

**Évaluation de la
Plateforme de lutte contre
la précarité énergétique
du CCAS de Grenoble**



25 juin 2024 – Webinaire SLIME organisé par le CLER



Mission Observation Sociale du CCAS et de la Ville de Grenoble

Plan de la présentation

- **Contexte de l'évaluation**
- **Objectifs**
- **Méthode**
- **Synthèse des résultats**
- **Les suites**

Contexte de l'évaluation

2012 : lancement de la plateforme grenobloise de lutte contre la précarité énergétique

- Coordination par le CCAS
- DST déléguées à Ulisse Energie

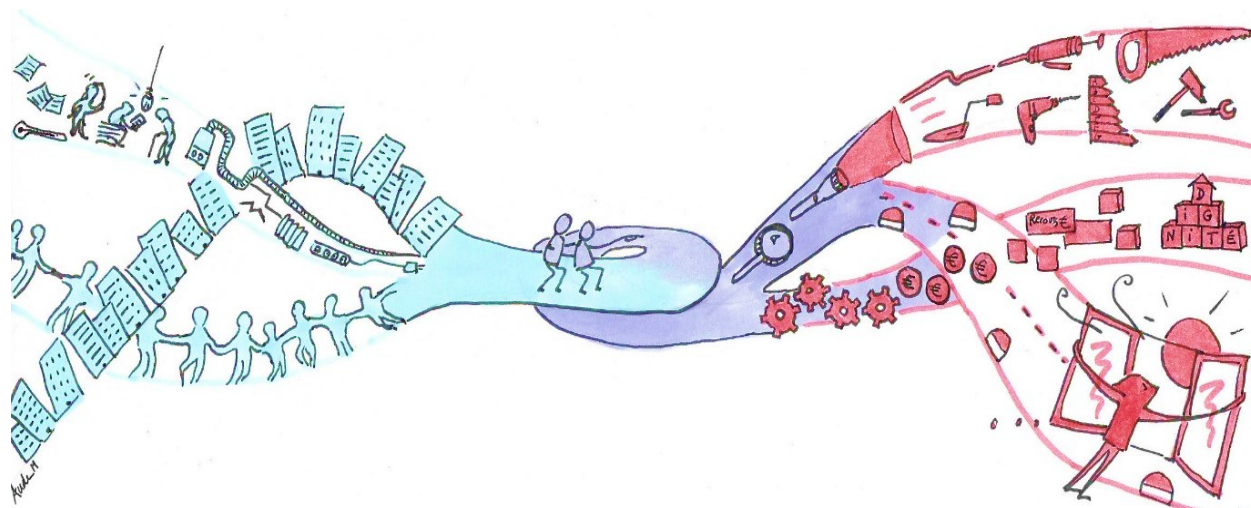
2017 : labellisation « Slime »

2022 : arrêt du financement par le CLER pour les ménages les moins modestes + systématisation de l'accompagnement renforcé => internalisation d'une partie des DST

277
Bénéficiaires
en 2022

2023 : contexte d'inflation, souci de cohérence du dispositif : internalisation de l'ensemble du dispositif

Modèle économique fragile : vers une baisse du financement du CLER



Objectifs de l'évaluation

Mieux connaître le profil et les besoins des ménages victimes de précarité énergétique



Qui bénéficie du Slime?
Qui n'y recourt pas ? Pourquoi ?
Comment le contexte (inflation, évolutions réglementaires, ...) vient impacter le champ de la lutte contre la précarité énergétique ?

Mesurer les effets du dispositif



Peut-on mesurer les effets d'un DST ? (effets directs et indirects, court et long termes)
Quelle est la limite du Slime dans la lutte contre la précarité énergétique ?

Evaluer le rôle du Slime à l'échelle du Territoire, notamment depuis l'internalisation



Quel regard ont les acteurs sur l'intervention du Slime ?
Comment s'articulent-ils autour ? Quelle plus value du Slime (et de son internalisation) pour leurs interventions ?

Apporter des pistes de travail



En matière de repérage
En matière stratégique (financement)
En matière d'accompagnement
En matière d'évaluation

La méthode

Quantitative

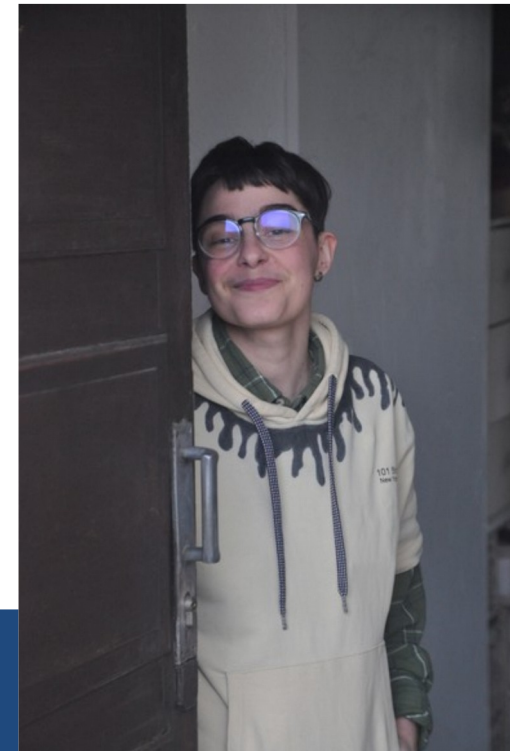
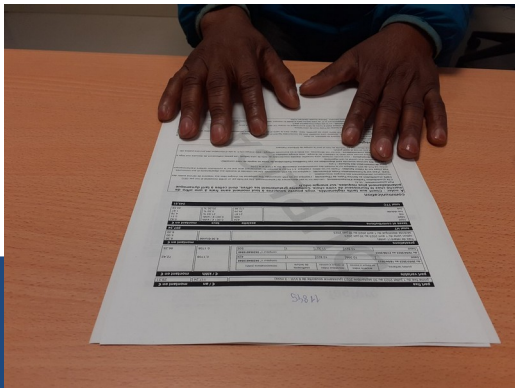
Exploitation des données des bénéficiaires et comparaison aux données de la démographie grenobloise (Insee)

