

Annexes

1) Réduire la précarité énergétique au Québec. Econologis, un programme d'efficacité énergétique à destination des "ménages à revenus modestes", Marie-Christine Zélem

2) Evaluation de l'opération « MDE Maroni » Apatou, Grand Santi, Papaïchton, Maripasoula. Analyse du vécu et de l'efficacité d'un dispositif socio-technique de Maîtrise de la Demande d'Energie en contexte inter-culturel, Marie-Christine Zélem

3) Les « Ambassadeurs de l'énergie » en Haute-Savoie. Un dispositif pionnier multiforme et évolutif, Christophe Beslay

4) Le traitement de la précarité énergétique dans le Gers : ou la complémentarité des actions menées, Romain Gournet

5) Monographie du Tarn. Les écueils d'un dispositif parachuté. Marion Vidal

Annexe 1

Réduire la précarité énergétique au Québec

Econologis, un programme d'efficacité énergétique à destination des "ménages à revenus modestes"

Marie-Christine Zélem

zelem@univ-tlse2.fr

ERT-SPEED CERTOP-CNRS UMR 5044, Université Toulouse II

Résumé :

Au Québec, plusieurs programmes d'efficacité énergétique visent à sensibiliser aux économies d'énergie (partie 1). D'un côté, ils poursuivent effectivement l'objectif affiché de réduire les dépenses énergétiques pour préserver les ressources en eau et l'environnement. D'un autre côté, ils ont également une vocation sociale puisque, s'adressant à des ménages socialement vulnérables, ils proposent, à travers divers outils pédagogiques et techniques, de solutionner des situations de « précarité énergétique ».

Ce texte décrit la manière dont se décline en particulier le programme Econologis qui s'adresse aux ménages à revenus modestes de Montréal. Il repose sur une série d'observations réalisées au domicile d'une quarantaine de ménages, lors de l'accompagnement des équipes de conseil en économie d'énergie d'Equiterre et Option Consommateurs. En observant les interactions entre les personnes visitées et les agents livrant Econologis, il devenait possible de rendre compte du vécu des situations (rapport au froid, à la santé, aux économies d'énergie, aux systèmes techniques, compréhension des messages...), ce dont il est fait état dans la partie 2.

Les résultats produits ci-après proviennent également des entretiens réalisés auprès des responsables des deux associations, ainsi que des entretiens engagés avec les « agents livreurs » directement confrontés au terrain. Ces entretiens ont pris la forme de conversations qui ont eu lieu soit durant les trajets conduisant au domicile des clients, soit après les visites, soit pendant les pauses repas ou pauses café. Elles ont permis de mesurer leurs perceptions, de mettre en évidence les limites du programme et de mettre en perspective les décalages entre le dispositif socio-technique et la réalité sociologique (partie3).

Remerciements

Ces analyses n'auraient pu voir le jour sans la confiance que m'ont accordée Sébastien Langlois et François Boulanger, respectivement responsables d'Option Consommateurs (www.option-consommateurs.org) et d'Equiterre (www.equiterre.org). Je les en remercie. Merci aussi à Lisa Marie et à France pour leurs points de vue et le partage de leur vécu en amont.

Les observations chez les ménages n'auraient jamais pu produire autant de résultats si les agents livreurs n'avaient pas joué le jeu de m'associer à leur travail et de « m'oublier » durant les visites. Merci donc à Esteban, Philippe, Bernard, Michèle, Hemza, Chantal, Emilie, Daniel, Martin, Romi, André, Philippe, Francis, Sébastien et Nicolas.

Merci enfin au Ministère des Affaires Etrangères du Canada qui, en 2007, m'a attribué une Bourse de Recherche en Etudes Canadiennes (CIEC n° 609-2.) qui a contribué largement à initier cette recherche poursuivie en France dans le cadre du programme de recherche PREBAT du PUCA (Plan Urbanisme Construction Aménagement) sur « *l'analyse comparée des outils de lutte contre la précarité énergétique* ».

Sommaire

1. LES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE AU QUÉBEC

1.1. UNE POLITIQUE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE POUR RÉDUIRE LA DEMANDE D'ÉNERGIE DU SECTEUR RÉSIDENTIEL

1.1.1. L'efficacité énergétique pour le gouvernement québécois : être en accord avec les objectifs du développement durable, tout en renforçant la sécurité énergétique

1.1.2. L'Efficacité Énergétique pour Hydro-Québec, un enjeu économique et commercial

1.1.3. L'efficacité énergétique pour les organismes livreurs des programmes d'efficacité énergétique : un enjeu citoyen, écologique et social avant tout

1.1.3.1. Les associations environnementalistes : économiser l'énergie pour réduire son impact écologique

1.1.3.2. Les associations de consommateurs : diminuer ses consommations d'énergie pour réduire sa facture énergétique

1.2. LA COMPLÉMENTARITÉ DES OUTILS DE LA POLITIQUE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE QUÉBÉCOISE DANS LE RÉSIDENTIEL

1.2.1. Le Diagnostic Résidentiel Mieux Consommer (DRMC), un outil à finalité commerciale qui génère des économies d'énergie

1.2.2. EnerGuide pour les maisons, un outil qui conforte les ménages déjà engagés dans une démarche

1.2.3. Econologie, un programme pour réduire la précarité énergétique

1.2.3.1. Caractéristiques du dispositif socio-technique

1.2.3.2. Contextes des visites et précautions d'analyse

1.2.3.3. Caractérisation des bénéficiaires d'Econologis

2. ECONOLOGIS : LES VISITES DU POINT DE VUE DES BÉNÉFICIAIRES

2.1. LES PERCEPTIONS DES MÉNAGES ENVERS ECONOLOGIS

2.1.1. La notoriété du programme (comment les ménages en ont entendu parler)

2.1.2. Des dépliants peu « invitants »

2.1.3. Une initiative attribuée à Hydro-Québec

2.1.4. Une satisfaction générale : un bon service à la clientèle

2.1.5. Des accessoires plébiscités pour leur efficacité

2.1.6. Les attentes générées par Econologis

2.2. CULTURE ÉNERGÉTIQUE ET TECHNIQUE DES MÉNAGES

2.2.1. Des inégalités face au rapport aux économies d'énergie

2.2.2. La facture d'électricité, un document compliqué

2.2.3. Des systèmes techniques mal connus, peu maîtrisés

2.2.4. Les astuces déployées pour faire face à l'inconfort thermique et ses conséquences

2.2.5. Beaucoup d'idées reçues

2.2.6. De nombreux conseils de bon sens

3. ECONOLOGIS : LES VISITES DU POINT DE VUE DES « AGENTS LIVREURS »

3.1. LE « MÉTIER » D'AGENT LIVREUR D'ECONOLOGIS

- 3.1.1. Qui sont les agents livreurs ?
- 3.1.2. Une mission de travailleur social essentiellement
- 3.1.3. Une double mise en danger sanitaire et sociale
- 3.1.4. Une formation rapide qui n'exige aucune expertise spécifique
- 3.1.5. Des interventions à visée pédagogique
 - Réduire les distances culturelles
 - Une pédagogie persuasive sur le registre économique
 - Une pédagogie plus interactive, ciblée sur la compréhension
 - Une pédagogie responsabilisante, militante ou citoyenne

3.2. LE VÉCU DES VISITES PAR LES AGENTS LIVREURS

- 3.2.1. Des ménages dépassés qui recouvrent un éventail de situations bien différentes
- 3.2.2. Les limites de l'intervention
 - Le caractère normatif du programme
 - S'adresser à un seul membre du ménage
 - Les habitudes
 - Les dimensions culturelles et sociales
 - Les difficultés de compréhension des systèmes techniques et de la gestion du confort thermique
 - Les problèmes d'insalubrité ou de structure du logement
 - La négligence des propriétaires et des coopératives
 - Une situation contrainte
 - La dimension très « travail social » qui teinte ce métier
 - Les modes de réceptivité du programme
 - Une précarité trop multifactorielle et des attentes démesurées
 - Des ménages exclus du dispositif

3.3. COMMENTAIRES DES AGENTS LIVREURS SUR LES OUTILS ET LE MODE DE LIVRAISON DU DISPOSITIF

- 3.3.1. Un protocole de visite efficace, mais également contraignant
- 3.3.2. Le questionnaire DRMC, un support controversé
- 3.3.3. Des visites aux durées peu modulables
- 3.3.4. Un programme qui gagnerait à être mieux connu
- 3.3.5. Des accessoires jamais superflus
- 3.3.6. Laisser une pochette de documents, un intérêt discutable
- 3.3.7. Le document à laisser au propriétaire pour l'installation des thermostats électroniques, un intermédiaire de trop ?
- 3.3.8. L'efficacité du volet 2 d'Econologis «thermostats électroniques », en question

4. CONCLUSION

1. LES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE AU QUÉBEC

Sur le plan énergétique, le Québec dispose de nombreux atouts dans le contexte de plus en plus difficile qui résulte de l'ouverture des marchés de l'énergie et de la concurrence internationale. Cette province du Canada a axé une part importante de sa croissance économique et du développement économique de ses activités dans le secteur de l'énergie, sur l'exploitation des potentialités territoriales de ses ressources hydrauliques. C'est ainsi que l'économie québécoise s'est taillée une place de choix à l'échelle mondiale en ce qui concerne la production et l'utilisation de l'électricité. La part croissante du gaz naturel dans le bilan énergétique québécois et le fait que le Québec soit devenu un exportateur net de produits pétroliers, confirment par ailleurs cette dynamique dans le domaine de l'énergie.

Cependant, le Québec doit faire face à une donnée incompatible avec les engagements pris à Kyoto : sa consommation totale d'énergie a augmenté de 6 % par rapport à 2001. Il s'agit de la hausse la plus élevée observée sur les vingt dernières années. L'électricité y est la forme d'énergie la plus utilisée (38 % de la consommation totale) ; suivie par le pétrole (37,6 %), puis par le gaz naturel (12,9 %) et la biomasse (10,5 %). Cependant, le Québec est la province qui émet proportionnellement le moins de GES au Canada, ce qui s'explique par le fait que 95 % de la production d'électricité y est d'origine hydraulique¹. Cette production fait l'objet d'un monopole d'Hydro Québec², société d'Etat, investie d'une mission de service public : fournir de l'énergie bon marché et respecter une certaine politique tarifaire.

La part du secteur résidentiel dans la consommation d'électricité globale au Québec occupe la troisième place (19,65 %) après le secteur industriel (38,74 %)³ et les Transports (24,6 %). Cependant, si le transport représente 49,9 % des émissions de GES, le chauffage et la climatisation des locaux représentent à eux seuls 29 % de ces GES ; le chauffage de l'eau sanitaire 11,1 %, les appareils électroménagers 7,5 % et l'éclairage 2,4 %⁴. Ce genre de statistiques (qui ne comptabilise pourtant pas les GES générés par la gestion des déchets), pointe du doigt la part de responsabilité directe des ménages dans la production de ces gaz à effet de serre. Parmi ces derniers, plus de 67 % utilisent l'électricité comme source d'énergie pour se chauffer.

Depuis quelques années, on observe une croissance importante des consommations d'électricité au Québec. Au point que, du point de vue de sa consommation d'électricité calculée par habitant, cette province se place au premier rang mondial devant la Norvège, l'Islande, le Canada, la Suède et la Finlande...⁵. La consommation d'énergie y aurait augmenté de 10 % depuis 1990⁶. Cela a entraîné des coûts additionnels d'approvisionnement pour Hydro Québec, coûts eux-mêmes majorés par une hausse des coûts des transports. Aussi, le premier avril 2006, la Régie de l'Énergie a autorisé une première hausse des tarifs de l'électricité de 5,3 %, puis une seconde hausse de 4,8 % à partir d'avril 2007.

Jusque là, les augmentations du coût de l'énergie étaient peu sensibles ; du moins guère visibles sur les factures individuelles. Aujourd'hui, ce n'est plus le cas ; au point que cela génère des craintes vis-à-vis de l'avenir qui se traduisent par une augmentation des dettes des ménages pour impayés d'énergie et une demande croissante de diagnostics énergétiques.

¹ Le Québec est le quatrième producteur mondial d'hydroélectricité après la Chine, le Brésil et les États-Unis. MRNF du Québec, AIE, 2001.

² Cette situation de monopole ne tient pas compte des petits réseaux locaux de distribution et de la production de groupe ALCAN, autoconsommée pour l'essentiel.

³ L'énergie au Québec, Hydro-Québec, 2002.

⁴ D'après les données figurant sur les dépliants d'information « *Votre guide pour relever le défi d'une tonne* » du gouvernement canadien, concernant les sources des émissions individuelles de GES.

⁵ Annuaire des statistiques de l'énergie. Nations Unies, 2002.

⁶ www.ec.gc.ca/soer-ree/indicator_series

1.1. UNE POLITIQUE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE POUR RÉDUIRE LA DEMANDE D'ÉNERGIE DU SECTEUR RÉSIDENTIEL

L'expression « efficacité énergétique » repose sur un concept de « rationalisation » des consommations d'énergie. En encourageant les comportements économes et en aidant au développement d'équipements moins énergivores, cette entreprise de rationalisation vise à réduire les pollutions liées à la production de l'énergie et à ses usages. Elle contribue par ailleurs à diminuer les factures associées. Mais quels registres sont mobilisés pour justifier l'intérêt de soutenir une politique d'efficacité énergétique ? D'un acteur à l'autre, compte tenu des enjeux poursuivis, les arguments diffèrent.

1.1.1 L'efficacité énergétique pour le gouvernement québécois : être en accord avec les objectifs du développement durable, tout en renforçant la sécurité énergétique

La Lutte contre les changements climatiques est annoncée comme une priorité. Il s'agit de conduire une véritable politique de réduction et d'évitement de la production de nouvelles émissions de GES. L'objectif annoncé se décline en quatre grandes ambitions : fixer le développement durable comme une priorité, changer de culture énergétique, et renforcer la sécurité des approvisionnements énergétiques tout en utilisant l'énergie comme levier de développement économique. En publiant son plan d'action 2006-2012 de lutte contre les changements climatiques, « ...le Québec confirme son ambition de devenir un leader mondial du développement durable »⁷ avec pour ambition de réduire ses émissions sous le niveau de 1990. Il s'agit de placer le Québec en tête des gouvernements nord-américains dans la lutte contre les Changements Climatiques.

En mai 2006, le gouvernement du Québec a rendu publique sa stratégie énergétique⁸. Hydro Québec est mis à contribution pour accélérer la réalisation de projets hydro-électriques, pour intégrer davantage de projets éoliens et pour réaliser des économies d'énergie. La hausse du coût des énergies fossiles, combinée à l'entrée en vigueur du protocole de Kyoto, positionne l'efficacité énergétique au devant de la scène. L'Agence de l'Efficacité Énergétique⁹ (AEE) est mandatée pour concevoir un plan en efficacité énergétique dans les secteurs des énergies fossiles et de l'hydro-électricité¹⁰. De même, elle est chargée de réviser la réglementation thermique dans le domaine de la Construction pour y inclure des exigences de performance énergétique plus rigoureuses ; les nouveaux bâtiments construits au Québec à partir de 2008¹¹ doivent présenter une amélioration d'au moins 25 % par rapport aux anciennes normes.

En ce qui concerne le secteur résidentiel, l'AEE a pour mission d'intervenir plus spécifiquement à travers deux programmes essentiels :

- le programme EnerGuide propose une évaluation des performances énergétiques de l'habitation, assortie d'une cotation énergétique, d'un diagnostic énergétique et de recommandations de travaux visant à réduire les consommations d'énergie et améliorer le confort des occupants.
- le programme Econologis de sensibilisation aux économies d'énergie à l'attention des ménages à revenu modeste. Mis en œuvre par des organismes communautaires, il consiste à sensibiliser aux écogestes et à installer des solutions techniques de première urgence pour diminuer les pertes d'énergie.

⁷ « Le Québec et les changements climatiques, un défi pour l'avenir », Ministère du développement durable, Québec juin 2006.

⁸ « L'énergie pour construire le Québec de demain », La stratégie énergétique du Québec 2006-2015. MRNF, Québec, 2006.

⁹ L'AEE conçoit, gère, suit et évalue les plans d'action et les outils d'intervention des divers programmes d'efficacité énergétique en collaboration avec ses partenaires (Gaz-méto, Hydro Québec, organismes communautaires, gouvernement du Québec...).

