problèmes des ménages est un autre point fort du dispositif. Le fait de « *prendre le temps* » pour comprendre et diagnostiquer les problèmes apparaît comme une condition d'un traitement adapté, mais aussi une condition de la

confiance entre les opérateurs et les ménages, confiance sans laquelle aucune intervention n'est possible. L'écoute passe aussi par la proximité sociale (l'empathie) et par le langage. Les bénéficiaires ont particulièrement apprécié les qualités relationnelles des intervenants et un langage accessible orienté vers un souci de compréhension, évitant les termes trop techniques et jargonneux. Enfin, la disponibilité des intervenants de terrain a été soulignée, pour répondre aux interrogations et accompagner les bénéficiaires tout au long d'interventions qui se sont parfois déployées sur plusieurs mois lorsque des travaux ont été réalisés. Cette disponibilité s'est également traduite par une forte réactivité et la rapidité des interventions.

D'un autre point de vue, **le GerSlime a su faire évoluer ses fonctionnements** pour tenir compte des premiers retours du terrain. Ainsi, la plupart des recommandations issues des enquêtes de suivi ont été intégrées dans le fonctionnement, par exemple lorsqu'il a été proposé de renforcer l'autonomie des équipes d'intervention, de manière à alléger les lourdes procédures d'instruction des dossiers par le Comité technique, ou encore de faire évoluer le rôle des « donneurs d'alerte » en « relais d'information », chargés d'informer les ménages sur le GerSlime et non plus d'informer le GerSlime sur les situations des ménages, même si cette mission n'a pas réellement réussi à s'imposer.

Enfin, **la complémentarité des différents niveaux d'intervention** est apparue comme une force du dispositif. D'un côté, la complémentarité entre les interventions de l'ELIR et celles de la CESF s'est imposée comme la condition d'une véritable approche sociotechnique de la précarité énergétique, traitant sur le même pied les problèmes financiers et gestionnaires des ménages, les problèmes techniques de leur logement et les pratiques sociales d'usage de l'énergie. D'un autre côté, la forte complémentarité entre le GerSlime et l'OPAH a maintes fois été soulignée et s'est concrétisée par un taux important d'orientation des propriétaires occupants vers ce dispositif de traitement plus structurel des problèmes du logement.

2.2. Un manque de visibilité

Malgré d'importants efforts de communication, force est de constater que le GerSlime a manqué de visibilité, autant auprès des bénéficiaires potentiels qu'auprès des partenaires de terrain « relais d'information », notamment les élus municipaux.

L'information a mobilisé de nombreux moyens : affiches et flyers largement diffusés, y compris dans les bulletins de la Communauté de communes ou ceux de certaines communes, articles dans la presse locale, réunions d'information, rencontre d'un grand nombre d'acteurs (élus municipaux, associations, professionnels de santé, acteurs socioéconomiques du territoire). Pourtant, les enquêtes de terrain montrent que le GerSlime reste méconnu. Les bénéficiaires comme les partenaires n'ont généralement pas vu ou pas fait attention à l'information diffusée, même si certaines campagnes d'information ont entraîné une, faible, augmentation des demandes, et l'information directe fournie lors de rencontres avec les partenaires n'a pas suffisamment marqué pour être intégrée dans les pratiques professionnelles et les interactions avec les bénéficiaires potentiels.

Plusieurs hypothèses peuvent être avancées pour comprendre le faible impact de la communication. Certains de nos interlocuteurs l'ont souligné, la première tient au nom même du dispositif, GerSlime, peu parlant quant à la nature de l'intervention proposée. Plus fondamentalement, c'est sans doute la complexité du dispositif qui a manqué de vulgarisation. Notamment, l'articulation de trois niveaux d'intervention (micro, méso et macro) a pu brouiller la lisibilité du dispositif, comme le positionnement par rapport à l'OPAH. Le rôle

respectif des opérateurs, notamment le Conseil général et l'association Revivre n'a pas non plus toujours été clairement identifié, pouvant ainsi entretenir une certaine confusion. De même, le rôle proposé aux partenaires, « donneurs d'alerte » puis « relais d'information », ne leur est pas apparu clairement et certains ont pu se sentir en porte-à-faux par rapport aux ménages, considérant que leur intervention pourrait être trop intrusive sans demande explicite. Certains partenaires ne se sont pas sentis suffisamment associés à l'élaboration et à la mise en œuvre du dispositif, entraînant le sentiment d'être instrumentalisés dans une action « venue d'en haut » à laquelle ils ne se sentent pas vraiment partie prenante. Enfin, il semble bien que la communication ait fait l'impasse sur la sensibilisation à la question même de la précarité énergétique (ses signes, ses conséquences, son ampleur), pour se centrer sur le fonctionnement du dispositif, comme s'il allait de soi de s'identifier en précarité énergétique, même si le terme n'était pas explicitement mentionné, ou de repérer de telles situations qui ne s'expriment pas nécessairement par une plainte.

Plus généralement, l'essentiel de l'information a été diffusés sous des formes trop standards (flyers, affiches, articles de presse), ne permettant pas un véritable travail de « traduction » au cas par cas (tout au moins pour les partenaires) passant par une phase de problématisation (explicitation des problèmes et les enjeux), d'intéressement (les retombées pour les ménages et le territoire), d' enrôlement (préciser les rôles et les missions attendues) et de mobilisation des alliés (mise en avant de figures légitimes pouvant crédibiliser le dispositif). Un tel processus de traduction s'inscrit dans la durée et nécessite un travail au plus près des acteurs, de leurs logiques sociales et de leurs cadres d'intelligibilité des problèmes en question. Il a ainsi manqué à la fois de « piqûres de rappel » (une seule information ne suffit pas pour ancrer l'information et la compréhension) et de retours sur le fonctionnement et les résultats de l'action, qui auraient permis de mieux appréhender l'ensemble du dispositif. De ce point de vue, la durée de l'expérimentation a été un peu courte par rapport au temps long de l'appropriation et de l'insertion sociale d'un dispositif nouveau.

On a également observé un effet de territoire, défavorable à l'engagement de certains acteurs dont le champ d'intervention se situe à une échelle plus vaste que les 32 communes ciblées. Les partenaires qui se positionnent à une échelle départementale, voire régionale, ont difficilement intégré un dispositif qui ne concerne qu'une partie des ménages et des situations qu'ils ont à gérer.