Exploitation des motifs de recours au Slime

Qualitative

15 ménages rencontrés (entretiens semi-directifs d'1h à 2h) identifiés à partir de critères (niveau de revenus, statut d'occupation, etc.)

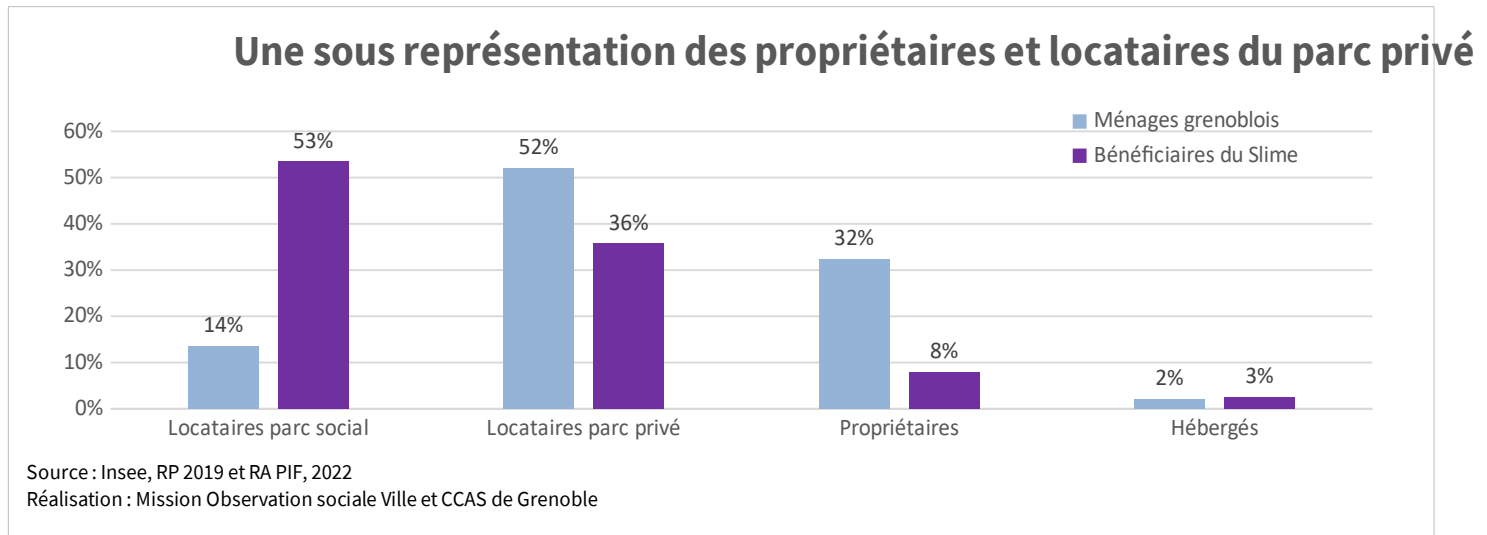
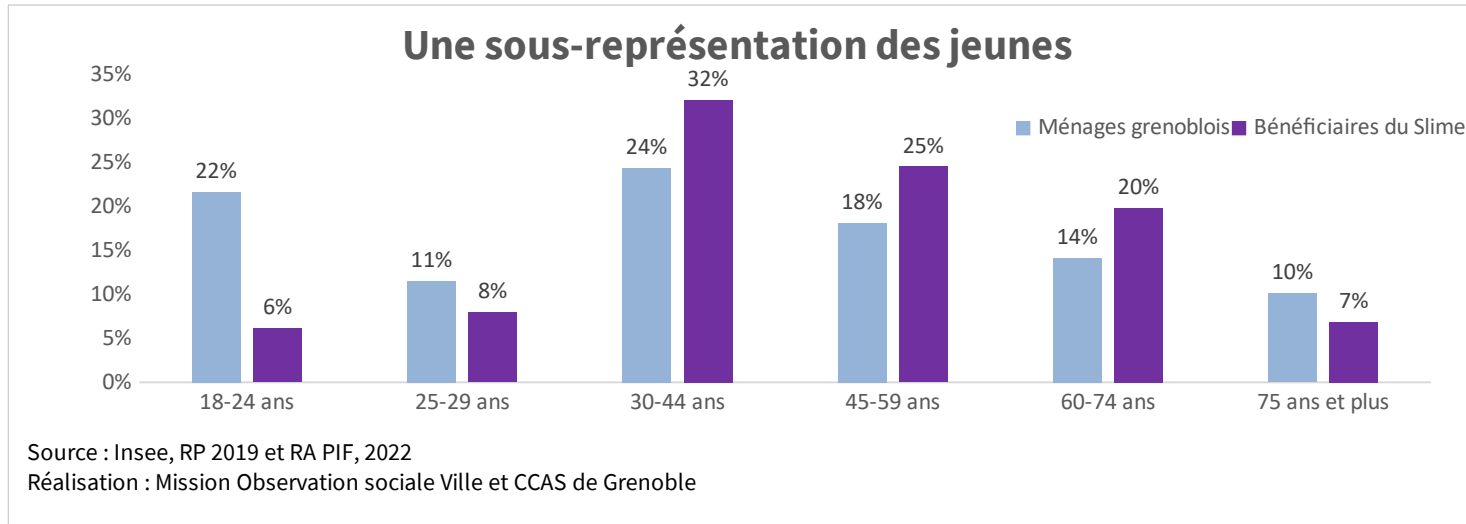
15 partenaires rencontrés



Synthèse des résultats



1. La difficulté à toucher les jeunes, les propriétaires



2. Multiples facteurs de (non)recours au Slime

Comment les ménages expriment-ils leurs problématiques ?