¹⁰ Il est notamment prévu de tripler les exigences en matière de GES liés au gaz naturel ; tout comme il est envisagé de doubler les exigences envers Hydro Québec.

¹¹ Ces nouvelles exigences porteront sur l'enveloppe des bâtiments (étanchéité, isolation, vitrages...) et sur les systèmes mécaniques et électriques (chauffage, climatisation, ventilation, éclairage ...).

1.1.2. L'Efficacité Énergétique pour Hydro-Québec, un enjeu économique et commercial

L'enjeu des programmes d'efficacité énergétique pour un producteur d'énergie ne se trouve pas dans l'apprentissage collectif d'un autre mode de consommation. Il réside davantage dans la fidélisation de clientèles susceptibles de changer de fournisseurs d'énergie. Par un effet d'échelle, il s'agit de les conduire à moins consommer pour disposer d'un plus gros volume à exporter. Tous les producteurs d'énergie se heurtent donc à une difficulté centrale : comment faire comprendre le paradoxe qui consiste à vendre de l'énergie tout en invitant les gens à diminuer leur consommation ?

Sécuriser la distribution d'électricité : Face à la hausse de la demande en électricité, Hydro Québec rencontre quelques problèmes en matière de sécurité électrique : comment assurer la distribution en continu de l'ensemble des foyers toute l'année et sur tout le territoire ? Comment satisfaire les besoins en chauffage de tous les foyers dans une région du Canada où les hivers sont longs et très vigoureux ? La problématique principale réfère à ce que l'on nomme communément la « gestion de la pointe » : la demande d'électricité est particulièrement élevée en hiver, le matin entre 7 et 9 heures et en soirée entre 16 et 20 heures, notamment lorsque le thermostat descend en dessous de - 25 degrés. Cette demande tend à s'accompagner de coupures dans certains secteurs ; coupures qui représentent autant de motifs de mécontentement, eux-mêmes risques de résiliation d'abonnements. Eduquer à consommer l'électricité autrement, promouvoir les appareils électroménagers et les systèmes de chauffage et d'éclairage moins énergivores apparaissent comme les solutions les plus pertinentes pour limiter les risques d'incidents en matière de distribution et par contre-coup, limiter les motifs d'insatisfaction des clients.

Stabiliser les consommations d'électricité des clients du Québec: Hydro Québec présente l'électricité comme une « *ressource précieuse* » dont il s'agit de réduire la consommation. L'enjeu est de pouvoir assurer aux québécois un « *approvisionnement fiable au moindre coût* », sachant qu'au-delà du volume d'électricité patrimoniale fourni par Hydro Québec Production, une partie du volume nécessaire à la satisfaction des besoins des québécois est également achetée sur les marchés. De manière à éviter que cette part n'augmente, ce qui se traduirait inévitablement par une augmentation de tarifs du KWh livré, les clients d'Hydro Québec sont donc invités à utiliser plus efficacement l'électricité produite par Hydro Québec.

Garantir les exportations d'électricité : au-delà du problème crucial de garantir la qualité et la régularité de la distribution de l'électricité pour une clientèle nationale, il s'agit également de maintenir sa place sur le marché de l'énergie : Hydro Québec vend de l'électricité aux Etats Unis à un prix majoré par rapport aux prix de vente du KWh sur le territoire québécois : laisser augmenter les consommations sur le territoire provincial, c'est prendre le risque de devoir réduire les exportations d'électricité, voire d'être obligé d'en importer davantage.

La promotion de l'utilisation rationnelle de l'Électricité comme solution : Hydro Québec mise sur les efforts à réaliser en matière d'innovation technologique, sur le développement de projets d'autoproduction d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables, sur le renforcement des normes et de la réglementation dans le domaine de l'enveloppe thermique et de la performance énergétique des bâtiments. Avec la promotion d'une utilisation plus efficace de l'électricité, cela constitue l'essentiel du programme du Plan stratégique 2006-2010 d'Hydro Québec¹². C'est en ce sens qu'Hydro Québec multiplie les « *bons conseils* » tout en précisant bien que « *économiser l'électricité* » n'est pas « *se priver d'électricité* ». Economiser l'électricité revient simplement à « *faire les bons choix* », sous-entendu « *pour soi* ». Compte tenu des contre-performances générées par l'évocation de l'intérêt général¹³, Hydro Québec ne fait jamais allusion à l'enjeu collectif des engagements individuels. Hydro Québec présente plutôt sa campagne d'efficacité énergétique comme

¹² www.hydroquebec.com/publications/fr/rapport_perf_enviro/2005/index.html

¹³ L'individu pris isolément tend à refuser d'être le premier à être sollicité et préfère se réfugier dans une attitude de « free-rider », c'est-à-dire profiter des effets bénéfiques produits par l'engagement des autres membres de la société.

une opportunité pour les ménages de « *mieux consommer* », grâce à une « *foule d'informations pratiques* » ou une série de « *bons trucs* ».

1.1.3. L'efficacité énergétique pour les organismes livreurs des programmes d'efficacité énergétique : un enjeu citoyen, écologique et social avant tout

Plusieurs types d'organismes peuvent mettre en œuvre les programmes d'efficacité énergétique. Chaque année, ils doivent faire acte de candidature pour être sélectionnés comme organismes livreurs. Ainsi, dix sept organismes livreurs couvrent seize régions du Québec. Quatre d'entre eux sont des associations à vocation environnementaliste (Equiterre, Negawatts Production, Nature Action Québec, Vivre en Ville), l'un d'eux est un Office Municipal d'Habitation, trois sont des associations de défense des consommateurs (Options Consommateurs...), un est une Association de la Protection des Intérêts du Consommateur (APIC) et tous les autres sont des Associations Coopératives d'Economie Familiale (ACEF).

Cette diversité est significative de la problématique énergétique qui est double, car elle associe étroitement un enjeu qui relève de l'intérêt général et de la citoyenneté (réduire les consommations d'énergie à des fins de préservation de l'environnement) et un enjeu à la fois social et individuel (réduire les factures d'énergie des ménages). Le slogan qui figure sur les plaquettes « Econologis » en est l'illustration par excellence : « *Vous économisez ; l'environnement y gagne aussi* ». De ce point de vue, dès lors qu'ils actionnent l'un ou l'autre des deux registres, les agents livreurs se font les porte-parole des programmes d'efficacité énergétique.

1.1.3.1. Les associations environnementalistes : économiser l'énergie pour réduire son impact écologique

Toutes les associations environnementalistes mettent en avant l'objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre. Nature Action Québec par exemple affiche sereinement « *viser à influencer concrètement la société en faisant la promotion des nouvelles façons de faire plus harmonieuses... Cette mission se réalise par le biais d'une diversité de gestes écologiques qui engagent directement le citoyen et qui permettent d'acquérir et de diffuser des connaissances sur de nouvelles façons de faire* »¹⁴.

La production et la consommation d'énergie sont présentées comme deux causes principales de la dégradation de l'environnement. Pour Equiterre, qui se trouve à Montréal, faire de l'efficacité énergétique est l'action la plus pertinente à engager pour éviter non seulement le gaspillage des ressources mais aussi et surtout, en amont, la production de GES du fait des centrales énergétiques ; Equiterre s'est donné pour mission de contribuer à bâtir un mouvement citoyen en prônant des choix individuels et collectifs écologiques et socialement équitables. Sa vocation est de conscientiser la population à propos de l'impact de ses habitudes de consommation sur la santé et l'environnement. C'est alors la dimension citoyenne, politique, du consommateur qui est interpellée : « *Vous désirez réduire votre impact sur l'environnement ?* » « *Devenez éco-efficient* ». Mais Equiterre promeut aussi ses interventions comme l'occasion d'aider à réaliser des économies financières tout en améliorant son confort. C'est alors la dimension plus individualiste qui est sollicitée : « *Les visites à domicile... permettent d'évaluer les dépenses énergétiques des ménages et d'amener ceux-ci à développer des habitudes de consommation qui seront bénéfiques pour l'environnement et pour le portefeuille* ».

Moins généraliste que les autres organismes, *Négawatt Production* basée au Métabetchouan, a axé ses activités de manière quasi exclusive sur le changement de culture énergétique en invitant à produire des négawatts : « *c'est payant, c'est responsable, c'est créer de la richesse collective* ». Il ne s'agit plus de culpabiliser les consommateurs pour leurs gaspillages, mais de faire d'eux des citoyens responsables et de les valoriser en ce sens lorsqu'ils épargnent des kwh. Cette philosophie de la mise en valeur de la participation permet de récompenser les engagements, de leur accorder une reconnaissance pour les encourager à poursuivre. Cette approche est centrée sur une démarche communautaire qui s'avère nettement plus efficace que les approches classiques dites de masse.

¹⁴ Infonaq, août-septembre 2006.

1.1.3.2. Les associations de consommateurs : diminuer ses consommations d'énergie pour réduire sa facture énergétique

Qu'il s'agisse d'associations de consommateurs *strictu sensu*, ou de Coopératives d'Economie Familiale, ces organismes ont pour mission de défendre et de promouvoir les intérêts des citoyens consommateurs, en mettant l'accent sur le respect de leurs droits. Ils officient dans le domaine des pratiques commerciales, des dossiers financiers, de la vie privée et de l'énergie. Ils offrent un certain nombre de services (aide juridique, guides, rapports, recours collectifs, représentation devant des commissions paritaires, information, formation...) et se donnent pour objectif de faire prendre conscience des enjeux de consommation, tout en militant pour un mode de consommation plus responsable et plus frugale. Ils oeuvrent par exemple à sensibiliser aux conséquences des stratégies publicitaires ou de commercialisation sur la vie des personnes vulnérables ; et mènent de nombreuses actions contre le surendettement et la défense des droits, luttent contre la pauvreté et l'exclusion ; soutiennent le maintien de la qualité des services publics (téléphone, eau, électricité...) ¹⁵. Les ménages à faibles revenus représentent leur clientèle principale ¹⁶ en direction de laquelle des actions éducatives sont conduites de manière à faire face aux pièges du crédit par exemple.

L'Énergie est considérée comme un service essentiel pour se chauffer, cuisiner, s'éclairer, s'instruire. La sécurité des approvisionnements comporte donc une dimension sociale centrale qui implique de rendre l'énergie accessible au plus grand nombre possible de citoyens, et de faire en sorte que les hausses tarifaires ne leurs soient pas préjudiciables. Option Consommateurs par exemple, basée à Montréal, s'y intéresse depuis sa création. Elle a participé à deux projets pilotes avec Hydro Québec pour trouver des solutions aux impayés d'énergie. Elle milite pour « *assurer la sécurité énergétique des consommateurs québécois* » ¹⁷, notamment un approvisionnement fiable et peu coûteux. ¹⁸..

C'est dans ce même ordre d'idée qu'à Québec, Vivre en Ville, livre le programme Econologis en le présentant purement et simplement comme une mesure de lutte contre la pauvreté, conçue pour aider les ménages à revenus modestes à faire des économies ¹⁹.

1.2. LA COMPLÉMENTARITÉ DES OUTILS DE LA POLITIQUE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE QUÉBÉCOISE DANS LE RÉSIDENTIEL

Dans le secteur résidentiel, les programmes d'efficacité énergétique développés au Québec s'adressent à des publics qui ne sont pas exclusifs les uns des autres. Une même cible peut bénéficier des avantages de plusieurs programmes. Ainsi, le Diagnostic Résidentiel Mieux Consommer (DRMC), qui est un outil propre à Hydro Québec, s'adresse à tous les clients d'Hydro Québec ; EnerGuide pour les maisons (EGM), conçu par Ressources Naturelles Canada, concerne tous les propriétaires de logements, quelle que soit l'énergie utilisée. Econologis est un service réservé aux ménages à revenu modeste. On peut donc avoir recours, de manière combinée, au DRMC et à EnerGuide. Chacun de ces outils prend une forme qui lui est cependant toute spécifique. A l'image du DRMC, ils peuvent informer et préconiser des mesures ; mais ils peuvent être plus « offensifs » à l'image d'Econologis, outil très pédagogique, qui s'accompagne d'une modification d'emblée de certains systèmes techniques. Enfin, ils peuvent être incitatifs comme EnerGuide qui propose des défiscalisations dès lors que le ménage engage certains travaux.

1.2.1. Le Diagnostic Résidentiel Mieux Consommer (DRMC), un outil à finalité commerciale qui génère des économies d'énergie

Le DRMC se présente sous la forme d'un questionnaire, destiné au secteur résidentiel. Il s'adresse aux clients d'Hydro Québec, propriétaires ou locataires responsables du compte d'électricité à l'adresse indiquée depuis au moins douze mois. Ce critère d'éligibilité est indispensable car il permet

¹⁵ Bulletin d'information de l'ACEF Rive Sud de Québec, vol 13, n°1, juillet 2004.

¹⁶ Bulletin d'information de l'ACEF Rive Sud de Québec, vol 15, n° 1, avril 2006.

¹⁷ Option Consommateurs, (2005) « *Des réformes pour assurer la sécurité énergétique des consommateurs québécois* », Mémoire présenté à la Commission de l'Economie et du Travail, p.27.

¹⁸ Option Consommateurs, (2005), Idem, p. 51.

¹⁹ www.vivreenville.org/energie.html

de connaître la consommation réelle d'électricité sur une durée d'une année pour calculer les optimisations possibles compte tenu des habitudes de vie et des équipements décrits lors du diagnostic.

Le questionnaire comporte 127 questions concernant les caractéristiques du logement (type, surface, nombre de pièces, date de construction, mitoyenneté ou pas...), de ses occupants (nombre, âge, statut,...), celles de l'enveloppe du bâtiment (isolation, toiture, fenêtres...), les équipements possédés et les usages associés (appareil de chauffage principal et d'appoint, thermostats, échangeurs d'air, climatiseur, chauffe-eau, réfrigérateur-congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisson, piscine, spa...). Il est accessible soit en ligne sur Internet, soit par courrier. Il s'agit d'un diagnostic gratuit qui nécessite entre une demi-heure et $\frac{3}{4}$ d'heure d'attention.

Dès réception par Hydro Québec du questionnaire rempli, un rapport personnalisé est renvoyé au client qui peut visualiser la répartition de ses consommations d'énergie en fonction des divers postes de consommation. Il se voit ainsi proposer des conseils sur les mesures d'économie d'énergie applicables, à confort égal. Le DRMC présente l'intérêt majeur de faire apparaître chaque évaluation et chaque recommandation exprimées en KWh et en dollars. Il informe également sur les différents programmes d'efficacité énergétique promus par Hydro Québec ou ses partenaires, ainsi que sur les aides financières envisageables.

1.2.2. EnerGuide pour les maisons, un outil qui conforte les ménages déjà engagés dans une démarche ?

EnerGuide²⁰ vise à fournir aux propriétaires l'information nécessaire pour éclairer leurs choix parmi les options éco-énergétiques qui s'offrent à eux et pour qu'ils intègrent l'efficacité énergétique dans leurs travaux de construction ou de rénovation. Pour capter l'intérêt des ménages, plusieurs référentiels sont mobilisés (économique, environnemental, sanitaire, patrimonial...) rattachés cependant à un référentiel principal : celui de la sphère domestique et du confort personnel. Le premier argument mobilisé est celui du bon sens : *« vous réalisez avant tout ces travaux pour vous-mêmes, votre confort, votre santé et la mise en valeur de vos biens », « La réfection d'une maison coûte moins cher que la production d'énergie additionnelle pour la chauffer »*²¹. Le deuxième argument convoqué traite de patrimoine *« L'argent investi dans l'économie d'énergie représente un des meilleurs placements que vous puissiez faire aujourd'hui : son rendement est immédiat grâce à la réduction des frais de chauffage », « Si l'efficacité énergétique fait partie de vos travaux d'entretien et de rénovation, votre maison prendra de la valeur. Grâce à l'élimination des fuites d'air et au contrôle de l'humidité, vos réparations devraient durer plus longtemps »*²²

Engager des travaux représente un pas important dans l'amélioration énergétique d'un logement. Cependant, nombre d'incertitudes demeurent du fait du recours à des intermédiaires (fournisseurs de matériaux ou de systèmes techniques, professionnels réalisant les travaux). Le détail de la prestation, sa finalité, son coût, sa durée, la qualité des travaux... représentent une série de soucis qui souvent annulent toute velléité de poursuivre la démarche initiée. EnerGuide²³ a prévu de désamorcer un certain nombre de verrous récurrents : le découragement face à la complexité du dossier à confectionner (autorisations, assurances, devis, contrats, primes, garanties, codes, normes...), la perplexité face aux critères de choix du ou des futurs entrepreneurs (compétence, réputation, permis d'exploitation,...), l'agacement face aux délais non respectés, les variations de prix des divers produits, matériaux ou systèmes techniques... Là où la majorité des programmes d'efficacité énergétique laissent chacun dans une sorte de désarroi face à une méconnaissance des démarches à engager et procédures à respecter, EnerGuide propose une sorte de mode d'emploi dans lequel toutes les « règles du jeu » sont « mises à nu » pour anticiper les problèmes éventuels.