Ce manque de visibilité et de compréhension s'est traduit par une difficulté persistante à enrôler les partenaires relais d'information sur le terrain et par une trop forte inscription du GerSlime dans les réseaux de l'action sociale.

2.3. Un niveau méso « vampirisé » par le niveau micro

Force ou faiblesse, le niveau méso du GerSlime incarné par le thermicien de Gascogne Énergie Conseil, a été peu actif dans l'opération expérimentale. En fait, le niveau de compétence des techniciens de l'association Revivre (ELIR) leur a permis de prendre en charge l'essentiel des attributions dévolues au niveau méso. La nature des situations résidentielles et les marges de manœuvre du GerSlime en matière de réalisation de travaux ne nécessitaient généralement pas un diagnostic thermique sophistiqué justifiant son intervention. De plus, les intervenants s'accordaient sur la nécessité de limiter le nombre des personnes intervenant auprès des ménages, pour faciliter l'identification d'un interlocuteur unique et favoriser la confiance.

De fait, le thermicien spécialisé de GEC n'est intervenu qu'au démarrage de l'expérimentation pour transmettre son savoir-faire d'intervention et accompagner les techniciens de l'ELIR dans l'apprentissage de leurs fonctions. Sa participation assidue au Comité technique a cependant permis de mobiliser ses compétences et ses réseaux.

Le niveau méso d'intervention a surtout été assuré par la Conseillère en économie sociale et familiale pour l'accompagnement des ménages en difficulté financière et pour la médiation avec le bailleur. Véritable « acteur réseau » du niveau méso, mais en liens étroits avec l'équipe d'intervention (ELIR), **la CESF a en fait été un acteur pivot** au cœur de la construction des partenariats entre les différents intervenants (travailleurs sociaux, techniciens, bailleurs, relais d'information, etc.).

3 – L'efficacité. De nombreux bénéfices pour les ménages

Par rapport aux objectifs du dispositif, le GerSlime a eu de nombreux impacts positifs sur les situations socio-résidentielles des bénéficiaires, à la fois en matière de confort et de gestion du budget, mais aussi en développant une meilleure « attention énergétique » favorable à la maîtrise de l'énergie sur le long terme. Cependant, certains publics (les personnes âgées) et certaines situations (les plus complexes) restent difficiles à traiter, et, surtout, le dispositif n'a pas réussi à atteindre les objectifs quantitatifs d'un traitement « de masse ».

3.1. L'amélioration du confort des bénéficiaires

Le retour des bénéficiaires est éloquent. Très majoritairement, ils considèrent que l'intervention du GerSlime leur a permis d'améliorer le confort de leur logement, même lorsque cela a dû passer par un déménagement. Les conseils fournis, les petits équipements installés et les petits travaux réalisés ont apporté **des solutions utiles et concrètes pour réduire l'inconfort du logement**.

Certes, tous les problèmes n'ont pas été résolus, mais les conditions d'habitation de logements souvent très dégradées ont évolué vers **un « mieux être », notamment en termes de santé**. L'intervention a aussi permis de mobiliser des bailleurs réticents pour réaliser des travaux d'amélioration du logement. L'accompagnement vers les programmes de rénovation plus lourds (OPAH) ouvre également des perspectives positives de résolution des problèmes du logement.

3.2. Une meilleure maîtrise de l'énergie

De manière tout aussi significative, l'intervention du GerSlime a favorisé la diffusion d'une culture de maîtrise de l'énergie par le développement de compétences pratiques pour mieux maîtriser les consommations. Le dialogue engagé avec les ménages et les conseils apportés par les intervenants de terrain ont suscité un **net accroissement de « l'attention énergétique »** qui passe par des efforts pour réduire ses consommations, de nombreux changements d'habitudes (gestion du chauffage, de l'éclairage, de l'eau, des veilles, des occultants, de l'aération, etc.) et une plus forte sensibilité à la maîtrise de l'énergie. La plupart des bénéficiaires reconnaissent d'ailleurs que le GerSlime les a aidé à mieux gérer leurs consommations d'énergie.

Ces impacts « comportementaux » ont ceci de particulier qu'ils peuvent se transmettre à l'entourage et aux générations suivantes. Ils ont un fort potentiel d'amplification. On sait pourtant que, parce qu'ils reposent sur des efforts quotidiens, un « travail de l'occupant », ils peuvent facilement s'estomper avec le temps. L'enjeu est que les nouvelles pratiques économes s'inscrivent dans les habitudes pour devenir des routines minimisant les efforts cognitifs. Le recul n'est pas suffisant pour savoir si les changements de pratiques constatés deviendront réellement des habitudes.

3.3. Des économies financières et une meilleure gestion du budget

Amélioration du logement et meilleure maîtrise de l'énergie ont engendré des économies financières sur les factures d'énergie. Mais il est difficile d'en dresser un bilan d'ensemble. Dans quelques cas, nous savons que des économies substantielles ont été réalisées (quelques centaines d'euros par an), dans d'autres cas, les économies ont été plus modestes. Parfois, il n'y a pas eu d'économies financières, l'amélioration du confort se faisant à coût constant, voire une légère augmentation des factures. Nous n'avons pourtant pas observé d'effet rebond manifeste, les ménages conservant leurs habitudes d'une gestion généralement frugale de leurs ressources.

L'impact des interventions techniques et des changements de pratiques ne peut s'estimer que sur le temps long de l'apprentissage et de la routinisation, compte tenu des variations climatiques. C'est toujours un exercice délicat.

Au delà de la seule facture d'énergie, l'intervention de la CESF dans les cas de difficultés financières a permis d'optimiser la gestion de budgets tendus et d'accéder à des aides que certains bénéficiaires ne connaissaient pas ou ne savaient pas comment solliciter. La résolution, certes partielle et temporaire, des problèmes financiers a d'ailleurs été particulièrement fréquente.

3.4. Un soutien pour les ménages en difficulté

Les ménages en situation de précarité énergétique sont confrontés à une diversité de problèmes (état du bâti et des équipements, difficultés financières, problèmes de santé, de vieillissement, etc.) qu'ils ont du mal à gérer seuls et pour lesquels ils ne trouvent pas d'accompagnement global au sein de dispositifs généralement sectoriels.

Les ménages bénéficiaires ont insisté sur le soutien moral que leur a apporté le dispositif. Écoute des problèmes, conseils, orientation et accompagnement ont souvent renforcé les capacités d'action (on pourrait parler « empowerment ») de personnes qui pouvaient avoir tendance à « baisser les bras » face à l'ampleur de leurs difficultés et à la complexité des dispositifs d'aide.