→ Une « auto-saisine » limitée par la difficulté pour le ménage à se reconnaître en situation de précarité énergétique

« **Le terme de précarité énergétique, ça vous parle ?** »

« Non, je ne sais pas ». (M. B)

« Non, ça me parle pas. C'est quoi ? (...) ah oui, je sais pas si c'est moi, peut-être ». (Mme D)

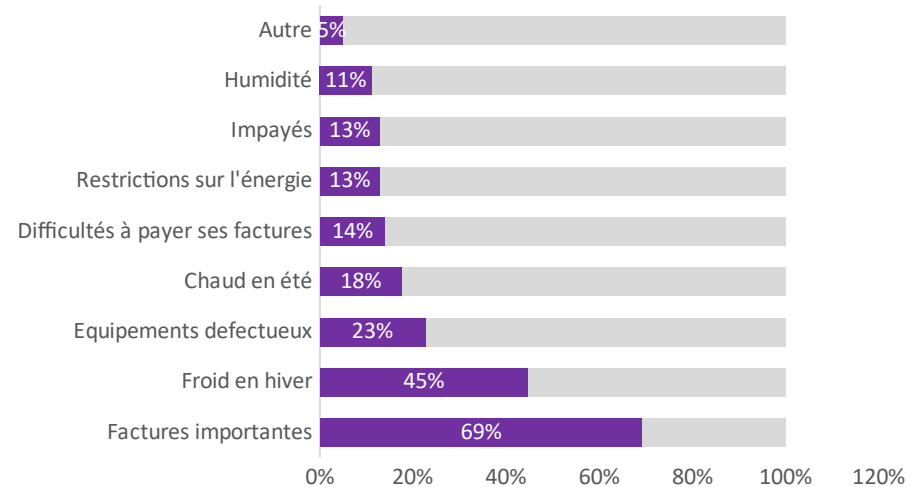
« Non, explique moi (...) Ah oui, mais j'ai entendu ça, parce que quand Mme [CESF du PIF] elle est venue c'était à cause de ça ». (Mme T)

« Ben énergétique ... moi c'est précarité tout court » [explique qu'elle a eu recours au PIF plutôt parce qu'elle entendait le terme de « passoire »]. (Mme N)

« Oui, précarité énergétique, ça veut dire, c'est les gens qui peuvent pas payer l'électricité ? Est-ce que c'est ça ? (..) J'ai toujours entendu parler de ça à la télé. Mais je me dis pas... C'est moi, mais pourtant, je suis dedans, quoi. Voilà ». (Mme L)

→ Les motifs de recours au Slime : pour une majorité, le fait d'avoir des factures importantes

Motifs de recours au Slime exprimés par les ménages reçus par le PIF en 2022



Source : RA PIF, 2022

Réalisation : Mission Observation sociale Ville et CCAS de Grenoble

2. Multiples facteurs de (non)recours au Slime

Les facteurs de (non)recours au Slime

Typologie de non-recours	Enjeu pour le Slime et ses partenaires	Exemple
Le non-concernement ressenti par le ménage	La qualification	Le ménage ne parle pas de précarité énergétique, mais exprime des difficultés liées à son logement ou sa situation financière pourtant en lien avec cette problématique
ménage des droits et dispositifs	L'information	Le ménage ne connaît pas les aides existantes ou dispositifs (vers quel acteur se tourner), mais sait pourtant qu'il est en difficulté
La non-demande exprimée par le ménage	Le repérage	Le ménage connaît les aides ou dispositifs, mais a peur d'être stigmatisé et/ou fait le choix de ne pas les solliciter suite à une mauvaise expérience, des freins liés à la langue ou au numérique, ou encore une représentation des logiques de l'administration (lenteur, erreurs, <i>multiplicité des interlocuteurs, etc.</i>)
La non-proposition par les intervenant-es	L'orientation	Quand bien même le ménage est en lien avec des acteurs (sociaux, techniques, juridiques, ...), ces derniers ne connaissent pas toujours les dispositifs et/ou ont une représentation erronée des conditions d'éligibilité ou du rôle de chacun.
La non-réception des aides demandées	L'accompagnement renforcé	Quand bien même le ménage recourt au Slime, il peut être confronté à la non-réception de l'aide demandée (avant ou après l'intervention du PIF), ce qui peut entraîner des situations de blocage et d'ancrage dans la précarité énergétique. Le PIF permet grâce à l'accompagnement renforcé de suivre ces situations.