²⁰ EnerGuide. Emprisonnons la chaleur. RNCAN, Office de l'Efficacité Énergétique, 1995.

²¹ EnerGuide. Idem, p. 2.

²² EnerGuide. Idem, p. 3.

²³ EnerGuide, Idem, p. 124.

Le service EnerGuide, un service personnalisé à domicile

EnerGuide est aussi un service payant de diagnostic complet du bâtiment associé à une série de recommandations en efficacité énergétique. Un expert-conseil se déplace au domicile des demandeurs pour y réaliser, à l'aide d'un logiciel informatique et d'un test d'infiltrométrie, une liste de mesures systématiques (repérage des fuites d'air, analyse du rendement énergétique de l'habitation....). Il évalue les caractéristiques énergétiques de la maison, identifie les potentiels d'amélioration énergétique (réduction des infiltrations d'air, calfeutrage, changement des appareils de chauffage...), tout en tenant compte des besoins et des intentions du propriétaire. Compte tenu de la taille du logement et du volume à chauffer, la visite peut durer entre deux et trois heures en moyenne.

Puis, le logement se voit attribuer une cote (ou étiquette EnerGuide) avant travaux, sur une échelle de 0 à 100, ainsi qu'une cote après travaux qui inclut les améliorations suggérées (exprimées en gains énergétiques). Une trousse sur l'efficacité énergétique, ainsi qu'un rapport personnalisé, sont alors remis au client qui dispose d'un délai d'un an pour réaliser les travaux. Une seconde visite, gratuite, est alors programmée si des travaux d'amélioration énergétique sont effectivement mis en œuvre. Dans ce cas, les clients d'EnerGuide peuvent être admissibles à une subvention.

Un service qui conforte des options d'amélioration énergétique

D'après le Rapport d'Évaluation Annuel EGM²⁴, contrôler les coûts de l'énergie représente le motif principal ayant attiré les clients (60 % en premier critère, 77 % en second critère). Se renseigner sur les économies d'énergie potentielles avant d'entreprendre des travaux de rénovation n'arrive qu'en seconde position (14 % en premier choix, 33 % en second choix). Seulement 2 % (en premier choix) des bénéficiaires de ce service, puis 6 % (en second choix) évoquent le souci de réduire les gaz à effet de serre. Dans la plupart des cas, les participants au programme avaient prévu des rénovations des portes et fenêtres (48%), des changements de systèmes de chauffage (37 %) et des travaux d'isolation (35 %). Suite aux recommandations EnerGuide, 78 % des clients déclarent avoir effectué un certain nombre de travaux éco-énergétiques (7% la totalité, 23% la majorité, 27 % la moitié).

Un effet d'aubaine ?

Ces quelques chiffres autorisent à penser que ce service représente un effet d'aubaine pour une majorité de clients qui optent pour ce diagnostic EGM comme pour être confortés dans leurs choix. Ce diagnostic présente l'intérêt de hiérarchiser les opérations de rénovation en fonction d'un critère d'efficacité énergétique. Une conversion des gains réalisables en dollars accompagne ce critère. Il fait alors office d'outil d'aide à la décision pour une clientèle qui, de toute évidence, aurait quand même engagé la majorité des travaux prévus (le fait que la très grande majorité ne sollicite pas de seconde visite tend à le prouver).

Le Rapport d'Évaluation apprend toutefois que presque la moitié des gens n'auraient pas pensé à remplacer leurs fenêtres ou leur système de chauffage s'ils n'avaient pas eu recours à Energuide. En ce sens, le diagnostic Energuide joue bien son rôle d'incitation et d'orientation. On retrouve cet effet d'influence dans le fait que 18 % des propriétaires déclarent avoir sollicité un diagnostic parce qu'ils savaient que des subventions étaient accordées, ce qui leur a permis d'engager davantage de travaux que ce qu'ils avaient prévus.

Un dispositif qui tend à conforter les interventions légères

63 % des travaux réalisés suite à la visite de l'expert-évaluateur portent sur des travaux légers de calfeutrage et d'étanchéisation qui ne nécessitent pas de recourir à des spécialistes. On voit là combien une certaine proportion de la clientèle d'Energuidé rencontre les mêmes problématiques que la clientèle du programme Econologis (cf plus bas). Ce sont certes des univers sociaux différents (propriétaires d'un côté, une majorité de locataires à revenus modestes de l'autre), mais leur désarroi face au confort thermique semble comparable. Ils semblent pareillement démunis face au fonctionnement thermique d'un logement. Ces deux clientèles diffèrent cependant quant à leurs dispositions (cognitives, mais surtout économiques et structurelles) à remédier aux déperditions d'énergie dans leur logement. Les participants au programme Energuide ont la particularité de pouvoir

²⁴ TREMBLAY, V., Programme d'évaluation Energuide pour les maisons : enquête de suivi du premier avril 2004 au 31 mars 2005. Montréal, STATPLUS, 65 p.

agir (faire des projets d'amélioration, les (faire) évaluer financièrement et les mettre en œuvre) de leur propre initiative sur la structure même de leur habitation. Ils peuvent donc envisager des travaux d'envergure. Notons que les travaux à prévoir pour économiser l'énergie dans un logement sont relativement coûteux; ce qui explique largement pourquoi, quelle que soit la catégorie sociale, certains ne sont pas du tout envisagés, du moins *a priori* et en l'absence d'aides financières.

Un accompagnement technique éclairé bien apprécié

Chose remarquable, 36 % de ceux qui n'avaient pas prévu de réaliser de travaux déclarent les avoir réalisés suite à l'évaluation. Ce chiffre confirme le caractère incitatif du programme, du moins pour cette catégorie là de ménages. Par contre, si tout le monde ou presque se déclare satisfait, c'est essentiellement pour des raisons d'amélioration du confort (78%) et d'un gain en valeur de la maison (77%). Par ailleurs, 47 % des propriétaires ont perçu une réduction des coûts d'énergie et 37 % une amélioration de la qualité de l'air intérieur.

En fait, le niveau de satisfaction général résulte du diagnostic centré sur une visite au domicile (ce qui n'est guère fréquent, sauf dans le cas d'une démarche commerciale). Tous les conseils sont orientés en fonction de réels besoins exprimés (le ménage est écouté, ses équipements sont étudiés et expertisés). Le rapport d'expertise est donc personnalisé (formulé en lien direct avec les problématiques rencontrées)... Le service ne se présente pas comme un service standard ; il ne se réduit pas à un répertoire de gestes ou à une liste d'améliorations qui s'appliqueraient indifféremment à tout le monde. Au contraire, il vise l'identification des causes de l'inconfort pour construire un état des lieux et des corrections personnalisés. Faisant référence à la sphère des besoins, à l'univers des interrogations individuelles et pragmatiques portant sur un projet concret, cet outil est apprécié car il est identifié comme objectif et désintéressé. En tant que tel il est donc appréhendé comme un véritable outil d'aide à la décision ; ce qui, compte tenu du montant des travaux à engager, représente un atout considérable.

1.2.3. Econologis, un programme pour réduire la précarité énergétique

Les programmes d'efficacité énergétique du Québec visent à anticiper sur les problèmes d'impayés, repérer les situations d'urgence et sensibiliser à des principes de modération énergétique. Il en va ainsi d'Econologis initié par l'Agence de l'Efficacité Énergétique en partenariat avec Hydro-Québec, le principal fournisseur d'électricité. Econologis s'adresse aux ménages, locataires ou propriétaires, à « revenus modestes » : les bénéficiaires des minima sociaux en fait. Il s'agit d'un service gratuit qui existe depuis 1999 et qui a permis de visiter plus de 35.000 foyers. Mis en œuvre par des organismes pro-environnementaux ou de défense du consommateur, il vise dans un premier temps (premier volet) à sensibiliser aux gaspillages d'énergie et à installer des petites solutions techniques pour limiter les pertes de calories. Le second volet d'Econologis consiste en la pose gratuite de thermostats électroniques de manière à offrir aux habitants un moyen fiable de gérer leur confort thermique

1.2.3.1. Caractéristiques du dispositif socio-technique

Econologis est un dispositif socio-technique qui met en jeu :

- des conseillers en économie d'énergie ou des techniciens venus améliorer ou remplacer les systèmes techniques défaillants.
- des ménages qualifiés de « faibles revenus », soit en demande spontanée de solutions, soit en situation contrainte.
- des systèmes techniques économiseurs d'énergie supposés se substituer aux personnes et réaliser à leur place les économies d'énergie attendues.
- au centre du dispositif, un protocole d'intervention qui cadre en quelque sorte la « livraison » du programme au domicile des bénéficiaires.

Les critères d'éligibilité

Les critères d'éligibilité sont assez stricts : habiter la zone couverte par le service, recevoir à son nom propre l'ensemble des factures d'énergie de l'année qui incluent le chauffage (électricité, gaz,

mazout ou autre), avoir un revenu modeste évalué sur la base de la remise d'une preuve de revenu (fiche d'imposition, relevé de prestation d'assurance-emploi, de la sécurité du revenu, de paye, de la CSST, de la régie des rentes...); ne pas avoir bénéficié du service Econologis depuis au moins cinq ans. Ces critères d'éligibilité restent discutables dès lors que le candidat doit montrer une attestation de revenu, ce qui suppose qu'il ait un revenu depuis au moins une année et qu'il soit légal. Cela suppose d'autre part qu'il ne soit pas en situation de clandestinité, ou illégale, vis-à-vis de l'habitation (sous location par exemple). Par ailleurs le dispositif exclut de fait les ménages ayant fait l'objet d'une mobilité géographique (déménagement).

Le protocole des visites

Econologis consiste en une visite au domicile, organisée par une équipe composée d'un conseiller en économie d'énergie et d'un technicien. Point n'est besoin qu'ils soient professionnels du social ou de la technique, pourvu qu'il aient une fibre solidaire et l'envie d'apporter des solutions concrètes. Recrutés en fin de saison estivale, une formation d'une semaine leur est délivrée en septembre et ils peuvent alternativement assurer le volet conseil ou le volet technique de la visite. Ils disposent des informations de première urgence pour faire face à des situations de vulnérabilité sociale (souffrance psychique, handicap, logement insalubre...) et procéder aux orientations vers les services sociaux.

En début de visite, qui dure en moyenne une heure et demie, un hygromètre et un thermomètre sont posés d'emblée sur la table de la pièce principale. Le conseiller analyse l'historique de la consommation d'énergie, ainsi que les habitudes de consommation sur la base desquelles il propose des conseils pratiques personnalisés pour moins consommer d'énergie (tant sur le chauffage que sur l'eau chaude, l'éclairage ou l'usage des appareils ménagers). Ce volet très comportemental insiste sur les habitudes de vie et leur impact sur les consommations. En fin de visite, une pochette est laissée à disposition. Elle contient de la documentation sur les économies d'énergie et sur les gestes à mettre en œuvre au quotidien pour moins consommer d'énergie.

En préalable à la visite, l'organisme livreur doit suggérer au bénéficiaire de commander à Hydro-Québec le DRMC. Remplir ce questionnaire est supposé permettre au ménage de mieux comprendre sa consommation, de déterminer les points faibles de l'habitation, puis de s'informer sur les promotions. Du moins est-il supposé susciter des questionnements auxquels le conseiller se doit d'apporter des éléments de réponse. Le conseiller utilise le DRMC pour aborder les pratiques de consommation (gestion de la température, fréquence et mode d'utilisation de la salle de bain, modes de lavage du linge, de la vaisselle, usage des appareils ménagers) sur la base desquelles il/elle propose des astuces pour moins éviter les gaspillages. Combiné au thermomètre, l'hygromètre sert de support pédagogique pour expliquer les phénomènes d'humidité, l'origine des moisissures, les incidences sanitaires et les manières d'y remédier.

Le technicien quant à lui fait le tour du logement et en dresse un état sommaire en mettant l'accent sur les travaux d'amélioration à envisager en priorité. Ce repérage se fait en présence du ménage qui est invité à indiquer ce qui lui semble faire problème. Un certain nombre de petits appareils (aérateurs de robinets, pommes de douche à débit réduit, LBC...) sont installés²⁵. Puis le technicien montre comment on calfeutre les fenêtres avec des films plastiques, pose des coupe-froid au bas des portes et autour des espaces où l'air s'infiltré, procède à des réparations rapides. Enfin, il ajuste la température du chauffe-eau. La pose des « accessoires » est entièrement gratuite, quel que soit le nombre d'accessoires installés.

Dès lors qu'il ne dispose pas de système de régulation de son chauffage, le ménage se voit proposer la pose gratuite d'un thermostat. Pour ce faire, il doit transmettre à son propriétaire un document d'autorisation qui l'informe de cette opportunité et lui en expose les conditions. Dès lors que le propriétaire donne son accord, un électricien vient alors à domicile pour installer le thermostat. A ce stade, il s'agit d'une sous-traitance qui, bien qu'intégrée au dispositif de réduction de la précarité énergétique, sort du contrôle des commanditaires : est-ce que les électriciens sont formés à la MDE ?

²⁵ Pose de 60 dollars par logement en moyenne dont : balai de porte : 2 dol, coupe froid : 21 dol, plastique : 6 dol, ampoules : 2,25 dol, calfeutrage : 3 dol, coupe fenêtre : 6 dol, douche fixe : 8 dol, douche téléphone : 12 dol, thermo : 12,5 dol, aérateur robinet : 2,5 dol.

S'investissent-ils d'une mission pédagogique envers des ménages peu préparés à utiliser des systèmes techniques ? Quelles informations sont alors transmises sur le mode de fonctionnement du thermostat ? A qui s'adressent-ils dans le ménage ? Qu'en comprennent les familles ? Telles sont les questions restées en suspens qui mériteraient un éclairage rapide de manière à questionner la cohérence de l'ensemble du dispositif.

Quoi qu'il en soit, en attestent les fiches d'évaluation mises en place par Equiterre, les interventions des binômes se traduisent par une grande satisfaction et un gain d'une moyenne de 3 degrés par logement visité. Nul besoin de monter un dossier, de réunir une commission, de soumettre le projet à des experts. Dès lors que les critères d'éligibilité du ménage ont été vérifiés, rendez-vous est pris (le délai d'intervention ne dépasse pas le mois). La visite est gratuite. Elle est pilotée par des intérimaires qui n'entrent pas en concurrence avec les services sociaux ou les diagnostiqueurs, et qui trouvent là un emploi pour 6 mois, vers lequel certains reviennent chaque année.

Après traitement par Hydro-Québec, le DRMC qui est rempli tout au long de la visite servira à réaliser un diagnostic gratuit sur la base duquel un rapport personnalisé est envoyé au client par courrier. Il peut alors identifier la répartition de ses consommations en fonction des divers postes. Il se voit proposer des conseils sur les mesures d'économie d'énergie applicables, à confort égal. Le DRMC présente l'intérêt de faire apparaître chaque évaluation et chaque recommandation exprimées en KWh et en dollars. Il informe également sur les différents programmes d'efficacité énergétique promus par Hydro-Québec ou ses partenaires, ainsi que sur les aides financières envisageables. (A notre connaissance, il n'existe pas d'évaluation des modes de réception de ce diagnostic par les ménages (le lisent-ils, le comprennent-ils, est-il incitatif ?).