3.5. Des ménages et des situations difficiles à traiter

Nous avons observé une difficulté récurrente à traiter certaines situations. Il s'agit d'abord des **personnes les plus âgées**, peu réceptives à des conseils souvent perçus comme trop techniques ou trop en décalage avec leurs représentations et leurs pratiques, d'autant plus difficiles à réformer qu'elles sont profondément ancrées dans leurs habitudes et leur mode de vie. La difficulté est accrue avec les propriétaires âgés dans des **logements très dégradés** qu'ils occupent depuis longtemps. L'intervention peut alors être perçue comme trop

déstabilisante d'un équilibre fragile, pour pouvoir être entendue et acceptée. Sans doute faudrait-il, pour ces publics, des modes d'intervention spécifiques dont le modèle reste à construire.

La situation des **propriétaires occupants non éligibles aux aides de l'ANAH**, pour des raisons liées à leur niveau de ressources ou aux capacités à atteindre les objectifs d'amélioration de l'habitat, représente une autre difficulté. Le GerSlime peut être en échec. Les interventions sont insuffisantes pour traiter ces situations, les conseils et les petits travaux n'apportent que peu de progrès et l'orientation vers un programme lourd de rénovation impossible. Ce sont d'ailleurs ces situations particulièrement complexes, surtout si les occupants sont âgés, qui ont suscité l'insatisfaction de l'intervention du GerSlime. Là encore, d'autres modèles d'intervention doivent être trouvés.

Enfin, un dernier type de difficulté renvoie aux situations de locataires occupant des logements très dégradés, confrontés à un **bailleur réticent** à entreprendre des travaux. Dans certains cas, une médiation a permis de débloquer la situation, mais faute de moyens juridiques ou réglementaires adaptés, les intervenants ne peuvent contraindre un bailleur à améliorer le logement loué, sauf cas d'insalubrité manifeste. La solution consiste alors à suggérer le déménagement, au risque que, peu de temps après, de nouveaux locataires se trouvent confrontés aux mêmes problèmes.

3.6. Un nombre encore trop faible de ménages touchés

L'objectif, certes trop ambitieux, de 500 ménages par an est loin d'avoir été atteint. La faible appropriation du GerSlime par les partenaires et les relais d'information, comme la trop forte inscription du dispositif dans les circuits de l'action sociale expliquent ces limites. Et en effet, les partenaires rencontrés en entretiens et qui, à cette occasion, découvraient le GerSlime, évoquaient nombre de ménages de leurs réseaux ou de leur clientèle, qui auraient pu bénéficier d'une intervention.

Pourtant, l'impact quantitatif du GerSlime est important et en fait, de loin, le dispositif SLIME le plus performant, en proportion de la population du territoire : plus de 6% de l'ensemble des ménages du territoire et plus du tiers des ménages en situation de précarité. A une échelle beaucoup plus restreinte, le GerSlime a concerné trois fois plus de ménages que l'Action Insertion Énergie développée sur l'ensemble du département.

En fait, tous les autres dispositifs SLIME, mais c'est aussi le cas pour l'OPAH du Bas Armagnac, peinent à atteindre les objectifs quantitatifs qu'ils se sont fixés. Dans tous les cas, la question de l'identification des ménages en précarité énergétique reste problématique. Dépasser la limite « naturelle » du public de l'action sociale et des ménages les plus en prise avec les dynamiques de leur territoire, passe par le travail d'enrôlement des partenaires « relais d'information » que nous avons évoqué et qui relève d'une autre approche, non plus centrée sur les ménages eux-mêmes, mais sur des dynamiques locales structurées autour de la mise en réseau des acteurs. Cela passe aussi par un travail de « démarchage » auprès des ménages pour leur présenter l'action. Par exemple, sur des territoires ciblés comme particulièrement sensible, des opérations de type porte-à-porte, des animations ou des permanences peuvent être organisées pour sensibiliser les ménages et faire connaître le dispositif.

4 – Efficience : le surcoût de la ruralité et de la compétence

Le coût du GerSlime peut paraître élevé (162.850€ par an, soit 1. 766€ par ménage). Il se situe dans la fourchette haute des autres SLIME reconnus par le CLER, qui n'intègrent pas tous le niveau méso du GerSlime. Mais ce coût est à mettre au regard des conditions de l'expérimentation et de ses impacts pour les ménages.

La ruralité du territoire d'expérimentation et la dispersion d'un habitat individuel fortement dégradé constituent une première source de surcoût. **Les déplacements** – surtout en matière de temps passé – représentent une importante charge pour les équipes d'intervention. La nature du parc de logements, prédominance de maisons individuelles anciennes dégradées, complique et allonge le temps du diagnostic pour identifier l'ensemble des sources d'inconfort et envisager des solutions.

Beaucoup de SLIME ont mis en place des équipes d'intervention (niveau micro) composés de personnes en insertion avec des emplois aidés, à la fois pour minimiser les coûts et favoriser une certaine proximité sociale avec les ménages en précarité énergétique. C'est d'ailleurs la solution qui avait été proposée dans l'étude PREBAT. Le GerSlime a fait le choix de s'appuyer sur les ressources et les compétences locales en confiant cette mission à l'association Revivre, qui, avec son activité d'auto-réhabilitation, avait l'habitude d'intervenir auprès des ménages en difficulté. Ce **choix de la compétence** a incontestablement été une des raisons des très bons résultats constatés et de la forte satisfaction des bénéficiaires. Cette compétence a aussi été reconnue et saluée par les partenaires de l'action. En matière de charges salariales, le plus important poste budgétaire, cette compétence a un coût.

Nous l'avons maintes fois souligné, l'intervention auprès des ménages en situation de précarité énergétique implique une approche globale de l'ensemble des problèmes du ménage, ce qui passe par **l'écoute de l'expression des difficultés**. L'écoute est une condition de l'identification des problèmes et de l'instauration d'une relation de confiance, nécessaire pour mettre en place des solutions sociales et/ou techniques. Dans une telle approche qui ne se limite pas aux seuls aspects techniques de l'état du logement, une visite à domicile prend du temps, autour de deux heures, parfois plus. Le suivi suppose plusieurs visites, pour accompagner la mise en œuvre des conseils et la réalisation des travaux, et pour vérifier, au bout de six mois, l'évolution de la situation. Dans le cadre d'un accompagnement social ou socio-économique, le travail avec les ménages nécessite une forte présence à leur côté. Dans les cas les plus difficiles, la CESF a ainsi dû intervenir à de nombreuses reprises, jusqu'à près de vingt fois. L'écoute, le suivi et l'accompagnement, point fort du GerSlime, nécessitent une forte présence auprès des ménages.