3. L'enjeu du repérage et de la qualification

Le repérage de « signaux faibles » par les partenaires pour orienter vers le Slime

→ Travail sur le **partage de critères communs**, ou « **signaux d'alerte** » avec les partenaires qui laisseraient présager qu'un ménage se trouve en situation de précarité énergétique

L'effet de l'internalisation sur le repérage de la précarité énergétique et l'orientation vers le Slime

→ Orientation au sein du PIF : **de l'accompagnement budgétaire à la lutte contre la précarité énergétique**

→ Une **internalisation valorisée** en interne et par les partenaires

« La précarité énergétique, c'est un des rares domaines où il y a un vrai relai (...) c'est une thématique où c'est simple. Et ça me rassure que ce soit ma collègue qui y aille au domicile, souvent j'appelle pendant l'entretien pour fixer le rdv avec le PIF » (Ecrivaine publique, MDH)

« Même moi je ne suis pas capable de dire ce que c'est la précarité énergétique, c'est plein d'approche différentes, je sais pas dire clairement. Approche technique, approche du déséquilibre budgétaire, ... Mais on a quand même fait de sacrés progrès avec le CCAS ». (Bailleur social)

« Et c'est vrai que quand t'y réfléchis, on ne dit pas aux gens qu'ils sont en précarité financière. Ils sont en difficultés financières ... tu dis pas « t'es en précarité » ... « t'es pauvre ». C'est pour ça que la porte d'entrée de l'accompagnement budgétaire c'est pertinent, avant de parler de précarité énergétique ». (CESF, PIF)

4. Comment mesurer l'effet de l'intervention du Slime dans la lutte contre la précarité énergétique ?

Le seul indicateur « économies d'énergie réalisées » complexe à mesurer et réducteur

Peut-on parler de réussite ou d'échec du dispositif ?

Les freins extérieurs à la sortie de PE :

- Des freins à la rénovation lourde du logement ;
- Des freins à la « solution » du déménagement ;
- Des solutions longues à mettre en œuvre ;
- Sans relai de la part de certains acteurs (notamment les bailleurs), pas d'action sur les problèmes de fond, malgré une amélioration de la situation sociale et économique des ménages ou de leur confort ;
- L'inflation
- Le refus par les ménages des solutions proposées

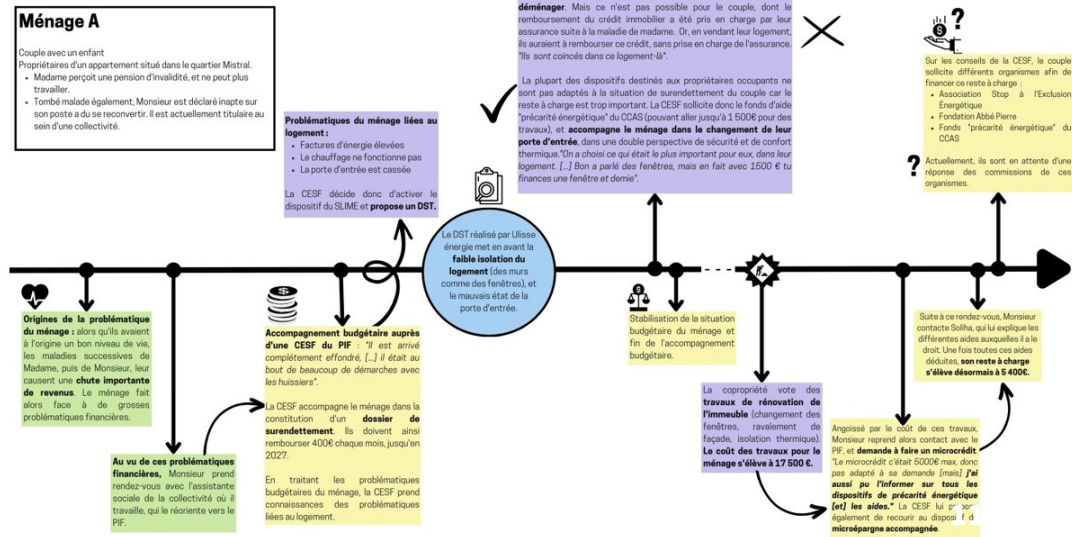
- **Facteurs « externes » au DST** : utilisation de l'équipement, pratiques de consommation, évolution de la configuration familiale, de son mode de vie (télétravail, période d'inactivité, ...) mais également de la qualité des équipements et du logement.
- Comme les ménages sont pour la plupart déjà en **privation**, le DST n'entraîne pas forcément une baisse des consommations.
- Aussi, l'augmentation continue des prix de l'énergie peut réduire d'autant les bénéfices économiques réalisés grâce aux pratiques/équipements.

Ainsi, la seule évaluation d'impact en termes d'économies d'énergie s'avère réductrice.

Illustration : récits de parcours de ménages :

→ Une sortie longue et multifactorielle

-> Une évaluation qualitative pour étudier les effets directs et indirects en matière d'accès aux droits



5. Les effets directs du DST sur les ménages

Les effets « directs » racontés par les ménages

→ **L'état des lieux dans le logement : objectiver la situation de précarité énergétique avant de la résorber**

« Ils ont trouvé beaucoup de choses, ils ont vu que la VMC était cassée. [...] Ils ont trouvé que la fuite d'eau allait jusque dans le compteur électrique, on l'avait jamais vu. » (M. S)

→ **La fourniture de matériel (gratuit) pour agir sur le confort thermique ou la consommation énergétique**

• Effets sur le **confort thermique** :

« Il y a quand même une différence depuis qu'elle [la CESF] est passée franchement. L'air qui était en bas, ça ne rentre plus. Les joints qu'elle a posés, ça va, ça cache. Ça empêche un petit peu que l'air rentre. Voilà, non non, il y a quand même un changement. » (Mme R)