Un protocole unique, mais des modes de « livraison » légèrement différents

Le programme Econologis est livré selon plusieurs approches. Dans une première phase, conseiller et technicien sont bien ensemble pour le diagnostic des problèmes techniques du logement. Puis, alors que le technicien assure les adaptations techniques d'urgence, le conseiller se retrouve avec le ménage (personne seule, couple avec ou sans les enfants). C'est ce qu'on pourrait nommer la seconde phase. Trois possibilités s'offrent à lui :

Le mode technique consiste à prendre appui sur le DRMC de manière à passer en revue les différents postes de consommation pour énoncer les grands principes d'économie d'énergie au regard des différents postes. L'approche est statique et le ménage est installé de fait dans une posture passive : Il écoute et est supposé comprendre. Il reçoit alors une série d'informations sur tous les points clefs. L'enjeu semble être d'aborder le plus de points possibles. On fait alors le pari que les ménages sont en mesure de comprendre rapidement, ce d'autant qu'ils sont invités à consulter (plus tard) les documents d'information, qui eux-mêmes sont supposés se suffire à eux-mêmes. Peu de questions sont posées par le conseiller; ou si certaines le sont (« Avez-vous compris ? »), elles supposent une réponse attendue. L'enjeu est de passer en revue tous les points de manière à respecter le protocole de visite. Dans ce cas, le dispositif repose sur le pari que le ménage est en mesure de comprendre et d'assimiler les informations qui doivent le conduire à modifier certaines pratiques.

Le mode empathique consiste à se caler sur les demandes exprimées et/ou les problèmes effectivement constatés pour donner un certain nombre de conseils très ciblés. L'enjeu avancé est de partir de ces points problématiques pour inviter la personne à faire d'elle-même la démarche de comprendre les autres points. Les points clefs sont surlignés au fluo ou entourés au stylo sur les documents mis à disposition. La durée de la visite étant limitée, elle ne laisse pas la possibilité d'aborder l'ensemble des postes dans le détail. Aussi, le choix est fait d'insister sur les plus cruciaux de manière à se donner le temps de les expliquer sur le fond. Le parti pris est de conforter le ménage dans ses « bonnes habitudes » en l'encourageant à poursuivre puis à lui décrire pourquoi et comment changer certaines « mauvaises habitudes ». Ce mode d'intervention se construit sur la base d'une mise en confiance qui nécessite de rassurer les personnes tant sur des gestes économes que sur leurs savoirs empiriques, pour les inscrire dans une démarche d'amélioration.

Le mode éducatif est plus intrusif. Il consiste à prendre appui sur les équipements constatés, à questionner la personne sur ses connaissances et ses usages, à lui faire décrire ses comportements puis à lui expliquer comment améliorer ses habitudes. Le ménage est installé d'emblée dans une posture active : il est non seulement supposé écouter, comprendre mais aussi retenir l'information. Le conseiller teste régulièrement ce que la personne a retenu de manière à ré-expliquer si nécessaire. Il n'hésite pas à construire des schémas, donner des exemples, proposer des illustrations concrètes. Il se déplace de pièce en pièce pour vérifier les déclarations entendues et éviter les assentiments de complaisance. Il place les personnes dans une posture « d'apprentissage situé » qui renvoie systématiquement à deux registres : les économies potentielles générées, et la contribution à la préservation de l'environnement. Le recours au « bon sens » est mis à contribution et est supposé avoir un effet d'entraînement pour le reste. L'enjeu est de montrer que le souci de confort thermique est largement partagé, et que lorsqu'on n'a pas les moyens financiers d'y faire face, il existe toute une série d'astuces et de petits trucs à connaître.

1.2.3.2. Contextes des visites et précautions d'analyse

Le contexte de la visite conditionne son déroulement mais aussi et surtout son efficacité en matière d'écoute. Deux cas peuvent être distingués : les clients orientés vers le dispositif par les soins d'organismes débiteurs : ce sont en quelque sorte des « clients obligés » ; et les clients qui entreprennent une demande spontanée de diagnostic : ce sont des clients « spontanés ».

Les « clients obligés »

Beaucoup sollicitent Econologis sur la demande expresse des services sociaux ou bien d'HydroQuébec. Cela les installe de fait dans une posture de simples exécutants mis en demeure de recevoir un dispositif, ce qui n'est guère propice à une écoute attentive. Cette faible réceptivité porte un préjudice indéniable au bon déroulement de la visite : de prime abord, les conseillers et techniciens sont accueillis avec circonspection et une sorte de résignation. Ils sont reçus « *parce qu'il faut les recevoir* » pour continuer de bénéficier d'une sorte de bienveillance en matière de services sociaux. Cela explique des postures totalement passives et une absence totale de questionnements. Certains continuent d'écouter d'une oreille discrète le programme télévisé, ou bien tendent à apporter des réponses de complaisance en cas de questionnement direct (par exemple déclarer réguler la température des pièces en fonction de leur mode d'occupation alors qu'ils ne savent pas faire fonctionner les thermostats existants, ou bien déclarer aérer régulièrement alors que leurs fenêtres sont condamnées, ou bien dire nettoyer leurs calorifères alors qu'ils ne savent pas les démonter pour en extraire la poussière...).

Bien malgré elle, l'équipe d'Econologis se trouve alors placée dans un schéma de contrôle social, appréhendée comme une équipe de « gendarmes » venus faire leur constat (cet aspect contrôle est accentué par le caractère scriptural de la démarche : le conseiller ne cesse de renseigner des cases sur des feuillets normés ; il faut signer et contresigner plusieurs documents).

La première question est de savoir dans quelle mesure ce genre de contexte influe sur l'efficacité du programme (que reste-t-il des conseils en situation subie ?). Une seconde question consiste à interroger le mode d'interaction instaurée lors de la visite par le binôme d'Econologis : constater ensemble les défaillances des systèmes techniques puis expliquer comment y remédier est une chose ; questionner au préalable sur les usages et les savoirs puis construire son intervention sur la base des croyances des personnes en est une autre.

Les clients « spontanés »

La seconde catégorie de bénéficiaires du programme est directement à l'origine de la demande. Il peut s'agir de personnes soucieuses d'améliorer leur confort thermique qui souhaitent trouver des solutions techniques mais aussi comportementales à leur problème. Il s'agit toujours de ménages confrontés à des situations de logement contraintes, soit des petits propriétaires en réelles difficultés financières, soit des locataires entièrement dépendants du « mauvais vouloir » de leurs bailleurs. Dans tous les cas, même si les croyances et préjugés sont décalés par rapport à la réalité, la réceptivité est grande et l'interaction plutôt dynamique au sens où les personnes s'intéressent et posent des questions, n'hésitent pas à énoncer ce qu'elles croient et raconter comment elles font réellement.

Cette situation favorise l'échange et comporte une fonction de rassurance forte car les personnes sont en recherche de solutions.

Dans la catégorie des clients « spontanés », on trouve cependant un certain nombre de clients de type opportunistes : il s'agit de ces personnes à l'affût des prestations qui leur sont dues ; qu'elles aient un besoin réel en la matière ou pas. C'est ainsi que les équipes d'Econologis sont amenées à rencontrer des personnes qui vivent dans des logements parfaitement isolés, qui ne présentent aucune défaillance relative au confort thermique. Faisant partie de la catégorie des « bas revenus », parfaitement éligibles au programme, elles s'estiment en droit de recevoir notamment la visite de l'équipe, le service « conseils en économie d'énergie », mais aussi le service technique. A plusieurs reprises, nous avons ainsi assisté à des scènes au cours desquelles les personnes réclamaient tout simplement le plastique à poser autour de leurs fenêtres déjà isolées, mais aussi les lampes à basse consommation alors que l'appartement en était équipé. Dans quelques cas, les ménages rencontrés auraient aisément pu remédier par eux-mêmes aux petits soucis malgré tout constatés (passage d'air dans les prises électriques, pose d'aérateurs d'eau ou installation de douches économes).

► Ces contextes de réception du programme sont importants à souligner car ils vont impacter l'efficacité même de l'intervention. Dans un cas, les personnes s'exécutent en quelque sorte de manière à continuer de bénéficier de prestations sociales. La visite peut alors rapidement être vécue comme intrusive : regard direct sur les manières de vivre, sur les conditions de vie, sur les modes d'équipement, sur les usages... Ajoutées au sentiment d'être inspectées, une certaine pudeur souvent mêlée à de la gêne peut alors s'installer. On peut alors imaginer combien les personnes concernées risquent de manquer de réceptivité,... sauf à susciter chez elles une certaine curiosité, ce qui suppose de la part du conseiller une capacité forte à moduler le mode de délivrance des messages.

Dans l'autre cas, les personnes sont en attente de solutions. Elles présentent donc des dispositions et une capacité d'écoute favorables, en phase avec le projet porté par le programme. Elles n'hésitent donc pas à exposer leur ignorance, leurs questionnements, leurs inquiétudes. Souvent, elles regrettent que la visite soit aussi courte, expriment leur satisfaction face à l'efficacité du volet technique et disent leur surprise d'avoir reçu tant d'informations qui leur ont permis de questionner leurs préjugés en matière de consommation énergétique. Convaincues par les arguments entendus et le dossier laissé à leur disposition, elles se déclarent prêtes à adopter des comportements plus économes.

1.2.3.3. Caractérisation des bénéficiaires d'Econologis

Les bénéficiaires d'Econologis sont pour une grande majorité **des gens en détresse sociale** qui compensent leur mal être par un surinvestissement en matière de confort intérieur (suréquipement audio-vidéo notamment, tendance à « surchauffer »). Ils restent chez eux (pas de travail, pas d'argent, pas de sorties) à regarder la TV ou à surfer sur internet. On constate alors une tendance forte à l'immobilisme donc une vulnérabilité accrue vis-à-vis du froid : la température moyenne de confort tend à être surévaluée (19 degrés pour un actif, 23 degrés pour un « inactif »). Ils tendent à compenser leur situation de mal être social par des comportements visant « à se faire du bien » : bains prolongés et répétés par exemple, surinvestissement en matière de consommation alimentaire, davantage de cuisine (ensemble de comportements qui se traduisent par des coûts induits en consommation d'eau chaude sanitaire et en électricité pour les plaques de cuisson électriques). Ces personnes, souvent plus que démunies accordent de la valeur au mobilier et aux objets qui représentent leurs seuls biens personnels d'où souvent, des logements souvent « surmeublés », avec pour corollaire, des calorifères masqués qui, de fait, deviennent inefficaces « *votre calorifère, il chauffe le sofa, pas votre salon...* ».

Quelques uns adoptent une posture d'assistés qui génère des attitudes passives : gens en attente de ... qui ne se prennent pas en charge et ne tentent pas de remédier seuls aux problèmes de confort thermique. On les qualifie souvent « **d'assistés professionnels** ». Le plus souvent, il s'agit de personnes dépassées, désemparées, comme captives de logements totalement inadaptés, mal isolés, ou dans un état de vétusté avancé. Certains cultivent « *le quémandage, la culture du pauvre, avec une addiction forte aux services sociaux. Ils veulent qu'on fasse pour eux. Ils ont droit à 3 LBC ? Ils les réclament, même s'ils en ont déjà. A croire qu'ils baignent dans la requête. Ils s'installent dans la demande plutôt que de faire par eux-mêmes* ».

Ils se comportent comme des « ayants droit » : ils attendent qu'on leur laisse les objets techniques mentionnés dans les dépliants, même s'ils n'en ont pas besoin. Quelques uns réclament, même s'ils n'en n'ont pas l'utilité, l'ensemble des accessoires signalés dans les dépliants d'information. Ils s'offusquent presque lorsque le conseiller leur propose de leur montrer comment « faire soi-même ».

A ce public, on peut adjoindre celui des « **faux bas-revenus** » à l'exemple de cette dame qui se présente comme étant seule, mais qui fait sécher du linge d'homme dans sa salle de bain, ou cette autre qui est surprise par l'entrée « sans frapper » et inopinée d'un homme qui « fait comme chez lui ». Dans cette catégorie on trouve aussi des petits propriétaires qui souhaitent bénéficier d'un service de conseil, considéré comme un droit. C'est l'occasion pour eux de récupérer du matériel gratuitement (LBC, plastiques), qu'ils auraient de toute façon acheté, comme le thermostat électronique. Econologis fonctionne alors comme un cadeau, un gadget et est assimilé à une rencontre sociale (l'occasion de bavarder).

« Ils ont l'habitude de demander. Ce sont des consommateurs des services sociaux. Souvent ils ont des dettes, ils râlent tout le temps. Société d'assistés, du gaspillage, confortés par un coût trop bas de l'énergie. Un symbole ? la TV allumée en permanence, qui continue de fonctionner même en l'absence du ménage da ns la pièce, ou même le tas de linge sale qui trône au sol, ou la saleté ambiante chez certains, alors que tout le monde regarde la télé »

« Ils faut faire à leur place... Hier, j'ai réaménagé une chambre d'enfants pour libérer un convecteur ! »

Dans ce groupe de bénéficiaires, on peut intégrer quelques **jeunes vivant dans la marge**, qui profitent du système social en alternant travail saisonnier et travail au noir, ainsi qu'une certaine catégorie **d'artistes ou politiques revendiquant le rejet de la société de consommation**. La précarité est un véritable choix de vie, du moins fait-elle partie de leur mode de vie : squats, grands lofts non aménagés, friche industrielle réaffectée... que des propriétaires leur louent pour presque rien, mais qui ne sont absolument pas isolés, et qu'ils tentent de chauffer péniblement avec toutes sortes de matériels récupérés, bricolés. Econologis fonctionne alors comme un service d'assistance comme un autre, surtout lorsqu'il est recommandé d'y souscrire pour bénéficier d'un aménagement de ses factures d'énergie....

Dans la catégorie des « revenus modestes » concernée par Econologis, on trouve aussi **les personnes âgées**, aux retraites si petites qu'elles ne s'en sortent plus. Elles vivent repliées dans leur logement. Elles n'ont pas, ou plus, la force de solliciter les services sociaux, encore moins la capacité à mobiliser les réseaux ou les associations. On les sent à la fois fatiguées, résignées et totalement démunies. Déménager leur paraît insurmontable. De fait, elles représentent une proie facile pour des bailleurs peu scrupuleux, et certains habitent de véritables passoires énergétiques (même en construction neuve...).

A côté de ces cas de figure, on trouve une **clientèle multi-ethnique**, parmi lesquelles des **personnes émigrées, diplômées** (ex ingénieurs, ex médecins, ex enseignants) qui se voient socialement déclassées par non équivalence de leurs diplômes, pas reconnus au Canada. De fait elles sont obligés d'exercer des métiers sous payés, pas du tout en lien avec leur formation initiale (à l'exemple de ce couple d'algériens, elle sage femme, lui ingénieur en électronique : elle fait des ménages et garde des enfants. Il fait taxi la nuit. Tous deux sont inscrits à l'université pour repasser leurs diplômes pour lesquels ils travaillent dur, la nuit...). Ces personnes arrivées soit seules (en attendant d'avoir une situation saine), soit en famille, ont peu de revenus, n'aiment guère solliciter les services sociaux et se logent où elles peuvent. Le plus souvent, on les trouve dans des logements de grands collectifs sinistrés, véritables passoires thermiques. On les rencontre aussi dans des appartements en rez-de-chaussée pas du tout isolés, qu'ils tentent de calfeutrer à grands frais souvent.

Au cœur de cette clientèle multiethnique, on trouve aussi beaucoup de ménages monoparentaux avec beaucoup d'enfants ou bien des familles également nombreuses. Leur première **difficulté est d'ordre culturel** (elles ne sont pas habituées à la rigueur des hivers québécois et tendent à vouloir garder leurs habitudes de vivre peu vêtues, même en hiver. C'est ainsi que de nombreuses fois, nous avons rencontré des personnes en short et en t-shirt, pieds nus, chez elle alors qu'il faisait -20 dehors. Leurs appartements, souvent vieux et insalubres, sont surchauffés, jamais aérés. On y fait sécher le linge. On y fait beaucoup de cuisine). Sans certification scolaire, maîtrisant parfois mal le

français, la situation de ces ménages sur le marché de l'emploi n'a guère de chance de s'améliorer. Aussi voit-on des familles qui s'enfoncent peu à peu de la pauvreté à la très grande pauvreté. Le manque de revenus représente alors la seconde grande difficulté de ces ménages.

Le public étudiant est de plus en plus concerné par Econologis. Sa situation de précarité provisoire le conduit à habiter des logements indécents. Ces étudiants sans revenus n'ont guère de moyens pour améliorer leur confort thermique. Ce n'est pas dans leur priorité. D'ailleurs ils s'étonnent de pouvoir bénéficier du programme. Souvent, ils rejettent cette étiquette de précaire social. Par contre, « avec eux ça prend dix minutes, ils comprennent vite ».