Enfin, tout **contexte expérimental** est source de surcoût par rapport à une action déjà rôdée. Certains coûts relèvent de la communication, particulièrement stratégique au démarrage d'une action qui doit se faire connaître, d'autres du suivi-évaluation qui a été réalisé tout au long de l'action expérimentale. Les opérateurs de terrain ont d'abord dû se forger leurs outils d'intervention (guides et fiches d'intervention), puis se les approprier, ce qui suppose un temps de travail spécifique. Enfin, la fréquence des réunions du Comité technique en début d'expérimentation, nécessaire pour fixer les règles de l'action, a engendré de forts coûts de coordination, mobilisant les équipes de terrain à de très nombreuses reprises.

L'analyse de l'efficience consiste à **rapporter les coûts aux résultats obtenus**, comptes tenus des objectifs poursuivis. Les résultats les plus importants concernent l'amélioration du

confort intérieur, le mieux-vivre pour la frange la plus fragile de la population et, en l'occurrence, pour une part non négligeable de ces ménages (plus du tiers des ménages en situation de précarité énergétique). Ces résultats ne sont guère quantifiables en eux-mêmes. Ils se concrétisent pourtant par des effets positifs sur la santé (cela concerne un tiers des bénéficiaires), sources d'économies pour l'ensemble de la collectivité. Ils se concrétisent également par des économies sur les factures d'énergie et d'eau. Ces économies sont difficiles à chiffrer, mais si l'on transpose à l'ensemble des ménages les économies observées, ce sont de l'ordre de 30.000€ et 80.000€ (fourchette large) qui peuvent être économisés par an pour les ménages et de manière pérenne, soit entre 20% à 50% du coût du dispositif. Enfin, les travaux réalisés alimentent l'économie locale.

5 – Conditions de transférabilité

Les résultats de l'évaluation de l'action expérimentale GerSlime permettent d'avancer quelques principes pour favoriser la transférabilité de l'action à d'autres territoires et l'atteinte des objectifs.

5.1. Principe de pilotage du dispositif

Dans un cadre expérimental, le GerSlime a été piloté, au fil de l'action, de manière collective au sein du Comité technique et, dans une moindre mesure, au sein du Comité de pilotage, avec un leadership du Conseil général, mais sans que soient réellement formalisés le rôle et les tâches de chacun. Il en est résulté un certain flou quant à la prise en charge de certaines missions, notamment l'animation des réseaux.

Il nous semble nécessaire, dans une perspective de pérennisation, de **mieux définir les rôles et les tâches des intervenants dans un cahier des charges** précis. Notamment, un certain nombre de **missions prioritaires** peuvent être mieux définies, du double point de vue des modalités de leur mise en œuvre et des acteurs de leur prise en charge.

- **L'identification et le démarchage des ménages.** Un certain nombre d'actions pour faire connaître le dispositif peuvent être menées auprès des ménages potentiellement concernés et sur des territoires identifiés (rues, quartiers, villages) comme particulièrement fragiles : porte-à-porte, animations, permanences locales, etc. Ce type d'action favorise l'engagement, la confiance, voire la confidentialité vis à vis du public, en publicisant les objectifs et les modalités de l'intervention. Ce peut-être le rôle de l'ELIR ou d'un intervenant de niveau méso.
- **L'intervention sociotechnique auprès des ménages.** La question est ici de préciser les contours et les limites des interventions de premier niveau qui, dans le GerSlime, se sont définis peu à peu, au fil des retours d'expérience. Il s'agit notamment d'établir, non pas un cadre rigide standardisé, mais, en fonction des compétences des intervenants et des orientations choisies par les promoteurs du dispositif, la liste des actions concrètes qui peuvent être mises en œuvre par l'ELIR (petits travaux d'isolation, d'électricité, d'étanchéité, etc.) et celles qui nécessitent l'intervention d'un professionnel. Il s'agit aussi de préciser les formes de coordination entre les intervenants techniques (ELIR) et l'accompagnement social (CESF).

- **La médiation auprès des bailleurs.** En l'absence d'un cadre législatif contraignant, la médiation auprès des bailleurs est sans doute la clé du traitement de certaines situations particulièrement problématiques. Cette mission, qui relève à la fois du juridique, du technique, voire du culturel, mérite une réflexion et une prise en charge spécifique. On pense à des argumentaires sociotechniques, à la mobilisation de relais (les élus municipaux par exemple) et à la coordination entre techniciens et CESF.
- **L'animation des réseaux locaux** (partenaires / relais d'information). Ce travail d'animation repose notamment sur des visites systématiques pour faire connaître le dispositif, enrôler les partenaires, établir un dialogue, etc. Cette mission suppose des compétences spécifiques qui ne relèvent ni de la technique ni du travail social stricto sensu, mais plutôt d'un niveau méso.

L'identification de ces quatre missions prioritaires fait ressortir l'importance, à un niveau méso, de missions de coordination, d'animation et de communication qui relèvent de compétences spécifiques.

5.2. Principe de concertation avec les acteurs locaux en amont de la mise en place d'un SLIME

Favoriser l'engagement actif des acteurs du territoire est apparu comme une condition de l'identification des publics potentiels, de l'insertion et de la visibilité du dispositif. Structurer et dynamiser le réseau d'acteurs passe par leur implication le plus en amont possible de la mise en place du dispositif.

Une telle implication ne peut reposer sur des dispositifs d'information qui, par nature, instaurent un échange inégal : la « bonne parole » venue d'en haut. Il s'agit au contraire de rendre ces acteurs locaux, et en premier lieu les élus communaux et les acteurs qui interviennent au plus près des ménages en difficultés (acteurs de la santé, de l'aide à domicile), véritablement acteurs du dispositif en participant au processus de prise de décision, par la mise en place et l'animation d'une concertation locale.

Par définition, la concertation suppose un partage du pouvoir de décision. Le ou les maîtres d'ouvrage concédant une partie de leurs attributions décisionnaires en contre partie de dynamiques collectives qui favorisent l'implication active. La concertation est aussi un dispositif d'écoute et de mutualisation des connaissances et des expériences, source d'enrichissement pour le pilotage de l'action publique.