• Effets sur la **consommation d'énergie** :

« Ils nous ont apporté même des trucs de mousseurs, et avec des ampoules LED qu'on avait changé et ça a considérablement aussi amélioré la consommation. Malheureusement la différence sur la facturation n'a pas trop changé. » (M. B)

→ **La délivrance de conseils sur les pratiques pour agir sur la consommation énergétique**

« Ça m'a vraiment fait beaucoup, beaucoup apprendre, plein de choses hein. [...] Elle [la CESF] était très compétente et capable de répondre à plein de questions, ne serait-ce que mes compteurs. Je savais pas regarder mes compteurs, je m'en préoccupais pas, savoir à quoi correspondait une douche ... Et donc ouais ouais, ça m'a vraiment rendu service. » (Mme M)

Les effets symboliques d'une visite à domicile, et leur rôle dans le parcours de lutte contre la précarité énergétique

→ **Avoir le sentiment d'être (enfin) pris-e en compte, sans jugement**

→ **Un regard neutre et à la parole jugée plus « légitime »**

→ **Soulager une charge mentale « écrasante »**

→ **La plus-value d'une visite à domicile pour qualifier la problématique**

« C'est agréable qu'il y ait quelqu'un qui vienne à la maison et puis qui... qui vienne vous aider, en fait. C'est pas le même accompagnement. Elle est venue à la maison, puis elle m'a aidée. Elle m'a aidée, vous imaginez ? » (Mme N)

« C'est sûr qu'on se sent seule là, à avoir le problème seule là, et que personne ne vienne, même si ... Je sais que même si j'allais faire remonter ça à [nom du bailleur social], ils bougent pas, quoi. C'est ça, le souci. Et moi, franchement, c'était trop bien que Mme X [nom de la CESF], elle s'est déplacée ici pour voir, pour voir vraiment que voilà, quoi, le problème est là. Je ne suis pas parano, je n'invente pas les choses. Et elle est venue, elle a constaté, et moi j'étais soulagée quoi au moins il y a quelqu'un qui est venu et qui va faire remonter les choses. » (Mme R)

6. Les effets en matière d'accès aux droits et aux dispositifs

Améliorer la situation financière du ménage et le recours aux droits

→ Favorise l'accès et lutter contre le non-recours aux aides financières, notamment l'ASF, le FSL et le Chèque Energie

→ Accompagnement des ménages dans le paiement de leurs factures d'énergie (échelonnement) et/ou médiation avec les fournisseurs d'énergie

→ Le recours aux droits « indirect » : repérage du CCAS

→ La mise en place d'un accompagnement budgétaire en parallèle

Améliorer l'état du logement et favoriser l'accès aux solutions techniques

→ L'accompagnement des propriétaires vers des travaux

→ La mise en place d'une médiation avec le bailleur pour les locataires

« Du coup après j'ai vraiment décidé de, parce que c'était hyper anxiogène pour moi aussi quoi, d'arrêter de dealer avec [GEG] quoi. Et là où le CCAS m'a bien aidé c'est que du coup ça passait par [la CESF]. C'était elle qui les contactait pour tout ce qui était cette histoire de factures. » (Mme D)

«J'aurais jamais de moi-même ... Vous imaginez bien que je serais jamais allée taper à la porte du CCAS, hein. Même pas en rêve ! »
(Mme M)



7. Le rôle pivot du Slime dans la lutte coordonnée de la précarité énergétique à Grenoble

→ **Une meilleure coordination des actions suite à une visite à domicile**

→ **Le traitement social ET technique de la problématique**

→ **La montée en expertise sur le territoire en matière de précarité énergétique**

- La grande diversité de partenaires mobilisés : acteurs de l'énergie, de l'action sanitaire et sociale, du logement, du droit
- La recherche de solutions communes de repérage
- La structuration de dynamiques : outils, instances
- L'amélioration de la connaissance du phénomène et une définition partagée, langage commun
- L'évolution des pratiques de travail : repérage, accompagnement

→ **Un dispositif intégré au droit commun, pour favoriser la lisibilité, la cohérence et la pérennité des actions expérimentées**

Conclusion



Les suites...

- **Consolider nos outils de suivi évaluatif**
- **Valoriser les témoignages**
- **Ajuster nos process → Compléter l'offre d'accompagnement renforcé**

E



Valoriser les témoignages

Puissance de la parole des bénéficiaires interviewés

- Faire entendre ces Verbatim
- Continuer à en collecter



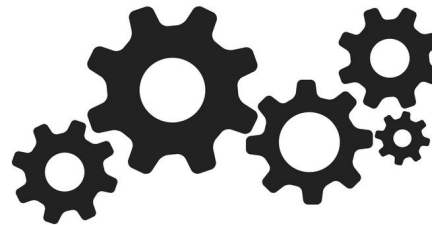
Contexte d'inflation



- Favoriser le recours au dispositif
- Toucher aussi les publics en privation (plus invisibles)
- Maintenir vivante l'attention de la société sur ce sujet (et les moyens)

Les nombreuses ressources des personnes accompagnées

- Rendre hommage à ces ressources (les stratégies, la débrouille, le cheminement, l'humour...)