2. ECONOLOGIS : LES VISITES DU POINT DE VUE DES BÉNÉFICIAIRES

2.1. LES PERCEPTIONS DES MÉNAGES ENVERS ECONOLOGIS

2.1.1. La notoriété du programme (comment les ménages en ont entendu parler)

Les bénéficiaires d'Econologis ont trouvé l'information via une annonce dans un journal, sur internet : « *Je l'ai vue sur « arrondissement.com* », via la télévision, ou bien dans une facture d'Hydro-Québec ou de Gaz Métro. Une majorité l'a découverte par la Poste, avec le chèque de bien-être social : « *Avec le chèque d'aide sociale, j'ai vu une feuille où on parlait d'environnement alors j'ai lu* ».

Quelques femmes signalent avoir été informées par la SORIF (Service d'Orientation et de Recherche d'Emploi pour l'Intégration des Femmes au travail). D'autres ménages ont été informés dans leur réseau de proximité « *Une dame que je fréquente m'en en a parlé* », par quelqu'un de leur entourage familial ou amical « *Mon ami m'a dit : vas-y appelle les, tu verras. C'est gratuit et ils donnent plein de conseils* », par un voisin en ayant bénéficié, ou par leur propriétaire parfois. Quelques uns racontent avoir vu des affichettes dans un *Bingo* (loto très populaire).

Certains ménages ont tout simplement été rappelés par l'organisme livreur : Equiterre, par exemple, procède à un rappel de certains ménages ayant bénéficié du programme 5 ans auparavant.

2.1.2. Des dépliants peu « invitants »

Les organismes livreurs font le constat du manque de notoriété du programme et de la difficulté à trouver des clients. « *Le programme existe depuis 9 ans et les gens le découvrent* » Eq. Telle est l'impression générale qui ressort des entretiens réalisés auprès des responsables et des binômes se rendant sur le terrain. L'accent est alors mis sur le manque d'efficacité des supports de communication qui servent à diffuser l'information. Ils sont considérés comme peu attractifs, pas assez éloquentes, se déclinant sous un seul et même format alors que le public cible est très hétérogène : du point de vue linguistique, mais aussi culturel, ou tout simplement du point de vue de sa capacité à comprendre les messages.

Si le manque de précision sur les enjeux du programme est critiqué, on critique également l'intitulé même du programme, qui ne serait pas assez éloquent, qui n'évoquerait pas d'emblée le problème concerné, qui serait trop pudique pour simplement en nommer les multiples facettes : factures démesurées combinées à du froid chez soi, de l'humidité, des moisissures, et des problèmes de santé.

Cette perception est confirmée par la manière dont les ménages parlent des informations retenues. Les affiches et encarts glissés dans les courriers des institutions ne se suffisent pas à eux-mêmes. En dehors de l'aspect contraint du rendez vous, l'intérêt des ménages est davantage déclenché par la manière dont d'autres bénéficiaires d'Econologis leur en ont parlé. Il semble que la récurrence de l'information en des points différents du quotidien (télé, presse, affichette placées dans les halls d'immeubles, dans certains magasins...) joue également ce rôle. En dehors de la gratuité (que l'on apprécie a posteriori) le côté scriptural de l'affiche indiffère : personne ne voit le lien entre cette tête d'homme rasée, la maison qu'il porte sur le dessus et l'objectif poursuivi : économiser l'énergie. Par ailleurs, les termes employés dans certains dépliants sont ambigus. « *C'est pas dit que c'est gratuit. C'est même écrit que c'est payant* » En fait, l'expression est ici employée pour informer que les ménages ont tout à « gagner » à recourir à Econologis. Dans la mesure où il s'agit d'un gain... c'est donc effectivement « payant », mais au sens figuré du terme.

Dans le même ordre d'idée, Econologis portant sur un certain nombre de pratiques domestiques, quelques ménages imaginent trouver là un service qui viendrait répondre à tous les petits soucis de leur vie quotidienne en lien avec les systèmes techniques « *Je m'attendais à ce que vous fassiez tous mes travaux* (réservoir des toilettes ou machine à laver en panne, robinet qui fuit, pomme de douche cassée, carreau brisé...) ».

2.1.3. Une initiative attribuée à Hydro-Québec

Les ménages confondent Agence de l'Efficacité Énergétique et Hydro-Québec. « *Beaucoup de gens pensent qu'on travaille pour Hydro-Québec* ». Cet amalgame se ressent dans l'attitude adoptée par les clients : même s'ils font eux-mêmes la démarche de prendre rendez-vous, souvent ils se soumettent au programme pour bénéficier d'une entente de paiement avec leur fournisseur d'énergie. Craignant de ne pas pouvoir en bénéficier, ou tout simplement placés dans un contexte de contrainte, les ménages sont donc moins réceptifs. Ils semblent subir la visite plutôt qu'ils ne la vivent pleinement.

2.1.4. Une satisfaction générale : un bon service à la clientèle

Quelques données statistiques issues des sondages qu'Equiterre organise suite à ses visites²⁶, couplées à nos propres observations lors de l'accompagnement de binômes sur deux campagnes successives (2006-2007 et 2007-2008), laissent à penser que les clients d'Econologis sont globalement satisfaits. Le service est perçu comme très intéressant, les informations très pratiques et les conseillers comme très compétents.

« *Très polis et très gentils, très compétents* » est une expression qui revient souvent »
« *Ils sont courtois et respectueux* » professionnels »
« *Ils m'ont très bien communiqué l'importance de chaque truc ou les façons d'économiser l'énergie. J'ai été impressionnée par autant d'intérêt* »
« *Ca a été au-delà de mes attentes. Les conseillers m'ont donné beaucoup d'informations pertinentes* »

De manière récurrente, revient le sentiment d'avoir appris beaucoup de choses utiles :

« *Ils nous expliquent très bien et font de la belle ouvrage. C'est parfait partout* »
« *Ils ont donné des explications claires, pleines de bon sens* »
« *Ils ont été patients avec nous* » est un terme qui revient très souvent »
« *C'est très instructif. On apprend tout ce qu'on peut faire pour moins gaspiller et moins geler* »
« *Y'a plein de choses auxquelles on ne pense pas d'emblée ou qui ont l'air trop compliquées à régler* »

Certains parlent « d'aide » ou de « bon travail » :

« *D'autant plus rafraîchissant dans notre société individualiste que le service est gratuit* »
« *Les éco-conseils donnent un service de qualité* »

La qualité du service est bien la meilleure des publicités :

« *Je suis tellement satisfait que j'ai recommandé à mon beau frère de vous téléphoner* »
« *J'ai déjà donné votre dépliant à trois personnes* »
« *Je distribue votre dépliant à chaque logement de mon immeuble* »
« *J'ai donné le document aux membres de la coopérative d'habitations* »

²⁶ En fin de visite, une fiche rédigée en français est laissée à la discrétion du ménage visité. Il s'agit d'une sorte de fiche de satisfaction. Libre à chacun de la remplir et de la renvoyer par courrier à Equiterre.

2.1.5. Des accessoires plébiscités pour leur efficacité

Le sondage organisé par Equiterre permet aux bénéficiaires d'Econologis de réagir *a posteriori*, après le passage des binômes, donc tout à fait volontairement et de façon anonyme. Cette prise de distance laisse au ménage le temps de tester le bien fondé de certaines interventions. En témoignent ces quelques commentaires extraits des fiches retournées à l'Association.

« *Le thermostat croyez moi, ça fait une différence* »

« *Je suis certaine d'avoir économisé sur ma facture de chauffage avec les plastiques* »

« *Je trouve déjà la différence dans la maison grâce à l'hygromètre* »

« *Je trouve que la visite m'a informée sur beaucoup de points importants comme l'humidité et le calfeutrage de la porte d'entrée* »

« *L'humidité ça se résout* »

« *On gagne beaucoup en confort de vie et en économie* »

« *Bravo, je n'ai plus de courants d'air* »

« *Un excellent travail au niveau de l'énergie* »

« *Je suis satisfait du rendement que j'ai déjà constaté* »

« *Je suis très contente des réparations apportées et j'ai même appris à faire mieux dans ma façon de poser le cooking* »

Les personnes visitées ne cachent donc pas leur satisfaction envers ce service et ses conseillers qui, comme par magie, viennent apporter une solution concrète à leur inconfort thermique. « *On a d'la chance, ça va faire mieux chaud* », « *Ma porte fonctionne, c'est fabuleux* », « *Ca fait des mois que je réclame à mon propriétaire. Et vous, en une heure, vous avez trouvé quoi faire* ». Ce type de réaction est d'autant plus fort lorsqu'il s'agit de femmes seules avec leurs enfants ou bien de personnes âgées, totalement démunies face à la technique, et bien incapables d'engager la moindre réparation.

A cela ajoutons que la visite d'Econologis vient rétablir un rapport humain qui tranche avec les rapports tendus que la majorité des bénéficiaires du bien-être social vivent lorsqu'ils s'adressent aux services sociaux. Face à leur impuissance à faire face aux difficultés de leur quotidien, les institutions leur paraissent hostiles, stigmatisantes, voire humiliantes. Elles installent les personnes dans une posture de demande, d'attente, au contraire d'Econologis qui se déplace jusque chez eux, s'intéresse aux conditions concrètes de leur vie domestique, les écoute raconter leurs peines et, chose inattendue, leur apporte une aide matérielle immédiatement efficace.

La visite leur apporte un peu de réconfort : « *C'est bien et en plus on a des cadeaux* », « *C'est merveilleux, c'est vraiment sympa si c'est gratuit. J'aime pas faire appel aux services* ». Elle vient parfois rompre un isolement social qui rejaillit sur le bien-être sanitaire de personnes qui ne sortent presque plus, qui ont de moins en moins de relations sociales et qui tendent à se replier sur elles-mêmes. De fait, la visite est-elle très majoritairement vécue comme un vrai moment de respiration. « *Ce que vous faites est très très très bien* », « *J vous remercie beaucoup, c'tun bon job* », « *C'était une bonne visite, bien sympathique* », « *On est bien contents de votre visite* », « *Vous faites un travail très agréable. Vous rencontrez plein de gens* ». En l'occurrence, la visite vient rompre un isolement qui semble pesant. Le premier contact se réalise non sans quelque méfiance, puis une sorte de relation de confiance s'établit, notamment en situation interculturelle, ou dans le cas de situations sociales irrégulières (squats,...), et lorsque les personnes ne se sentent pas légitimes (cas des migrants).

Pour leur majorité ils considèrent que la visite correspondait à leurs attentes (les conseillers ayant répondu à toutes leurs questions, les conseils ayant été utiles et les accessoires satisfaisants).

Cela explique le sentiment récurrent de « *visites qui ne durent pas assez longtemps* » (10 % estiment que la visite est trop courte). D'ailleurs beaucoup se saisissent de l'occasion pour « *poser leurs problèmes* », parler d'eux.

2.1.6. Les attentes générées par Econologis

Beaucoup de ménages visités espèrent un rapport d'expertise, un document consignait les différents problèmes constatés. Certains prennent des photos « *avant-après* » pour montrer quelles interventions ont été réalisées. Les conseillers se sentent alors impuissants :

« *Nous on peut rien faire là, on délivre pas d'attestations ou de document signé* »

« *Option conso n'est pas compétent pour aller à la Régie et dénoncer ces problèmes de santé liés au bâti* »

« On n'est pas des inspecteurs »

Et pourtant, compte tenu de l'état d'insalubrité de nombreux logements, beaucoup de locataires comptent sur Econologis soit pour attester des problèmes constatés, soit pour faire la démarche auprès du propriétaire, des gérants d'immeubles ou de coopératives :

« Vous pouvez pas aller le dire au propriétaire ? » « On peut pas l'obliger ? »

« Vous pouvez pas me laisser un document sur lequel vous mettez les problèmes pour que le propriétaire y puisse intervenir ? »

« Vous avez pas les moyens de nous faire un courrier pour qu'on fasse savoir au propriétaire, avec des preuves ? »

« La directrice, ça serait bien que vous la rencontriez »

Les agents livreurs connaissent bien le problème.

« Etablir un formulaire de constatation ? On pourrait le faire. C'était fait avant : un rapport de travaux effectués était un remis au client. Mais il ne pouvait pas s'en servir comme preuve. Par contre, dans le cas où il a de bonnes relations avec son propriétaire, ça peut conforter la demande d'un locataire. Si les relations ne sont pas au beau fixe ça peut envenimer la situation. Mais nous ne sommes pas des inspecteurs. Rien dans le dépliant ne le signale. Parfois, le besoin est si criant que le client se l'imagine. »

« Les comités de logement peuvent s'en occuper (ils connaissent la loi sur le logement). Il y en a un dans chaque quartier. Pareil pour les associations de locataires Ils accompagnent les ménages jusqu'à la Régie »

Les organismes livreurs peuvent tout au plus orienter les gens vers les structures qui pourraient les accompagner dans ce genre de démarche. Ils donnent quand même des conseils sur la procédure à suivre. Là s'arrête le pouvoir dont on les investit...

« Il vous faut demander un rapport à un inspecteur de l'office municipal et déposer un dossier pour avoir un logement décent. S'ils reçoivent plusieurs appels de la part des locataires, ils signalent le problème. Faites faire les travaux, puis envoyez un courrier pour dire que c'est inacceptable. Dites leur que vous leur donner jusqu'à telle date. Sinon vous faites les travaux que vous déduirez du loyer »

Certains ménages donnent l'impression d'attendre qu'on valide leurs pratiques ou leurs installations, voire ce qu'ils savent :

« Les plastiques ça marche ? »

« J'ai changé ma pomme de douche. C'est correct ? »

Le plus souvent, les bénéficiaires du dispositif regrettent que ce service ne soit pas reproduit chaque année. Certains souhaitent que ce service soit davantage développé (en matière de santé ou de conseils en économie familiale par exemple...), et qu'il atteigne plus de gens.

« J'aurais aimé profiter d'autres choses », « jJ'ai entendu parler d'autres cadeaux... »

« Je me demande si une deuxième visite (de retour) ne serait pas nécessaire pour voir si on a bien suivi les conseils »

Généralement, les limites du dispositif rejoignent celles de la structure du logement : impossible de faire mieux :

« L'appartement est encore très froid à cause du vide sanitaire non isolé. J'ai mis des tapis à la grandeur de l'appartement. Il est passé de 8° à 13°. Mais... je déménage avec mon bébé »

« Ils n'ont pas réparé ce qui me semblait le plus important : les coupes vents pour les portes »

« Un employé a effectué le travail et l'autre a perdu du temps à nous expliquer des choses déjà connues »

Enfin, les limites de l'opération rencontrent aussi celles de son format. Une heure trente ne permet pas de tout résoudre dans un appartement, notamment quand il est très grand, ou bien pas du tout isolé, ou bien lorsque la résolution de certains problèmes spécifiques n'est pas prévue :

« Ils ont manqué de temps pour nous aider à installer les coupe-froid aux fenêtres et les portes ainsi que le kaking (calfeutrage) »

« La visite a été trop courte parce qu'il y avait trop de choses à faire »

« J'aurais beaucoup apprécié qu'on me procure une couverture isolante pour le chauffe-eau pour économiser la chaleur. Vu mon budget très serré, je ne peux pas me le permettre »

« Vu que 60 % de la facture c'est le chauffage, je souhaitais installer des thermostats électroniques. Mais il aurait fallu changer les prises et le programme ne couvre pas ça »

« Je savais pas à quoi j'avais droit, alors j'ai pas dit que j'avais des trous dans mes fenêtres »

Une autre des limites du dispositif est que sa priorité est de parer aux urgences. Certaines installations sont tellement vétustes qu'aucun accessoire ne peut y remédier.

Par ailleurs, beaucoup de ménages investissent les thermostats électroniques d'une « mission impossible », sachant qu'en disposer est en soi bien compliqué car tributaire de l'accord obligatoire du propriétaire.