5.3. Principe de simplicité

Pour favoriser la lisibilité et la vulgarisation du dispositif, l'organisation et le fonctionnement doivent être le plus simple possible. En l'occurrence, l'architecture du GerSlime, structuré autour de trois niveaux d'intervention (micro, méso, macro) a plutôt brouillé la compréhension.

Il semble préférable de mieux structurer le dispositif autour d'un seul niveau d'intervention auprès des ménages. L'avantage est de mettre l'accent sur les actions concrètes (visite à domicile, diagnostic-conseil, pose d'équipement, petits travaux, accompagnement dans les démarches, etc.) et d'identifier un référent unique pour les ménages, ou un binôme technicien/CESF.

A charge pour les intervenants de terrain de solliciter un soutien technique spécialisé (thermicien, services sociaux) en cas de besoin, mais en restant le référent unique.

Dans cette optique, le niveau méso perd de sa visibilité mais gagne en compétence, en ce centrant sur l'appui spécialisé aux équipes de terrain et à l'animation du dispositif.

5.2. Principe d'ouverture et d'écoute

Un des atouts du GerSlime a été de ne pas cibler exclusivement les ménages en situation de précarité énergétique, mais d'être ouvert à tous les ménages en « difficulté énergétique ». L'intérêt est double, à la fois de ne pas s'enfermer dans une définition impossible (en tous cas qui ne fait guère sens pour les ménages eux-mêmes) et de ne pas stigmatiser les ménages les plus démunis. Le principe d'ouverture permet de toucher une large part de la population, quitte, suite à l'appel téléphonique ou une première visite diagnostic, à orienter vers d'autres acteurs ou dispositifs plus à même de traiter les situations (EIE, ADIL, OPAH...).

Prendre le temps de l'écoute des difficultés des ménages est une condition de la précision du diagnostic sociotechnique et permet d'aborder, dans une approche globale et préventive, l'ensemble des problèmes, qu'ils soient socio-résidentiels ou d'une autre nature, mais pouvant avoir des incidences sur les formes d'orientation et de prise en charge. On pense notamment aux problèmes de santé et de vieillissement qui ne sont pas sans incidence sur l'habitat, en matière de qualité de l'air intérieur ou de maintien à domicile des personnes âgées, par exemple. Un constat récurrent porte sur la pluri-dimensionnalité des problèmes auxquels sont confrontés les ménages les plus en difficulté, la sectorisation des formes d'intervention des professionnels spécialisés et le retrait du terrain (des visites à domicile) de nombre d'intervenants. Le SLIME peut être une forme d'entrée sur l'identification des problèmes, non stigmatisante parce qu'elle affiche la question de l'énergie, c'est-à-dire la technique et le logement. La mise en réseau des acteurs du territoire permet la prise de relais par les intervenants spécialisés.

L'écoute implique le suivi des ménages, à des étapes suffisantes pour s'assurer de la mise en œuvre des actions et des conseils, et renforcer à cette occasion les messages, et pour faire le bilan des avancées et des difficultés restantes.

5.3. Principe d'autonomie de l'ELIR :

L'autonomie de l'ELIR est une condition de la souplesse et de la réactivité de l'intervention. Dotée de suffisamment de compétences et de moyens, comme ce fut le cas dans le GerSlime, les équipes d'intervention sont à même de traiter la plupart des situations (et d'orienter en cas de besoin), sans devoir passer par de lourdes procédures d'instruction, toujours sources de délais et de coûts de coordination.

L'autonomie de l'ELIR va de pair avec une forte identification qui évite les formes de confusions quant au portage de l'action, même si l'affichage d'une collectivité territoriale maître d'ouvrage est la garantie d'une démarche non commerciale. L'autonomie et l'identification marquent également la déconnection formelle avec l'action sociale.

Dans une telle configuration, l'ELIR associe les techniciens et la CESF, interlocuteurs/référents des ménages.

5.4. Principe de localité

La construction de fortes dynamiques locales suppose une certaine proximité et l'interconnaissance avec les ménages et les acteurs du territoire, pour, à la fois, faciliter l'identification des ménages en difficulté et susciter la confiance. L'ancrage territorial d'un SLIME peut être posé comme un principe de bon sens.

L'ancrage territorial passe par deux éléments. D'abord, la localisation de l'ELIR sur la zone d'intervention de manière à optimiser les coûts de transport et favoriser son insertion sociale dans les réseaux locaux. Ensuite, le portage par une collectivité de taille relativement réduite. L'échelle d'une communauté de communes apparaît comme un bon compromis, même si l'initiative et la coordination peuvent revenir à une collectivité départementale. Ce portage local facilite l'identification et l'engagement des partenaires au sein de réseaux d'interconnaissance.