Valeur symbolique du petit matériel donné en visite

- Faire parler les objets (transitionnels)



Projet d'exposition pour l'automne 2024

Projet de co-animation d'ateliers collectifs avec des personnes accompagnées

Un nouveau accompagnement renforcé : l'AEE

L'évaluation consacre la valeur de l'accompagnement renforcé



Contexte d'inflation



- Besoin d'une analyse à un pas de temps resserré
- Besoin d'expérimenter des stratégies

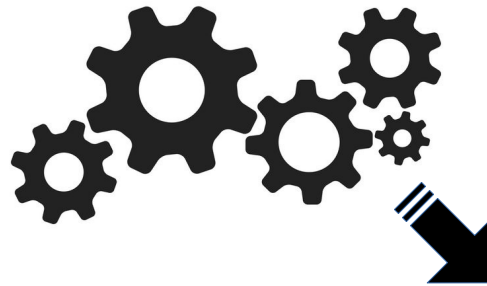
Contexte PIF : expertise dans l'AEB (Accompagnement Educatif Budgétaire)



- Opportunité de s'appuyer sur une pratique existante, en l'appliquant à l'énergie

Besoin de rendre tangible l'intangible

- Puissance symbolique des objets (concret)
- Des objets existants : les compteurs

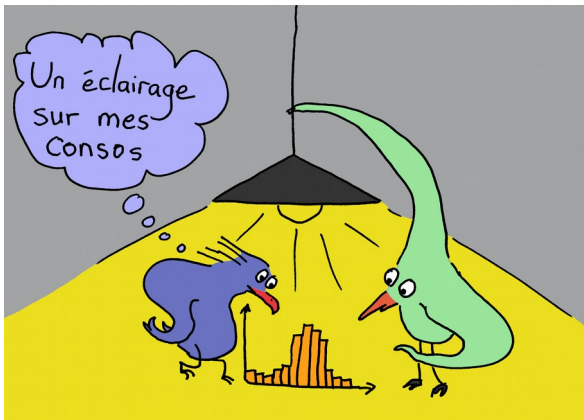
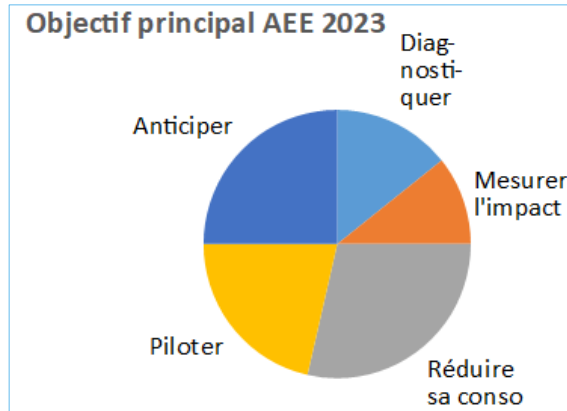


Théoriser un accompagnement renforcé sur le suivi de consommation **pratié** par l'action sociale :
l'AEE = Accompagnement Educatif Energétique

Adapté à un large public (parfois non-numérisé, parfois illettré)

L'AEE

- **Expérimentation d'une 60^{aine} d'AEE au sur l'année écoulée,** dont 1/4 dans la suite de visites N+1.
- Formation de l'équipe en cours
- Consolidation des outils et de la méthode



Une proposition en complément
des autres accompagnements
renforcés

L'AEE (VO d'un flyer)

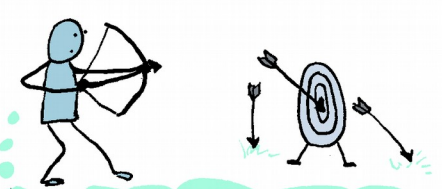


Comment prévoir mon budget énergie ?

Aide E E

ducative
nergetique

= un accompagnement dans la compréhension et le suivi de vos consommations d'énergie et d'eau



Comment savoir si ce que je vais changer en vaut la peine?



J'ai besoin de trouver mes propres stratégies



C'EST QUOI ?

Une conseillère spécialisée à votre écoute

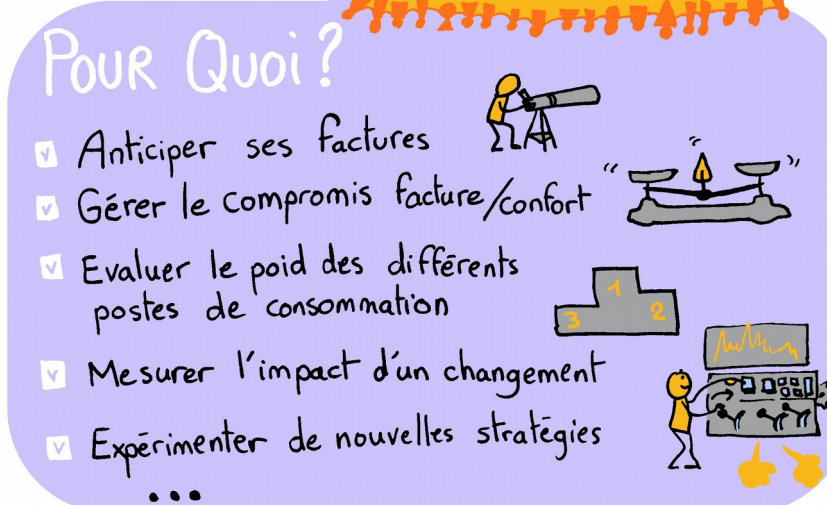
Des conseils et des outils gratuits

Des RDV d'1 heure



POUR QUI ?

les Grenoblois
sans condition de ressources



POUR QUOI ?