« Je suis très satisfaite. Il ne manque plus que les thermostats électroniques »

« Je n'ai pas encore eu les thermostats électroniques »

« C'est dommage que je n'ai pas eu l'accord du propriétaire »

2.2. LA CULTURE ÉNERGÉTIQUE ET TECHNIQUE DES MÉNAGES

2.2.1. Des inégalités face au rapport aux économies d'énergie

La plupart du temps, les savoirs relatifs à l'énergie et aux manières de ne pas la gaspiller sont intuitifs et aléatoires, sauf pour une catégorie bien précise de personnes, **les militants associatifs et les personnes sensibles à l'environnement**. Mieux informées, elles associent économie d'énergie et impact sur le climat. Chez elle, il fait plus froid. Elles justifient cet « inconfort thermique » par une posture éthique. Dans leur cas, on observe une assez bonne culture quant aux problématiques énergétiques, donc de fortes dispositions à comprendre les enjeux globaux des économies d'énergie. Mais, lorsqu'elles sont logées dans des logements passoires ou insalubres, elles tendent à développer des pratiques de restriction et multiplier les petites astuces pour réduire leur inconfort thermique.

« On tourne pas beaucoup le chauffage. C'est nos voisins qui nous chauffent. C'est gratuit »

De manière générale, économiser l'énergie ne semble pas être un souci pour les plus pauvres moins bien informés. Cumulant toutes sortes de problématiques en lien avec la précarité sociale (sans travail, sans ressources, faible certification scolaire, parfois problèmes de santé, logement indigne...), la question du chauffage se réduit à une double problématique : il faut bien un minimum de chaleur pour vivre, mais il faut aussi épargner son portefeuille. Dans cette catégorie de ménages, on note des difficultés à associer systèmes techniques, comportements et confort thermique. Aussi, en dehors de se priver de chauffage, ces ménages ne savent pas comment réduire leurs dépenses d'énergie et développent parfois des comportements mal adaptés à la situation. Par exemple, par souci d'économie financière, certains baissent la température en sortant de chez eux, mais trop. « Des fois on pense bien faire ! » Ils développent là une forme de gestion empirique : intuitivement la personne sait que c'est inutile de chauffer un appartement inhabité... mais ne sait pas qu'au delà d'un certain écart, il faudra aux convecteurs plus de temps pour retrouver une température minimale de confort, et que cela se traduira pas une hausse de la consommation d'énergie, donc une augmentation de la facture.

Ces ménages sont cependant capables d'identifier les points d'entrée du froid (seuil de porte, boîte aux lettres, fenêtres...), mais semblent incapables d'y remédier seuls (poser un linge au sol, installer un tapis, calfeutrer même sommairement, fermer la porte d'une pièce qui chauffe mal ou pas, ne pas chauffer une pièce inutilisée). On voit bien là que **gérer la température** ambiante dans un logement n'est pas à la portée de tout un chacun, que cela nécessite de faire des liens, d'associer situation d'inconfort et systèmes techniques, mais aussi situation d'inconfort et comportement approprié. « Fermer les portes des chambres et de la salle de bain ? J'avais jamais pensé à ça », « Ah oui, j'aurais pas pensé que plus je prends de douches, plus ça coûte à cause de l'eau à chauffer... ».

Quelques uns font appel à des astuces très personnelles mais caractéristiques de leur statut de « démunis » : papier pour boucher des trous dans les murs, ou au niveau des plinthes, rideaux de fortune (parfois vieilles couvertures), pour empêcher le froid ou l'air d'entrer, rapatriement dans une

pièce mieux isolée, pause de scotch tout autour des vitrages pour limiter les entrées d'air froid, fixation par des clous de planchettes ou de carton pour calfeutrer au niveau des sols ou des cloisons... Dans une grande partie des cas, ils se réfugient la journée dans les lieux publics chauffés de la ville : **fuir son chez-soi pour avoir moins froid.**

Dans tous les cas, compte tenu de la rigueur du froid au Québec, chauffer reste une nécessité, notamment pour tous ces ménages la plupart du temps sans travail.

2.2.2. La facture d'électricité, un document compliqué

La plupart des ménages rencontrés souffrent de difficultés budgétaires. Aussi sont-ils bénéficiaires d'une formule de mensualisation de leur facture d'électricité (les versements égaux) qui rend invisible leur consommation d'électricité, ce qui les conforte dans leur posture de consommateurs peu vigilants. Ces clients en « entente de paiement » ou « en paiements égaux », n'ont aucune visibilité sur leurs consommations. Ils tendent à considérer qu'il s'agit d'un forfait, sorte d'autorisation à consommer. Ils tirent alors l'alarme l'année écoulée, sans possibilité de contrôle sur leurs consommations intermédiaires ; ce qui rend la situation encore plus difficile à gérer.

De manière générale, peu de ménages comprennent leurs factures ; notamment depuis qu'Hydro-Québec les a simplifiées. Auparavant, le client pouvait y trouver le profil de ses consommations antérieures; sorte d'historique servant alors de repère pour celui qui souhaite surveiller de près ses habitudes. « *Elle est annualisée ? J'ai jamais su interpréter ça* ».

Beaucoup ne comprennent pas l'impact de la hausse des coûts de l'énergie et encore moins celui des variations climatiques sur la facture. Ils remarquent que leur facture augmente d'une année sur l'autre..., mais ne savent pas en attribuer la cause. Ils ont l'impression d'une anomalie, alors qu'il s'agit la plupart du temps du résultat de la hausse du Kwh.

De leur côté, les conseillers sont tout autant désemparés face à ce genre d'incompréhension :

« Pourquoi pour une dépense aussi importante, les gens ne contrôlent pas leurs consommations ? Alors qu'ils font attention aux autres dépenses... »

« Difficile de leur faire comprendre que lorsqu'ils reçoivent, ou quand ils cuisinent plus, ça peut avoir un effet sur leur consommation. Idem, quand ils hébergent des amis, ou que tout simplement l'hiver est plus rigoureux »

2.2.3. Des systèmes techniques mal connus, peu maîtrisés

Econologis repose sur l'installation d'un certain nombre de petits systèmes techniques au nombre desquels on trouve l'hygromètre, mais aussi les thermostats. Ce recours à la technique renvoie à des savoirs supposés sur le mode de fonctionnement et les conditions de performance des technologies concernées. Or, en écoutant comment les gens parlent de leurs manières d'utiliser tel ou tel appareil, en les regardant les manipuler et expliquer ce qu'ils pensent de leurs fonctions, on constate des décalages entre les savoirs décrits et les modes d'utilisation et les fonctionnements prescrits. Soit les modes de fonctionnement des systèmes techniques sont incompris (c'est le cas des thermostats, des ventilateurs de plafond, des VMC, des ballons d'eau chaude, mais aussi des frigos), soit les systèmes techniques eux-mêmes sont mal connus (c'est le cas des lampes basse consommation).

Ainsi, certains ménages sont déjà équipés **de thermostats non programmables**, mais malgré les explications reçues par l'installateur plusieurs années auparavant ; ils ne les utilisent pas car soit ils n'ont rien retenu de leur mode d'emploi, soit ils s'en remettent totalement à l'appareil alors investi d'une sorte de pouvoir intrinsèque. D'autres disposent de thermostats défaillants qu'ils ne contrôlent pas. Ainsi, « *une dame laisse tous son thermostat à la même température et se plaint qu'il fasse trop chaud à certaines périodes et dans sa salle de bains. En fait son appareils indique 21 degrés alors qu'il fait 25 degrés dans la pièce principale* ».

Les thermostats manuels sont tellement peu fiables que cela tend à fâcher définitivement la personne avec ce genre d'outil : « *Je le mets à 20 et ça chauffe tout juste à 17 !* ». Les **thermostats électroniques** proposés dans le cadre d'Econologis semblent alors encore bien plus compliqués à gérer. Certains ne comprennent pas pourquoi ne leur sont pas proposés des thermostats programmables « une fois pour toutes », qui leur permettraient de ne plus avoir à s'occuper du tout de la gestion du chauffage : Cette tendance à se reposer sur la technique montre à nouveau combien gérer l'ambiance thermique d'un logement apparaît d'une complexité peu maîtrisable, générant des

comportements parfois inattendus qui s'expliquent le plus souvent, à la fois par le manque total de compréhension du caractère complémentaire des différents équipements, mais aussi par l'absence de conscience de l'impact des pratiques sur les consommations des appareils.

Ainsi les constatations faites en matière de chauffage se retrouvent lorsqu'on observe les attitudes vis-à-vis de la ventilation mécanique : système coupé ou bien bouches d'aération empoussiérées, voire obstruées avec du papier. « *J'aime pas le bruit de la ventilation, alors je l'ai stoppée* » « *Y'a de l'air qui passe par là, alors je l'ai bouchée* » induisant le développement de moisissures. On retrouve là toute la problématique complexe de la gestion de l'humidité qui suppose de comprendre toute une série de mécanismes la majorité du temps parfaitement inconnus par les publics visités. C'est ainsi que les ventilateurs de plafonds sont synonymes de ventilation estivale et supposés donner une sensation de froid. Une bonne partie des ménages en disposent, mais rares sont ceux qui les utilisent en hiver pour faire descendre l'air chaud du plafond. Sur le même registre, de nombreux ménages n'osent pas utiliser la sècheuse parce qu'elle consomme de l'énergie, sans réaliser que l'humidité générée par le linge qui sèche dans l'appartement va nécessiter parfois plus d'énergie pour que soit conservée la même température de confort. Dans quelques appartements visités, l'air très humide des sècheuses est directement rejeté dans le logement faute d'avoir pu ou su raccorder leur appareil à un tuyau pour évacuer cet air vers l'extérieur.

Ce défaut de culture énergétique, au sens de « savoir sur les modes de fonctionnement et les modes de consommation des appareils », combiné à l'absence de conscience du rôle des usages sur les niveaux de consommation, se retrouve un peu partout. « *Je savais un peu qu'il fallait pas laisser un frigo vide, qu'il fallait remplacer le vide par des bouteilles pleines, mais j'y crois pas trop* ». « *On m'a donné des lampes qui économisent l'énergie, mais je ne vais pas les mettre tant que les autres elles marchent* »... « *Il paraît qu'il faut ouvrir les fenêtres même quand il fait froid ?* ».

En fait, on remarque que bien des gens savent approximativement ce qu'il conviendrait de faire, mais, il semble bien que les habitudes soient les plus fortes. D'autres, pensent déjà savoir et s'installent dans des certitudes. L'arrivée d'un binôme en conseil énergétique vient alors questionner ces croyances, mais cela ne suffit pas toujours à les ébranler.

► Les savoirs techniques associés aux appareils domestiques sont considérés comme allant de soi. Ils se transmettent au sein des familles et sont rarement interrogés. Mais tout le monde n'a pas la même culture technique et nombre d'appareils sont utilisés de manière sous-optimale, voire contre-performante. La culture technique (qui caractérise l'univers masculin, les métiers du bâtiment, certaines formations) facilite la compréhension des potentiels d'économie d'énergie des différents appareils, ainsi que l'usage des thermostats et autres systèmes techniques essentiels pour atteindre un certain confort thermique. Mais sans cette culture, pas si élémentaire que cela, il y a peu de chance que les messages soient compris.

2.2.4. Les astuces déployées pour faire face à l'inconfort thermique et ses conséquences

Pour réduire les sensations de froid, mais aussi pour limiter l'entrée du froid dans l'habitation, on retrouve un certain nombre d'astuces comme poser du « zip » (ruban adhésif) autour des fenêtres, les calfeutrer avec des installations de fortune (bâches plastiques, cartons ou couvertures, ce qui par ailleurs les condamne et interdit de gérer les problèmes d'humidité), mettre en place des boudins ou des chiffons sous les portes d'entrée, porter des chaussons ou des chaussettes, s'habiller plus chaudement (jusqu'à rester en manteau chez soi). Certains utilisent un néon central, coupent toutes les veilles, arrêtent le chauffage le plus souvent possible, occultent leurs fenêtres en journée et vivent en fonction des horaires du soleil. Plusieurs femmes seules racontent qu'elles dorment avec leurs enfants « *pour avoir mieux chaud, et pour les protéger aussi* ».

Pour ce qui concerne l'humidité, générée en partie par des pratiques culturelles spécifiques (faire beaucoup de cuisine, laver souvent son linge) ou par le manque de sèche linge ou tout simplement par l'absence d'espace dédié au séchage du linge (ni balcon, ni buanderie,...), on a pu rencontrer des femmes qui séchaient les rebords de leurs fenêtres avec un sèche cheveux. Des hommes racontent qu'ils repeignent chaque année leur salle de bain avec des peintures anti-moisissures.

2.2.5. Beaucoup d'idées reçues :

Tout au long des visites sont apparues nombre d'idées reçues. Elles illustrent combien les savoirs ordinaires se construisent non pas sur des données objectives, mais sur des expériences personnelles, sur des ressentis, sur des perceptions, sur des croyances largement entretenues par l'environnement de proximité et probablement par le manque d'informations ciblées.

La gestion du confort thermique : Ainsi de nombreuses personnes pensent qu'il suffit de laisser les portes ouvertes des pièces chauffées pour que la chaleur se communique aux pièces mal chauffées et sous utilisées (alors qu'en réalité, le transfert de température est différent : les pièces froides vont capter la chaleur des pièces plus chaudes et du coup, engendrer des besoins en chauffage supplémentaires). Dans le même ordre d'idée, et souvent chez les mêmes personnes, il semble aller de soi que la nuit, la température ambiante soit la même que durant la journée. Inversement, certains ménages ferment leurs convecteurs la nuit, ou bien en journée lorsque toute la famille est sortie. Dans les deux cas, on trouve ce préjugé fort qui investit le logement d'une sorte d'inertie. Il serait alors en capacité, soit de conserver sa température de départ, soit de retrouver cette température, rapidement, après avoir subi une baisse durant une longue période (toute une journée ou la nuit).

Curieusement, dans la première situation il n'est jamais fait mention de la répercussion sur la facture du fonctionnement en continu du chauffage. De manière surprenante par ailleurs, les ménages qui annoncent gérer leur confort thermique (« *Quand les enfants sont pas là, j'arrête le chauffage* », « *La nuit, on arrête de chauffer, mais on le remet avant que les enfants se lèvent* »), ne semblent pas avoir du tout conscience qu'au delà d'un certain écart de température, leur système de gestion aura des répercussions à la hausse sur leur facture, alors que paradoxalement, c'est l'effet inverse qui est recherché. Ainsi il paraît difficile de comprendre qu'il faut plus d'énergie pour passer de 10 à 21 degrés que de 18 à 21 degrés.

La gestion du linge à elle seule cristallise nombre de préjugés : Ainsi, pour beaucoup, sécher le linge à l'intérieur du logement permettrait de réaliser des économies d'électricité, autrement consommée par la sècheuse. Les sècheuses ont la réputation d'être gourmandes en fonctionnement, c'est pourquoi elles sont parfois totalement sous utilisées. Aucune des personnes rencontrées ne semble avoir conscience que le linge séchant à l'intérieur, le taux d'humidité de l'air augmente. Il est alors plus difficile de chauffer l'air chargé d'humidité que de l'air sec, les économies réalisées par un séchage à l'air ambiant sont alors totalement annulées par le besoin d'énergie supplémentaire nécessaire au maintien de la température intérieure.

De même, il est fréquent d'entendre dire que l'eau chaude lave mieux que l'eau froide ou bien que l'eau froide ne lave pas assez bien. Cela explique que la majorité des ménagères utilisent des programmes à plus de 60 degrés pour laver leur linge.

La gestion de l'humidité reste une énigme. Pour certaines, aérer son logement reviendrait à le refroidir. Pour d'autres, l'air humide est plus facile à chauffer que l'air froid, et il suffit de chauffer pour faire partir l'humidité. De fait, outre le problème des consommations d'énergie additionnelles générées par ces pratiques, le problème se matérialise régulièrement par l'apparition de moisissures qui gênent surtout plus pour leur côté inesthétique ou l'impression qu'elles donnent d'un logement mal entretenu, que pour leur nocivité, totalement méconnue. Par ailleurs, on ne sait trop comment s'en débarrasser. « *Les moisissures, il suffit de les laver et de « repeinturer dessus* ». Tout le monde a l'air très surpris quand on annonce que ce sont des champignons et qu'ils se régalaient des poussières, des poils, des résidus laissés par les occupants du logement. C'est ainsi que des conseils tout simples tendent à surprendre : « *Quand on veut s'en débarrasser, pas la peine de les tuer, il suffit d'arrêter de les nourrir en faisant la poussière, le ménage, et en aérant* »

Des santés précaires. Régulièrement, les ménages visités relatent des problèmes de santé sans les mettre en relation avec leur cadre de vie. Par exemple, peu de personnes font le rapprochement entre leur manière de chauffer et leur santé, bien au contraire : « *Quand on est malade on dort mieux avec de l'air chaud* », « *Il faut de la chaleur pour les chambres d'enfants* ». Ils mettent la plupart du temps les problèmes de santé des enfants sur le compte de leur fragilité. Ainsi, cette dame qui raconte les nombreux séjours à l'hôpital du petit garçon de 3 ans pour des bronchites à répétition et qui nous

parle ensuite de l'asthme de la grand-mère, ou de ses propres allergies, alors qu'ils vivent dans un intérieur chauffé à 25 degrés, toutes les fenêtres fermées suintant de buée, et les papiers muraux tous en partie moisissés. Ou bien ce couple qui relate le mal de tête persistant depuis qu'il a emménagé dans un nouvel appartement aux murs tapissés de moisissures. Ou bien cette famille qui explique avoir condamné une chambre parce qu'il devient impossible d'y dormir tant l'humidité rend vêtements et literie insupportables.