ANNEXES

Liste des entretiens réalisés auprès des partenaires

	Code entretien	Structure d'appartenance	Fonction de l'interlocuteur dans la structure	Liens GerSlime
OPERATEURS	CG	Conseil Général du Gers	Chef service « Lutte contre l'exclusion	
	CG	Conseil Général du Gers	Chef service « Économie et Habitat »	Opérateur
	OPAH	Bureau d'études ALTAÏR	Animateur au niveau local	Opérateur
	AR	Association Revivre	Vice-président	Opérateur
	ELIR	Association Revivre	Membres de l'ELIR	Opérateur
	CESF	Association Revivre	CESF	Opérateur
	GEC	Gascogne Énergie Conseil	Thermicien pour le GerSlime	Opérateur
	CCBA	Communauté Communes Bas Armagnac	Deux élus	
FINANCEURS	SEG	Syndicat d'électrification du Gers	Directeur	Financeurs Potentiels
	GDF	GDF Suez	Correspondante GDF Gers	Financeurs Potentiels
	AEP	Syndicat Intercommunal d'Adduction en Eau Potable - Nogaro	Responsable du service	Financeurs Potentiels
	EDF	EDF	Correspondante Solidarité pour le Gers	Financeurs
RELAIS D'INFORMATION	Maire	Mairie de Lanne-Soubiran	Maire et bénéficiaire du GerSlime	Relais d'Info Potentiel
	Maire	Mairie de Toujouse	Maire	Relais d'info Potentiels
	Maire	Mairie de St-Griède	Maire / Membre du CG32 / Présidente association Izaute et Midour	Relais d'info
	Maire	Mairie de Nogaro	Maire	Relais d'info Potentiels
	Maire	Mairie de Nogaro	Vice-présidente de la commission sociale, en charge du dossier GerSlime	Relais d'Info Potentiel
	Maire	Mairie de Manciet	Maire	Relais d'info Potentiels
	Maire	Mairie de Monlezun d'Armagnac	Maire	Relais d'info Potentiels
	Maire	Mairie de Pouydraguin	Maire	Relais d'info Potentiels
	RDC	Restos du cœur de Nogaro	Responsable de Nogaro Accompagné de deux bénévoles	Relais d'info
	EIE	Espace Info Energie	Conseillère E.I.E	Relais d'Info Potentiel
	UTAS	UTAS de Nogaro	CESF	Relais d'Info
	UTAS	UTAS de Nogaro	AS	Relais d'info
	UTAS	UTAS de Nogaro	AS	Relais d'Info
	UTAS	UTAS de Nogaro	AS	Relais d'Info
	MSA	MSA Nogaro	AS	Relais d'info et financeurs
	MSA	MSA Nogaro	AS	Relais d'info et financeurs
	ADIL	ADIL32	Directeur	Relais d'Info
	ADIL	ADIL32	Conseillère Juriste	Relais d'Info
	RI20	ADIL32	Conseillère Juriste	Relais d'Info
	UDAF	UDAF32	Mandataire Judiciaire	Relais d'info Potentiels
	CCAS	CCAS du Houga	Responsable Administrative	Relais d'info
	ESPA	ESPA (AJVVT)	Conseillère en insertion professionnelle	Relais d'info Potentiels
	TFG	Toit familial de Gascogne	Directeur	Relais d'info Potentiels
	TFG	Toit familial de Gascogne	Chef du service de gestion locative du Bas Armagnac	Relais d'info Potentiels
AIM	Association Izaute et Midour	Comptabilité, Facturation	Relais d'info	

				Potentiels
	AIM	Association Izaute et Midour	Employée	Relais d'info Potentiels
	ANAH	ANAH-DDT	Responsable	Relais d'info Potentiels
	CAF	CAF	AS pôle parentalité	Relais d'info Potentiels
	INF	Infirmière libérale		Relais d'info Potentiels

Guide d'entretien générique partenaires/relais d'info

Présentation de la structure

- Historique : création, objectifs, évolution,
- Nature des activités, des missions, champ d'intervention
- Publics cibles (caractéristiques)
- Moyens/ressources (financiers, humains, matériels), santé de l'activité (Chiffre d'affaire, subventions, attractivité)
- Formes de l'organisation des services et du W (répartition des tâches, des compétences etc.)
- Politique de la structure, philosophie d'intervention (stratégie, méthode et concepts de référence)
- Dispositifs mis en œuvre et dispositifs partenaires

Présentation de l'interlocuteur

- Statut, position dans la structure et activité pro. (description, journée type, compétences mobilisées au sein de la structure etc.)
- Ancienneté dans la structure et dans l'activité
- Parcours pro et de formation
- Culture technique (vis-à-vis du Bâtiment, des équipements, de la perf NRJ, etc.)
- Pratiques et sensibilité perso ou professionnelle vis-à-vis de l'environnement, de l'énergie et de la précarité en général (voir en PE)
- Engagement politique et associatif de la personne

Perception du territoire

- Principaux enjeux du territoire (ex : populations, niveau de vie, modes de vie, emploi, habitat, précarité...)
- Dynamiques locales (vie asso, actions menées sur le territoire par rapport aux enjeux cités)
- État général du Bâtit

Connaissance de la précarité énergétique et du GerSlime

- Définition de la PE (ce qu'ils en disent, en pensent, critères mobilisés etc.)
- Publics concernés par la PE selon eux et par le GerSlime en particulier
- Implication de la structure en matière de PE
- Connaissance et définition du GerSlime (sources d'info, par qui, par quoi, comment, type de support, pertinence du public ciblé par le GerSlime etc.)
- Adhésion au dispositif (perception de l'intérêt du dispositif au regard des enjeux de PE)
- Connaissance d'autres dispositifs de lutte contre la PE (pertinence du dispositif par rapport aux autres,

Engagement et positionnement de la structure vis-à-vis du GerSlime

- Implication de la structure par rapport au GerSlime

Si impliqué dans le GerSlime :
<ul style="list-style-type: none">→ Mode d'identification des situations de PE→ Relations et partenariats avec les opérateurs du Slime (identification des opérateurs, nature, fréquence et force des interactions, avec quels opérateurs, etc.)→ Compétences et ressources apportées par les différents partenaires (ressources financières, techniques, politiques, communicationnelles)→ Articulation entre les activités de la structure et le fonctionnement du GerSlime (Place donnée à la PE et au GerSlime au sein de la structure)
Si pas impliqué :
<ul style="list-style-type: none">→ Arguments mobilisés pour expliquer le non engagement (activité sans lien direct avec la PE, manque de temps, de disponibilité, d'argent, public inapproprié, etc.)→ Conditions nécessaires à l'engagement (formation, temps, ressources, compétences, outils, culture technique etc.)

Avis personnel, remarques et suggestions

- Évaluation : points forts, points faibles du GerSlime (atouts, faiblesses, opportunités et menaces)
- Débat, controverse en ce qui concerne la PE et les dispositifs existants
- Propositions, préconisations en matière de lutte contre la PE

Questionnaire ménages

Nom du ménage :

Numéro de dossier :

Pour ceux qui ont déménagé (sinon commencer directement à la page suivante)

Vous avez déménagé depuis l'intervention du GerSlime !

1) Ce choix est-il une conséquence de l'intervention du GerSlime ? (Une seule réponse)

- Oui, les intervenants m'ont conseillé de déménager
- En partie car les intervenants n'ont pas pu résoudre mes problèmes
- Non, j'ai déménagé pour d'autres raisons : préciser.....

2) Avez-vous été accompagné par les intervenants lors de ce déménagement ?

- Oui Non

Si oui, vous ont-ils :

- Aidé à chercher un logement ? Oui Non
- Aidé dans vos démarches administratives ? Oui Non
- Aidé à faire un état des lieux du nouveau logement ? Oui Non
- Fourni des petits équipements économes (LBC, mousseurs...) Oui Non
- Donné de nouveaux conseils pour ce logement ? Oui Non
- Autre : préciser.....

3) Êtes vous satisfait de ce nouveau logement ?