- Anticiper ses factures
- Gérer le compromis facture/confort
- Evaluer le poids des différents postes de consommation
- Mesurer l'impact d'un changement
- Expérimenter de nouvelles stratégies



ccas

L'AEE



Mick 13

TABLEAU DE BORD AEE

Accompagnement Educatif Energétique



OBJECTIF PRINCIPAL :



DÉMARCHES :

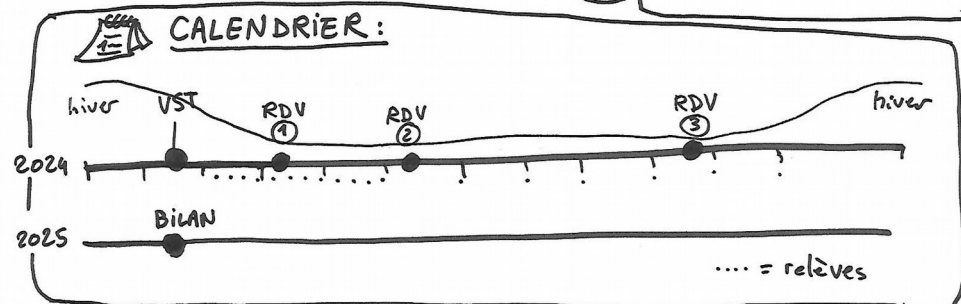


OUTILS/MOYENS :

- ▷ Métroenergies
- ▷ Fiches relevés papier avec commentaires
- ▷ Photos des compteurs
- ▷ Wattmètre
- ▷ Voltalis
- ▷ soutiens familial / autre
- ▷ GT entre pairs ?

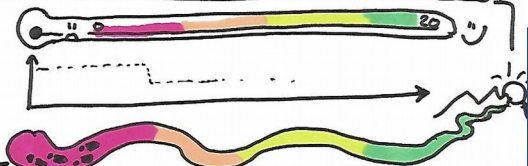
PRIORITÉS DE CONSO / CONTRAINTES

CALENDRIER :



EVOLUTIONS :

- Conformètre
- Consomètre
- Claramètre



BILAN AEE



Nombre de RDV effectués :



Ce qui a été fait :



Ressenti :

M. / Mme

Conseillère



Points positifs :



Ressources mises en œuvre :

La suite ?

► Nouvel objectif poursuite AEE ?

► Projet particulier ?

► Besoin particulier

► Transmission ? (question du collectif, entraide, témoignage ...)

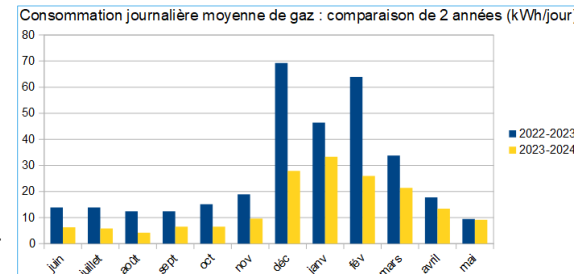
L'AEE – quelques exemples

Isabelle, retraitée, propriétaire occupante d'un logement tout électrique :

Division par 2 de la consommation d'énergie (coût évité d'environ 1000 €/an). Madame a consigné pendant 1 an ses relevés hebdomadaires de compteurs électrique et eau dans un **fichier de suivi Excel co-créé** avec le CCAS (pionnière). Montée en compétence très significative. (2 RDV AEE espacés + quelques échanges mail et tel)

Faïda, mère solo et ses 2 enfants, locataire d'un logement social chauffé au gaz :

Division par 2 de la consommation de gaz et mise en place de nouvelles stratégies pour le confort d'hiver (bouillottes notamment). La problématique de confort pour la famille était moins le froid l'hiver que le chaud l'été, dans le cadre de l'accompagnement une baisse de 3°C du thermostat en hiver a été réalisée, couplée avec un suivi de consommation rapproché, s'appuyant notamment sur **l'outil Métroénergies** permettant la visualisation des consommations journalières. Appropriation de l'outil par le fils majeur. (Coût évité : 500 €/an)



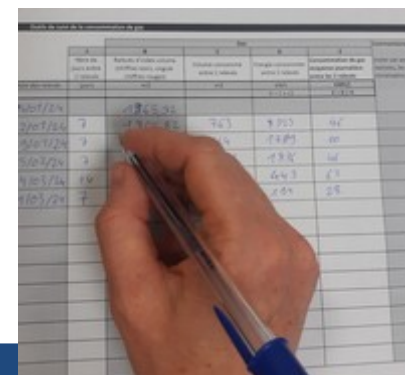
(5 RDV AEE, dont une visite à domicile, couplés avec de la médiation bailleur et de l'accès au droit. + qq appels tel.)

Anna, mère solo et son ado, locataire d'un logement du parc privé chauffé au gaz :

Appropriation des compteurs pour isoler l'impact du chauffage et de la douche, permettant de hiérarchiser les priorités et de retrouver une forme de visibilité sur les factures à venir. Utilisation de fiches de relèves papier. Effet symbolique fort (reprise de contrôle, fierté, ouverture de nouveaux possibles).