Ces quelques exemples se répètent, notamment pour les gens vivant en habitat collectif ou bien au dernier étage d'un condominium, ou bien encore en sous sol ou au-dessus d'un sous sol non chauffé. On les repère également dans les logements insalubres ou mal isolés. Leurs habitants n'ont d'autres moyens que de subir. On sent bien que quelques uns font intuitivement un lien de cause à effet entre des soucis de santé et l'état de leur logement, mais, mal informés sur les causes du problème, ils sont trop souvent totalement démunis pour en limiter les effets.

2.2.6. De nombreux conseils de « bon sens »

Les ménages visités se voient alors énoncer quelques principes élémentaires pour leur permettre de remédier à des situations qui parfois tournent au drame (hospitalisation, affection chronique, incendie lié à l'utilisation de systèmes de chauffage de fortune...). Force alors est de constater que beaucoup les découvrent.

En matière de gestion du chauffage, au titre des nombreux conseils prodigués pour tenter de contrecarrer les idées reçues, s'habiller reste un bon moyen de se protéger contre le froid, même dans son logement. Fermer les portes des chambres quand on ne les utilise pas, disposer des tapis sur les planchers, laisser entrer les rayons du soleil le jour, mettre des rideaux plus épais et les tirer le soir, font partie des bonnes habitudes à prendre pour gérer le confort thermique.

Eviter de chauffer les cages d'escalier et les sas d'entrée (ce qui contribue en fait à chauffer l'extérieur), chauffer les sous sols et isoler les tuyaux qui arrivent aux logements, placer un plastique sur le sol du sous-sol si le plancher n'est pas isolé (pour éviter que l'humidité du sol remonte), nettoyer et dépoussiérer les calorifères, dégager les plinthes des meubles (canapés) qui les masquent, utiliser les ventilateurs de plafond pour faire descendre la chaleur, isoler les vitrages par des plastiques, calfeutrer les prises qui sont de véritables entrées d'air froid, sont alors des précautions complémentaires qui participent de l'amélioration du confort thermique.

Dans l'idéal, changer les thermostats muraux pour des thermostats électroniques bien plus précis et qui permettent de maintenir une température de confort constante, sans les variations bien connues provoquées par les manipulations du thermostat manuel.

Pour ce qui concerne la gestion de l'humidité : « *Votre ennemi dans votre logement, c'est l'humidité, c'est inconfortable, ça crée des moisissures et ça coûte cher* », « *On ferme le chauffage partout. On fait un courant d'air pendant 5 minutes maximum. L'humidité est chassée dehors. L'air plus sec est alors plus facile à chauffer* », « *Ce qui est important c'est pas que ça dure longtemps, c'est de le faire souvent. Il vaut mieux prévenir que guérir* »

A ces premiers gestes essentiels, il convient d'aérer systématiquement la cuisine après cuisson, d'essorer un maximum le linge avant de l'étendre et d'utiliser une sècheuse quand c'est possible.

« *C'est un mauvais calcul que de ne pas l'utiliser en hiver car elle permet d'évacuer toute l'eau à l'extérieur alors qu'en séchant le linge à l'intérieur, l'humidité s'accumule et de fait ce sera plus difficile à chauffer* »

« *Débranchez la machine avant la fin, elle continuera de sécher* »

3. ECONOLOGIS : LES VISITES DU POINT DE VUE DES « AGENTS LIVREURS »

3.1 LE « METIER » D'AGENT LIVREUR D'ECONOLOGIS

3.1.1 Qui sont les agents livreurs ?

Généralement, ils sont en phase avec leurs idéaux mais aussi leurs modes de vie (certains, comme cet ancien ingénieur chimiste, ont payé un coût de renonciation important). La plupart sont jeunes et ont une vision critique de la société. Ils sont portés par les valeurs fondamentales de solidarité et plutôt sensibles aux questions d'environnement. Certains ont une bonne certification scolaire (niveau master et davantage), d'autres au contraire, sont sortis très vite du système scolaire. Leur propre situation vis-à-vis de l'emploi est précaire. L'emploi d'agent livreur d'Econologis étant saisonnier, ils se trouvent donc dans l'obligation de trouver d'autres sources de revenus les autres mois de l'année. Pour certains, cela ne semble guère poser de problèmes puisque l'autre partie de l'année est consacrée à des activités complémentaires en lien avec Econologis (Energuides, Rénoclimat ou Econovisez) ou en lien avec d'autres projets (productions agricoles bio, activités de guide touristique ou accompagnateur sportif, activités artistiques).

Aucun de ceux que nous avons rencontrés ne viennent du secteur social. Aucun n'a fait de formation initiale en lien avec ces problématiques. Cependant, on repère une petite différence entre les deux organismes : A Equiterre, l'approche environnementaliste est centrale. Inversement, l'approche sociale domine à Option Conso. Certains restent fidèles à l'organisme. Ils s'engagent donc sur plusieurs années. D'autres restent moins longtemps, voire une saison seulement. Les anciens incarnent la mémoire du dispositif. A l'occasion des premières sorties, ils accompagnent les nouveaux conseillers et leur transmettent leurs savoir-faire. Pratiquement tous considèrent le rythme saisonnier de leur emploi comme un avantage qui offre la possibilité d'une alternance sur l'année. Quelques uns pourtant se plaignent de l'inconfort de la situation :

« Tu passes 5 mois sans travailler, tu vas d'un p'tit boulot au black à un autre. Et quand on travaille on est pénalisés aussi parce qu'on perd des droits »

3.1.2. Une mission de travailleur social essentiellement

Il s'agit d'un travail difficile, vécu comme une véritable mission. Sans formation préalable approfondie dans le domaine du travail social, les agents livreurs sont amenés à rencontrer des familles, chez elles, pour évaluer leur problème de chauffage et tenter de leur proposer des solutions tout en les orientant vers les services compétents pour ce qui concerne les autres problématiques.

« On n'est pas formés pour faire du social, or c'est la problématique qui revient »

« Il n'y a pas de budget pour nous former sur la psychologie des gens »

« Dans ta vie à toi, tu rentres pas chez des gens que tu trouves pas agréables... Là, on rencontre des gens qui ont une attitude pas tenable. Ils sont dans une dimension de vie que t'as pas envie de gérer. La rencontre est forcée. Mais c'est un défi. Avant, je faisais la visite pour moi, pas pour eux. Affectivement, c'est plus dur à gérer. J'étais plus critique que mes coéquipiers. Question d'être « secure » dans l'interaction... Le problème c'est que les gens te disent « oui » pour te faire plaisir »

Tous décrivent leur intervention comme un travail utile. Ce sentiment d'utilité sociale est d'autant plus fort lorsque les ménages expriment leur satisfaction.

« Les gens partent de loin. On leur parle »

« Quand on sort de chez eux, on est contents : on leur augmente leur confort et on diminue leurs factures »

« On est comme des Robins des bois »

Résoudre les problèmes de chauffage est une chose, mais sensibiliser aux mécanismes qui conduisent à gaspiller l'énergie reste un objectif tout aussi important.

« J'ai fait ma job quand j'éveille la conscience des gens »

De fait, les visites ne sont pas chose facile, bien au contraire. Même s'il s'agit toujours plus ou moins des mêmes problèmes, il s'agit chaque fois de ménages différents qui posent clairement, chacun à leur façon, leurs soucis. Il n'est alors pas facile de faire la part des choses et de se contenter de résoudre les problèmes d'isolation quand la personne parle de ses problèmes de santé, d'intégration, de travail, de violence conjugale ou de mal-être.

Par ailleurs, les visites ont un caractère intrusif : il s'agit d'entrer chez les gens et de regarder comment ils vivent chez eux, comment ils sont équipés, comment ils s'occupent et gèrent leur quotidien. Le regard porté est alors quelque chose de complexe à gérer. Difficile de ne pas être normatif, du moins de ne pas passer pour moralisateur.

« On leur parle de préférer prendre des douches aux bains, juste pour les informer des coûts. Mais ils entendent trop souvent « faites pas ci, faites pas ça.... » Traduction : vous êtes des branleurs »

« On est supposés recueillir des informations pour des raisons statistiques : combien de douches ou de bains par jour, la fréquence des lavages,... or les questions d'hygiène rendent les gens inconfortables dans la relation »

« Souvent, ils n'ont pas grand chose en dehors de l'aide sociale et nous, on leur demande de faire un effort de plus.... »

« Comment demander à quelqu'un qui te reçoit en T-shirt, de mettre un chandail ? »

« Des fois tu rentres chez les gens. On t'ouvre la porte et on te dit qu'on vient d'apprendre je sais pas quel problème ... Et toi, tu leur demandes combien de brassées à l'eau froide ils font... T'es en complet décalage »

Quoi qu'il en soit, tous les agents livreurs mettent en avant deux aspects fondamentaux de leur intervention : apporter du réconfort et trouver des solutions concrètes aux problèmes liés à l'énergie et au froid.

« C'est du trouble shooting et j'aime ça : diagnostiquer le problème et y remédier »

« Faut donc comparer le confort thermique avec d'autres « luxes ». Par exemple, on a eu à faire à une famille d'africains tout juste arrivée. Y avait peu de choses dans l'appartement, mais un énorme frigo. Avoir un frigo, savoir qu'on peut le remplir et puiser dedans, c'est réconfortant, ça console de sa situation sociale. Nous on leur a dit OK mais faut que ce soit plein. Ils sont allés à la banque alimentaire pour le remplir ! »

Mais, *« Il faut continuer à être motivé et motivant, même si on a eu froid, même si on a vu le pire ».*

« On fait les pères Noël, la job du propriétaire, mais aussi celle du locataire qu'a pas assez de sous »

3.1.3. Une double mise en danger sanitaire et sociale

Lorsqu'on sort du cadre de l'entretien formel, et que l'on saisit, au cœur des conversations, certains ressentis, on voit rapidement apparaître une nouvelle difficulté. Ce travail est fatigant. Il nécessite de rester vigilant et à l'écoute tout au long des visites. Cette disponibilité, qui concerne davantage les conseillers, est épuisante.

« C'est un boulot fatigant qui demande beaucoup d'énergie »

« Je parle, je parle, je parle et je rentre avec des problèmes de voix »

« A la fin, on est pompés, vidés. C'est toujours les mêmes arguments, les mêmes comportements. Toujours le même scénario qui se répète. On a hâte que la saison se termine »

« C'est moralement plus confortable de faire le technicien. On a moins de pression »

Les techniciens ont d'autres genres de problèmes à gérer, notamment celui du froid : ils travaillent souvent en extérieur, à des températures inférieures à zéro degré.

« Le travail est dur pour celui qui s'occupe du côté matériel et technique. Il est souvent au froid lorsqu'il répare une porte ou calfeutre une ouverture »

A ces problèmes directement liés aux situations de rencontre avec les ménages, il convient d'ajouter ceux, plus latents, générés par le fonctionnement en binôme.

« On passe plus de temps avec nos collègues qu'avec nos conjoints, alors faut bien s'entendre et savoir se supporter »

L'alternance dans la composition du binôme représente alors une solution qui évite que des soucis de cohabitation rejaillissent sur le vécu de la visite.

« Faut s'entendre bien avec ton co-équipier. Avant, mon collègue se plaignait beaucoup. Il trouvait ça très pénible du côté humain. Je pouvais plus absorber. On alternait tous les 15 jours »

« La symbiose entre les deux coéquipiers est nécessaire. Changer à l'intérieur des binômes c'est important. C'est plus stimulant côté humain. Ca nous oblige à nous questionner »

La difficulté à (di)gérer les situations rencontrées peut se traduire par un mal-être pour soi, qui peut s'installer et se transformer progressivement en un état de déprime, reconnu, mais pas du tout pris en charge via un suivi psychologique par exemple.

« J'ai aussi des clients de merde, on a une relation de merde et ça me suit le soir, en vacances »

« En février, c'est la période des dépressions. Les gars eux, se font pas de dépression. Ils se protègent »

« On fumait tout le temps. On faisait des blocages au niveau émotionnel. On avait choisi de se distancier. Des fois, on se faisait un billard juste après les visites, manière de se protéger »

« Je ne fais plus les visites, mais j'ai un pincement au cœur. Je donnais trop. Je me protégeais en parlant. Fallait garder son énergie. On arrive chez soi vidés. Alors je leur dis : on va vous sucer votre jus. Rentrez pas dans le piège. Retournez poliment au point. On est si fatigués en fin de journée. C'est épuisant. Faut pas attendre que ça soit trop tard. On est là pour en parler »

« On se fait des 5 à 7 pour parler d'autre chose, se détendre, rire sur les cas qu'on a rencontrés, rigolé sur les moisissures »

Lorsqu'on accompagne au jour le jour les agents livreurs, on rencontre en effet cette dernière problématique : nombre de logements sont insalubres et comportent de graves problèmes d'humidité et de moisissures qui représentent un danger pour les familles, mais aussi pour les binômes.

« Depuis qu'il fait ce job, X a développé des problèmes pulmonaires. Pour éviter de respirer les spores, il met systématiquement un masque et des gants pour nettoyer les moisissures au vinaigre, ou lorsqu'il entreprend des travaux sur une fenêtre très humide »

Ces problèmes finissent par se traduire par de vrais problèmes de santé.

« C'est un travail qui nous met en danger aussi quand on passe une heure et demie dans un logement humide, recouvert de moisissures. On a mal à la tête »

« Nous, comme on reste attablés à faire du conseil, ça se ferait pas de mettre un masque... tu ferais peur aux gens, alors on n'en met pas, mais on a des maux de tête terribles en sortant »

« On est deux ici à avoir développé des allergies à force d'être exposés »

3.1.4. Une formation rapide qui n'exige aucune expertise spécifique

Les deux organismes mutualisent la formation de leurs agents. Ces derniers n'ont pas nécessairement reçu de formation technique préalable et souvent, même s'ils ont une sensibilité à la question, ils découvrent la problématique Maîtrise de la Demande d'Energie. La formation est courte et dense.

« Cinq jours de formation. Au bout de deux jours, déjà, on a du mal à se souvenir. En plus on a un classeur entier à lire. Certains ne le font pas. D'autres le font chaque année. Faut des ajustements d'une année sur l'autre. Ca garoche (ça submerge) »

Les agents en charge du volet technique n'ont pas nécessairement une culture technique ou une formation en rapport. La formation qui leur est délivrée est considérée comme suffisante pour leur permettre de réaliser les réparations et interventions d'urgence qui restent, sommes toutes, faciles à mettre en œuvre. En tous cas, elles ne nécessitent pas une technicité complexe. Preuve en est :

l'interchangeabilité entre conseiller et technicien. Certains des membres des binômes, y compris les filles, peuvent prendre en charge les deux volets, technique et conseil, en alternance avec leurs co-équipier(e)s. Par contre, compte tenu de la spécificité des visites, il est envisagé d'insister sur le volet social de la formation, volet pas assez pris en compte.

« On fait tout « by the book », d'après le livre, ce qui se traduit dans un grand nombre de cas, par ne pas traiter le problème central, ou bien ne pas avoir le temps de tout expliquer »
« On regarde pour offrir une formation genre « travail social ». C'est pas des travailleurs sociaux nos conseillers. Il faudrait leur fournir les bons outils : rapport aux pauvres, aux vies dans les taudis, en enfants maltraités, à l'endettement, aux familles monoparentales »

Réduire la précarité énergétique ou panser les autres précarités ?