- Oui Non

4) Dans votre nouveau logement, avez-vous des difficultés pour :

- Payer vos factures d'énergie ? Oui Non
- Payer votre loyer ? Oui Non
- Chauffer votre logement ? Oui Non
- Gérer vos consommations d'énergie et d'eau ? Oui Non

Si oui, est-ce que vous envisagez de refaire appel au GerSlime pour vous aider à surmonter ces difficultés ?

- Oui, c'est déjà fait
- Oui, je pense que ça pourrait m'aider
- Non, c'est trop de contraintes
- Non car je ne pense pas que ça m'aiderait
- Non car je peux me débrouiller sans
- Non, je préfère m'adresser à d'autres interlocuteurs. Préciser qui

Votre expérience des actions qui ont été menées chez vous

Pour ceux qui ont déménagé, les questions ci-dessous concernent l'ancien logement !

5) Dans votre logement, aviez-vous des problèmes...

- Pour régler les factures d'énergie et d'eau ? Oui Non
- Pour payer votre loyer ? Oui Non
- Pour payer vos factures ? Oui Non
- Pour gérer votre budget ? Oui Non
- Pour avoir des conseils et changer vos habitudes de conso. ? Oui Non
- Pour obtenir le confort souhaité ? Oui Non
 - Liés à l'isolation des murs Oui Non
 - Liés à l'isolation du toit Oui Non
 - Liés à la température intérieure Oui Non
 - Liés aux ouvrants (portes ou fenêtres) Oui Non
 - Liés à l'humidité du logement Oui Non
 - Liés à l'éclairage ou la luminosité Oui Non
 - Liés à la qualité des installations d'eau chaude Oui Non
 - Liés à la qualité des installations électriques Oui Non
 - Liés à la qualité des équipements électroménagers Oui Non

6) Pour vous, traiter les problèmes liés à votre logement, c'était... (Une seule réponse)

- Nécessaire, car je ne m'en sortais pas
- En partie nécessaire, mais j'avais aussi d'autres problèmes
- Pas vraiment nécessaire, j'avais d'autres problèmes plus importants
- Pas nécessaire

Pour les locataires

7) Aviez-vous de mauvaises relations avec votre propriétaire ? Oui Non

Si oui, quelle était la cause de ces mauvaises relations ?

- Des impayés de loyer Oui Non
- Des problèmes liés à l'état du logement Oui Non
- Des problèmes relationnels Oui Non

8) Lorsque vous avez téléphoné la première fois, est-ce que la personne de l'accueil...

- A su faire preuve d'écoute ? Oui Non
- A bien compris l'origine de vos problèmes ? Oui Non
- Vous a orienté vers les bons interlocuteurs ? Oui Non

9) Avez-vous été satisfait de la rapidité d'intervention de l'équipe du GerSlime ?

- Oui, très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

10) Lors des visites à domicile, est-ce que les intervenants ont réussi à identifier l'origine de vos difficultés ?

- Oui, tout à fait Oui, en partie Oui, mais difficilement Non, pas vraiment

11) Parmi les petits équipements fournis par les intervenants, avez-vous utilisé :

- Lampes basse conso : Oui Non utiles ? Oui Non
- Kit éco (économiseurs eau) : Oui Non utiles ? Oui Non

Non

- Thermo hygromètre : Oui Non utiles ? Oui

Non

- Documentation : Oui Non utiles ? Oui

Non

12) Est-ce que les intervenants vous ont donné des conseils pour maîtriser vos consommations d'énergie et d'eau ? Oui Non

Si oui, avez-vous trouvé que...

- Ces conseils étaient adaptés à votre situation Oui Non
- Ces conseils étaient utiles Oui Non
- Ces conseils étaient facilement compréhensibles Oui Non
- Ces conseils étaient faciles à mettre en pratique Oui Non
- Les explications étaient trop succinctes Oui Non
- Les explications étaient trop techniques Oui Non

Pour ceux qui ont déménagé

13) Ces conseils sont-ils adaptés à votre nouveau logement ?

Oui Non

14) Avez-vous bénéficié d'un accompagnement individualisé... ?

- Pour vous aider à mieux gérer vos factures et vos consommations Oui Non
- Pour mieux gérer votre budget Oui Non
- Pour financer le changement de vos équipements Oui Non

14 bis) Pour les locataires

- Pour améliorer les relations avec votre propriétaire Oui Non
- Pour encourager votre propriétaire à faire des travaux Oui Non
- Autres : Préciser.....

Pour les propriétaires

15) Avez vous été orienté vers l'OPAH pour un projet de rénovation ?

Oui Non

16) Avez-vous bénéficié d'un accompagnement pour...

- Monter un dossier de rénovation (ex : OPAH) Oui Non
- Contacter les banques pour demander un financement Oui Non
- Contacter des artisans pour réaliser les travaux Oui Non
- Demander des financements complémentaires Oui Non
- Choisir des équipements plus économes Oui Non
- Choisir des matériaux plus efficaces Oui Non
- Autres (Préciser) :

17) Pensez-vous que vous auriez pu réaliser ces projets sans l'aide du GerSlime ?

Oui Non

18) Est-ce que vous avez obtenu les financements que vous visiez ? Oui

Non

19) Avez-vous réalisé les travaux ? Oui Non Pas encore

Si oui, êtes vous satisfait des travaux qui ont été réalisés ? Oui Non

Les impacts des interventions

20) Est-ce que l'intervention du GerSlime vous a aidé à...

- Réaliser des travaux ? Oui Non
- Mieux gérer vos consommations ? Oui Non
- Améliorer votre santé ? Oui Non
- Ne plus utiliser votre chauffage d'appoint ? Oui Non
- Résoudre certains de vos problèmes de logement ? Oui Non

Si oui au dernier point de la question précédente, quels sont les problèmes résolus :

- L'isolation des murs Oui Non Non concerné
- La température intérieure Oui Non Non concerné
- L'isolation du toit Oui Non Non concerné
- Les ouvrants (portes ou fenêtres) Oui Non Non concerné
- L'humidité du logement Oui Non Non concerné
- L'éclairage ou la luminosité Oui Non Non concerné
- La qualité des installations d'eau chaude Oui Non Non concerné
- La qualité des installations électriques Oui Non Non concerné
- La qualité de mes équipements Oui Non Non concerné

20 bis) Pour les locataires :

- A améliorer vos relations avec votre propriétaire ? Oui Non

21) D'une manière générale, considérez-vous que le confort s'est amélioré chez-vous suite à l'intervention du GerSlime ?