(3 RDV AEE à domicile. En cours)

Les relèves, j'y ai pris goût en fait. Ma fille me demande « tu continues à faire ça toutes les semaines ? » Je lui réponds « oui oui, et ne viens pas m'embêter :-)



L'AEE – quelques exemples

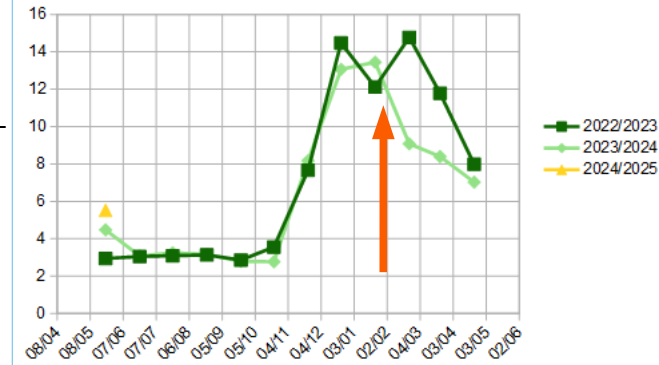
Hervé, locataire d'un logement du parc privé équipé en chauffage au gaz mais utilisant un chauffage d'appoint électrique :

Utilisation depuis 2 ans d'un bain d'huile électrique en unique source de chauffage par crainte d'une facture gaz énorme. Monsieur accepte de tester pendant quelques jours mi-janvier 2023 le chauffage au gaz, avec de l'appréhension. AEE lancé à ce moment. Amélioration forte du confort d'hiver en parallèle d'une économie substantielle (> 300 € sur la fin d'hiver 2024).

(3 RDV AEE)

« Pour être honnête, je n'y croyais pas. Et si vous ne m'aviez pas accompagné dans cette expérimentation je ne l'aurais pas fait. Ca aurait été dommage. »

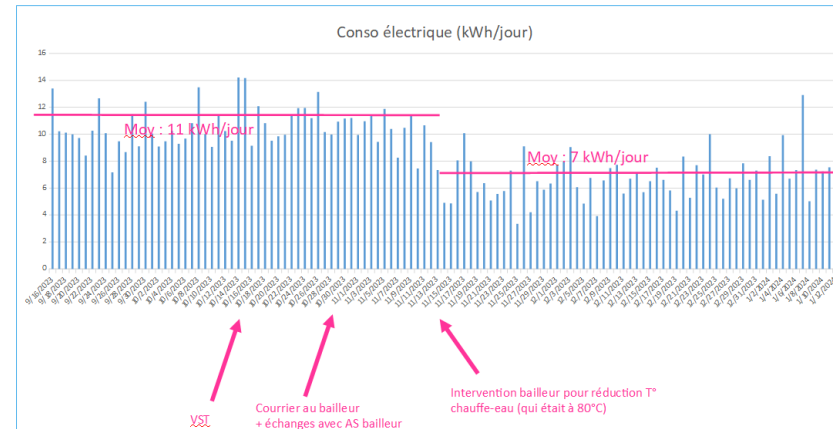
Approche du coût elec + gaz (euros TTC/jour incluant l'abonnement) : comparaison selon le mode de consommation de 2 années



Kaba et son mari, parents de 2 enfants, locataires d'un logement d'un bailleur conventionné, avec du chauffage collectif, et un chauffe-eau électrique :

Suivi de l'impact d'une médiation avec le bailleur, impliquant le réglage à la baisse de la température du ballon d'eau chaude (de 80 à 55°C). Intervention ayant conduit à la division par 2 du rythme de consommation d'électricité. (Coût évité d'environ 500 €/an). L'effet de l'intervention est clairement visible à travers l'outil de suivi du compteur communiquant. → Mesure d'impact donnant du sens à la mobilisation de la famille et à l'accompagnement des différents professionnels impliqués.

(2 RDV AEE)



L'AEE – quelques exemples

Sarra, mère solo et sa fille, locataire d'un logement du parc social chauffé au gaz :

Suite à une facture de gaz difficile à payer, lors de la 1ère année dans le logement, très forte restriction sur l'usage du chauffage (division par 4 de la consommation de gaz). L'AEE permet de redonner de la visibilité et de rassurer Madame. Elle s'empare de l'outil Métroénergies après avoir commencé avec des prises de photos fréquentes des compteurs. Possibilité de s'accorder un peu de confort en maîtrisant son budget → pilotage.

(4 RDV AEE couplés avec médiation bailleur + nombreux mails et appels avant la prise en main de l'outil Métroénergies.)

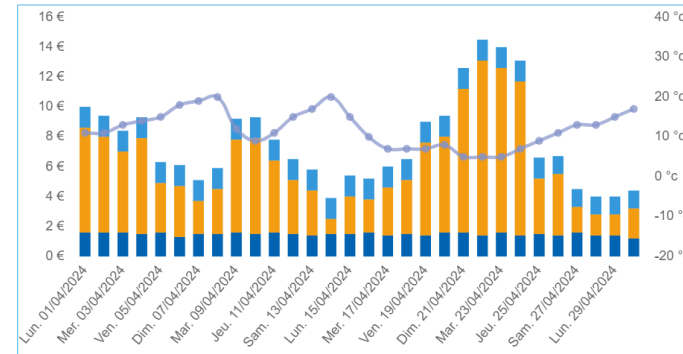
Abdoulaye, Fatoumata, et leurs 3 enfants, locataires d'un logement d'un bailleur conventionné, avec du chauffage au gaz :

1ère année dans un logement autonome. Facture de gaz en sortie d'hiver difficile à payer. Mise en place d'outils de suivi sur l'eau et l'énergie. Prise en main de Métroénergies.

(2 RDV AEE, suivi en cours)



« Je regarde maintenant Métroénergies tous les deux jours... je suis devenue accroc ? »



« Je sais que le prix de l'énergie peut augmenter, et que ça ou d'autres choses je ne les maîtrise pas, mais ce qui me servirait c'est de devenir autonome pour faire les calculs. Calculer combien ça me coûte si je règle comme si ou comme ça le thermostat. »

Merci pour votre attention