- Oui, il s'est amélioré Non, ça n'a pas changé Non, il s'est plutôt dégradé

22) Avant l'intervention du GerSlime, est-ce que certaines pièces de votre logement étaient inoccupées ou condamnées ? Oui Non

Si oui, est-ce que vous pouvez de nouveau occuper ces pièces ?

- Oui Non car techniquement déconseillé Non car pas besoin de ces pièces

23) Est-ce que vous recevez plus souvent chez vous depuis l'intervention du GerSlime ?

- Plus de monde Autant de monde qu'avant Jamais personne

24) Avez-vous l'impression de faire plus d'efforts qu'avant pour réduire vos consommations...

- D'électricité : Plus d'efforts Moins d'efforts Pas de changement
 Difficile à déterminer Je ne m'en préoccupe pas
- De Gaz : Plus d'efforts Moins d'efforts Pas de changement

Difficile à déterminer Je ne m'en préoccupe pas

-D'eau : Plus d'efforts Moins d'efforts Pas de changement
 Difficile à déterminer Je ne m'en préoccupe pas

25) Depuis l'intervention, avec vous acheté les équipements économes suivants :

- Économiseurs d'eau :

Oui Non, trop cher Non, déjà équipé
 Non, difficile à installer Non, pas efficace

- Lampes Basse Consommation / lampe économique :

Oui Non, trop cher Non, déjà installé
 Non, difficile à installer Non, pas efficace

- Matériaux d'isolation

Oui Non, trop cher Non, déjà mis en place
 Non, difficile à mettre en place Non, pas efficace

- Électroménager

Oui Non, trop cher Non, déjà équipé
 Non, difficile à installer Non, pas efficace

- Les autres équipements économes achetés ? (préciser) :.....

26) Depuis l'intervention, est-ce que vous avez changé vos changements d'habitudes concernant :

- La gestion plus fine du chauffage Oui Non
- L'utilisation de l'éclairage au bon moment Oui Non
- Les appareils en veille débranchés Oui Non
- Le fait de laisser les robinets ouverts inutilement Oui Non
- La fermeture des volets ou des rideaux le soir Oui Non
- Le renouvellement de l'air de votre logement Oui Non
- L'utilisation du programme éco de vos appareils Oui Non

27) L'intervention du SLIME a-t-elle modifié votre intérêt pour les sujets liés aux enjeux énergétiques ou liés à l'environnement ?

Oui, je m'en préoccupe plus qu'avant
 Non car je m'y intéressai déjà avant
 Non, mais je fais plus attention à mes consommations
 Non, ça ne m'intéresse pas plus

Vos consommations

28) Est-ce que vous connaissez le montant mensuel de vos factures...

- Électricité : Non concerné Non Oui :..... évolution (+/-) :....
- Gaz Non concerné Non Oui :..... évolution (+/-) :....
- Eau Non concerné Non Oui :..... évolution (+/-) :....
- Bois Non concerné Non Oui :..... évolution (+/-) :....
- Fuel Non concerné Non Oui :..... évolution (+/-) :....

29) Depuis l'intervention du GerSlime avez-vous changé...

- De fournisseur de gaz : Non Oui, avant : / Après :
- De fournisseur d'électricité : Non Oui, avant : / Après :

30) Avez vous changé de type d'abonnement ? :

- TPN : Non Oui depuis longtemps Oui depuis l'intervention du GerSlime
- TSS : Non Oui depuis longtemps Oui depuis l'intervention du GerSlime
- Changement de puissance du compteur d'électricité : Oui Non Ne Sait Pas
- Mise en place du système heure pleine / heure creuse ? Oui Non NSP
- Mise en place du paiement mensualisation des factures) ? Oui Non Déjà en place

31) Est-ce que vous faites le suivi régulier de vos consommations d'eau et d'énergie ?

- Oui, je l'ai toujours fait
- Oui, je le fais depuis l'intervention
- Oui, en partie : Préciser quelles consommations sont suivies.....
- Non, je ne l'ai jamais fait
- Non, je ne le fais plus depuis l'intervention

Si oui, effectuez-vous plutôt ce suivi : (plusieurs réponses possibles)

- Avec le(s) compteur(s)
- Avec les factures
- Autres :

32) Depuis l'intervention du SLIME, avez-vous :

- Été en impayé d'électricité : Oui Non
- Été en impayé de gaz : Oui Non
- Été en impayé de Loyer : Oui Non
- Demandé des aides au FSL : Oui Non

32 bis) Pour les locataires

- avez vous été menacé d'expulsion : Oui Non

33) Connaissez-vous le montant mensuel de vos dépenses pour votre famille concernant internet et la téléphonie (fixe et mobile) ?

- Non Je n'en dispose pas Oui, préciser ce montant en € :

34) Avez-vous déjà réalisé vous-même des travaux dans votre logement depuis l'intervention : Oui Non :

Si oui, préciser :

- Embellissement Oui Non
- Isolation des murs Oui Non
- Isolation des combles Oui Non
- Changement des fenêtres Oui Non
- Autres travaux ? (préciser) :

35) Disposez vous d'un instrument pour connaître la température dans votre logement ? (Thermostat, thermomètre, station météo)

- Non Oui, j'en avais déjà Oui depuis l'intervention

Votre avis sur cette action

36) Globalement, êtes-vous satisfait de l'intervention du GerSlime ?

- Oui, très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

37) Cette intervention vous a-t-elle semblé adaptée à votre situation et à vos problèmes ?

- Oui Non

Si non, pourquoi ? (Préciser) :

38) Est-ce que vous recommanderiez le GerSlime à votre entourage ? Oui Non

39) L'avez-vous déjà fait ? Oui Non

Si oui, auprès de qui ? Ami voisin famille Autre ? (préciser) :

40) Avez-vous déjà vu des affiches ou des prospectus du GerSlime autour de chez vous ?

- Oui Non

Si oui, que pensez-vous de cette communication ? (Plusieurs réponses possibles)

- L'information est facilement accessible
 Il devrait y avoir plus d'affiches
 Il devrait y avoir plus de prospectus dans les commerces, les mairies etc.
 Il devrait y avoir plus d'informations dans la presse
 Il devrait y avoir plus d'informations sur internet
 Il y en a trop
 Autre :

41) À votre avis, le GerSlime est une initiative de... (Une seule réponse)

- L'État
 La Région
 Le Conseil Général
 L'OPAH
 La Communauté de Commune
 La Commune
 L'association Revivre

42) Avez-vous des remarques ou des suggestions concernant le dispositif ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....