Le sentiment général qui ressort des entretiens réalisés auprès des binômes est bien d'apporter des réponses ponctuelles à un problème bien plus vaste vis à vis duquel, les agents se sentent complètement démunis.

« On a l'impression de faire des pansements, mais pas de traiter le problème »
« On pose des rustines »

3.1.5. Des interventions à visée pédagogique : « C'est toute une approche d'expliquer pourquoi, comment... »

La difficulté la plus souvent évoquée est celle de vouloir « éduquer les gens ».

« C'est délicat de dire « faut faire ci, faut faire ça, ce que vous faites c'est pas bon ». On donne des leçons ! On craint de les blesser ! »

« On pourrait presque donner des bons ou des mauvais points ! »

La formation des agents livreurs ne fournit pas le mode d'emploi du « bon agent livreur ». D'emblée il est supposé opérationnel. C'est ainsi que les quatorze « agents » rencontrés investissent leur mission chacun à leur façon. Certains repèrent une « bonne habitude » et construisent leur discours autour :

« Vous avez déjà de bonnes habitudes, mais c'est la ventilation qui ne fonctionne pas »

« C'est pas vous qui gaspillez. J'veis quand même vous donner quelques conseils, mais vous avez déjà de bonnes habitudes »

D'autres utilisent un flou et surlignent au fur et à mesure sur les dépliants les thèmes expliqués ou les remarques importantes.

« Sachant qu'ils ne retiennent qu'une chose ou deux, la feuille, j'la passe pas sur tous les points. Je m'appuie sur ce que je vois. Si les conseils sur électroménager, ampoules... pour moi c'est marginal, pas besoin de gros discours là dessus. Le chauffage c'est sûr ça que j'insiste, avec la gestion de l'humidité. Dans beaucoup d'appartements, c'est le déterminant du confort »

Le but est de transmettre des connaissances et de rendre les gens autonomes sur certains points.

« Le problème c'est qu'éduquer ça se fait pas en 3 minutes. Par contre, compte tenu du coût, on peut pas envisager des visites de 2 heures non plus. Il faut faire des choix »

Sans toutefois les culpabiliser ou infléchir des habitudes déjà « performantes »

« Nous on recommande 21 degrés, mais si vous êtes bien à 20, c'est bien »

Quand c'est possible, des messages environnementaux sont évoqués :

« Les veilles pour vous c'est pas beaucoup d'économie, mais c'tun bon geste pour la planète »

Mais de manière générale, et intuitive, les gains énergétiques consécutifs aux visites sont attribués non pas aux changements de comportements potentiels, mais au remplacement de petits systèmes techniques.

« Si on restait deux heures on pourrait installer plus d'accessoires et du coup rentabiliser le temps passé en économies réalisées »

« On change les systèmes car les gens ne le feraient pas LBC, aérateurs douches... »
« C'est plus simple de donner des LBC que de changer les gens »
« Diagnostiquer c'est bien, mais quid si on n'apporte pas la solution du problème en suivant ? »

Réduire les distances culturelles

Compte tenu du faible niveau de certification scolaire, compte tenu également d'origines socioculturelles parfois très éloignées, la question récurrente est celle de la méthode à mobiliser pour faire comprendre aux personnes visitées les phénomènes associés aux consommations d'énergie.

« Nous, les camemberts, ça nous parle, alors on suppose que c'est pareil pour les clients. Des pourcentages, on sait ce que c'est. Mais, quand on dit que le chauffage c'est 54 % de la facture et qu'on leur montre un fromage, est-ce que tout le monde comprend ? »

C'est en situation concrète de face à face que les binômes réalisent la distance culturelle qu'il va leur falloir réduire.

« Par contre, quand on parle de ce que coûte un lavage à l'eau froide comparé à un lavage à l'eau chaude et qu'on multiplie sur l'année, là ça parle mieux. Mais tout dépend de quoi on parle : si je dis qu'un lavage à froid c'est 2 sous et qu'un lavage à chaud c'est 40 sous, ça marche. Quand je dis qu'un séchage à la sècheuse c'est 17 sous pour 50 minutes alors que laisser le linge sécher sur une corde à linge dans le logement c'est beaucoup d'humidité, donc beaucoup plus d'énergie pour chauffer la pièce... là, ils ne suivent plus »

La solution passe bien souvent par des illustrations en lien avec les économies financières. C'est pourquoi des ordres de grandeur sont utilisées, même grossières. L'essentiel est de faire passer un message sur les habitudes les moins énergivores.

« On leur donne alors des astuces : s'ils utilisent la machine à laver la vaisselle, ils épargnent de l'eau, mais ils perdent 25 sous. Alors on leur dit de débrancher juste avant le séchage »

Une pédagogie persuasive sur le registre économique

La méthode la plus souvent utilisée repose sur la mobilisation d'équivalences économiques pour frapper les esprits et inviter à questionner ses habitudes.

« Passer à l'eau froide ? C'est soixante dollars par an de moins que laver à l'eau chaude »
« Eh chérie, si on passe à l'eau froide, on sauve 60 dollars. On va pouvoir emmener toute la famille à « Belle Province » (restaurant) »
« Votre gâterie, c'est la douche qui dure.... Nous on recommande 7 à 10 minutes pas plus »
« Le chauffe eau c'est un dollar par jour. Si vous prenez une douche par jour et que vous videz votre ballon ; c'est 30 dollars/mois ? C'est 360 dollars/an »
« Un frigo, il peut doubler sa consommation en dix ans et la tripler en 20 ans. Il vaut mieux donc parfois envisager de le remplacer »
« Si tu changes dix lumières, tu sauves 50 dollars »

Une pédagogie plus interactive, ciblée sur la compréhension

Une autre méthode d'apprentissage consiste en une mise en situation associée à une invitation à réfléchir. Elle nécessite une posture très empathique, voire généreuse. Elle suppose de solliciter, d'expliquer, pour dépasser le stade du simple message et atteindre celui de la compréhension. Ainsi, une conseillère explique puis questionne pour vérifier que la personne a bien compris. Une autre sollicite l'ensemble des membres du ménage présents. Un conseiller explique, passe à autre chose, puis interroge pour inviter la personne à se poser des questions et à retrouver par elle-même la réponse adéquate.

« Pourquoi il faut dégager les plinthes à votre avis (il avait sa sècheuse devant) ? » NSP « La plinthe tire l'air froid vers elle. Il passe entre les ailettes de métal puis ressort après s'être réchauffé. Ce qui ne peut pas se faire si vous mettez un meuble devant »
« Pour chasser l'humidité, vous vous rappelez comment il faut faire ? »

Ces interventions, qui conviennent le ménage et le placent en situation participative, s'accompagnent souvent de dessins ou de métaphores.

« Vous mettez vos deux mains dehors par la fenêtre. Une est mouillée, l'autre est sèche. Vous allez sentir le froid sur la main mouillée, pas sur la main sèche. C'est pareil pour l'air de votre logement après avoir fait la cuisine. Il est plein de buée, il vous donnera la sensation qu'il fait froid. La solution ? C'est faire entrer de l'air frais par la porte et faire sortir l'air humide par la fenêtre, donc faire un courant d'air. On va le tester avec l'hygromètre et le thermomètre, juste 5 minutes »

« La couverture tu l'as pour dix ans, mais l'électricité tu la payes tout le temps »

Une pédagogie responsabilisante, militante ou citoyenne

Lorsque cela s'y prête (personnes disposées à recevoir ce genre de message), une autre attitude consiste à mobiliser le registre de la santé, de l'intérêt général, du bien commun ou de l'environnement.

« C'est pas juste pour pas payer. C'est économiser l'énergie. Cette énergie on se la partage. Donc cet argent que je donne pas, c'est pour moi. Et l'électricité que je sauve, c'est pour les autres »

« Si vous chauffez un peu moins, vous vous habillez un peu plus, vous respirez un peu mieux, vous sauvez votre santé »

3.2 LE VECU DES VISITES PAR LES AGENTS LIVREURS

3.2.1. Des ménages dépassés qui recouvrent un éventail de situations bien différentes

Un qualificatif revient de manière récurrente : les clients d'Econologis semblent totalement « dépassés ».

« Ils sont tellement dépassés que certains n'entretiennent même plus leur logement. Ils ne font jamais la poussière et non seulement ça limite les capacités des calorifères, mais ça crée des gênes respiratoires »

« 10 % a peine ont une prise de conscience »

« On est souvent dans la pauvreté »

« On brise souvent leur isolement. C'est pourquoi certains en profitent pour nous parler de choses et d'autres ; On est un peu comme leur récréation !. Du coup, ce pour quoi on est venus chez eux importe peu »

« Les autres (une certaine clientèle...) profitent pour avoir une relation sociale. Ils se plaignent. C'est leur thérapie. Ils nous font des confidences. On nous prend pour des travailleurs sociaux »

« Ces gens sont souvent isolés socialement. Ils profitent de la visite pour rompre cet isolement »

Les ménages visités sont le plus souvent décrits comme « démunis », à tous les sens du terme. Ils sont **démunis sur le plan social, culturel et cognitif**. Ils ne comprennent guère les problèmes, ne savent pas faire le lien entre leurs équipements et les usages qu'ils en font, et ils ne savent pas trop quoi entreprendre pour faire face. Ils sont en même temps totalement dépassés par leur situation qu'ils ne contrôlent plus.

« Je sais qu'il faut que je me bouge, mais y'a tellement de choses à faire dans la vie ! »

« Ils ont bien de la misère »

Ils sont également **démunis financièrement** de sorte que de manière générale, isoler leur logement ne figure pas dans l'ordre des priorités de leurs dépenses.

« C'est la vie, ou alors faut se priver »

« Ils sont capables d'installer une antenne parabolique, et ils sont complètement démunis face à un plastique pour la fenêtre »

« Une sècheuse, j'en ai rêvé pendant 17 ans, alors je vais pas m'en priver ! »

Ils disent souvent : « *Je savais pas* », qui renvoie à une certaine fatalité, qui les fait se résigner.

« On remplit systématiquement les documents à leur place. Beaucoup ne savent pas lire ou pas écrire, ou bien ne comprennent pas le français. Ou alors, ils ne saisissent pas ce qui leur est demandé. Et puis, c'est plus rapide de le faire nous-mêmes. Au coup d'œil, on a souvent la réponse aux rubriques »

« On leur parle même pas de facture. D'office on parle de la feuille bleue. Ils ne savent même pas qu'y figure l'historique de leur consommation »

Ils sont pour une bonne majorité **en plan budgétaire avec Hydro-Québec**. C'est à dire que suite à des incidents de paiement, ils bénéficient d'un aménagement de la facture (souvent une mensualisation sous le régime dit des « versements égaux »). D'autres bénéficient d'une « entente » de manière à réduire ou régulariser une dette. Tous ont donc reçu une invitation à prendre rendez vous pour bénéficier d'Econologis, programme considéré comme un premier pas vers une consommation mieux maîtrisée.

« Ils se cachent. Il faut toujours garder le contact. S'il y a entente, les factures seront réduites, mais il n'y a pas de seconde chance. Hydro-Québec a le droit de couper l'électricité d'avril à novembre. 98 % ont peur »

Soit ils vivent depuis fort longtemps dans le même logement qui n'a jamais été rafraîchi et leurs appareils électroménagers ont vieilli avec eux, soit, ils viennent d'emménager dans un **logement en mauvais état**. Faute de moyens, ils n'envisagent pas d'apporter d'améliorations notamment sur les ouvertures, encore moins sur les ballons d'eau chaude sanitaire ou sur le chauffage. Ce genre de travaux incombe au propriétaire, ce qui explique aussi que rien ne se fait, chacun se renvoyant la balle. Les locataires sont d'autant plus démunis qu'il leur faudrait engager trop de démarches, compliquées et sans garanties. Ils craignent de se mettre mal avec le propriétaire et de devoir quitter le logement. Alors ils subissent cette précarité énergétique qui vient s'ajouter à leurs autres précarités.

Parmi eux, on trouve nombre de personnes d'un certain âge qui ont vu partir leurs enfants et qui se retrouvent dans **un espace de vie inadapté**. Craignant de déménager, ils ont conservé un logement qu'ils ne peuvent pas entretenir, mais qu'ils continuent de chauffer comme auparavant, avec des revenus souvent diminués (petites retraites).

« Certains trouvent qu'ils dépensent beaucoup, mais ils ont un logement trois fois trop grand pour eux »

Beaucoup sont **des migrants** qui ne connaissent pas bien les organismes, la protection sociale, encore moins les démarches à engager.

« Ce sont des réfugiés économiques ou politiques. Ces gens arrivent ici car ils n'ont pas confiance en leur gouvernement par rapport aux droits des citoyens. Ils arrivent avec cette incapacité à comprendre que le gouvernement ici peut avoir un rôle social (logement, éducation, santé...). Ils n'osent pas trop demander en plus. Ils pensent qu'on travaille pour le gouvernement. Souvent quand ils appellent pour confirmer le rendez-vous, ils ont peur d'une sanction d'Hydro Québec. Ils ont peur des coupures d'électricité »

Une très grande part de la clientèle d'Econologis est constituée **de familles monoparentales**, autour de femmes essentiellement, vivant des aides sociales. Ou bien il s'agit de femmes âgées, ou malades. Elles ont beaucoup de mal à comprendre. Le langage technique ne fait pas partie de leur vocabulaire familier. Leur distance aux objets techniques est si grande qu'elles manquent souvent de réceptivité pour comprendre le fonctionnement de petits équipements.

Enfin, certains clients d'Econologis se posent d'emblée en victimes et considèrent que tout leur est dû, sans aucun effort de leur part. On retrouve là ceux que certains qualifient de « professionnels des services sociaux ».

« Ca gagne rien et ça s'achète la panoplie. C'est un signe de réussite sociale, mais c'est tout à crédit »

« Ils achètent des trucs comme les écrans plasma. C'est pas vital et c'en est presque indécent »

3.2.2. Les limites de l'intervention

Les interventions techniques sont réputées générer des gains directs moyens de 2 à 3 degrés par logement. Leur efficacité est rarement mise en doute. Par contre, les interventions plus informatives, qui concernent les usages des appareils en lien avec des savoirs sur leur mode de fonctionnement, représentent une inconnue. Tout au long des visites que nous avons accompagnées, nombre de contraintes ont pu être identifiées :

*** Le caractère normatif du programme représente un obstacle.**

« Comment faire comprendre à quelqu'un qui a peu de confort dans sa vie, qu'il faut réduire la durée de sa douche, ne plus prendre de bain, arrêter l'eau quand on se savonne ».

« Nous on dit que c'est pour sauver l'eau.... Mais comment expliquer à des familles qui n'ont rien qu'elles doivent économiser... pour la planète ! »

« On leur parle de température idéale... »

« On propose qu'ils dégagent les calorifères, mais parfois, ils ont tellement peu de place pour leurs meubles que c'est pas possible, notamment dans les cuisines »

*** S'adresser à un seul membre du ménage** qui est donc seul à constater les accessoires posés pose le problème de savoir ce qui sera retransmis au reste des membres du foyer. Est-on bien sûr que la personne a bien compris et qu'elle sera en mesure de transmettre fidèlement les conseils ? Il s'agit là de la grande inconnue du programme.

Des ménages visités pour la seconde fois à cinq ans d'intervalle montrent bien que le niveau d'information a peu de chance de se modifier quand le message est entendu une seule fois et par une seule personne.

« J'avais fait venir quelqu'un. Il m'avait posé des plastiques et raconté des choses sur le thermostat. J'avoue que je ne sais plus trop »

« Moi je croyais que vous alliez revenir tous les ans »

« C'est ma femme que vous avez du voir, parce que je ne me souviens pas de ce programme »

« Alors moi, je vous ai vus y'a bien 3 ans. J'ai déménagé. J'étais au dernier étage et là je suis passée au rez-de-chaussée pour les enfants. J'ai bouché mes trous avec du papier, je me souviens qu'on avait parlé de frigos et je sais plus trop quoi ».

*** Les habitudes** (comme prendre un bain, le lavage du linge à l'eau chaude, le fait de peu se couvrir en hiver, de ne pas mettre de pantoufles, de ne pas gérer les thermostats, de faire durer sa douche, de dormir nus ...) sont en soi de véritables obstacles. Gérer le confort thermique revient souvent à les désigner comme responsables d'une certaine consommation d'énergie ;

« La douche ? J'aime ça. J'y reste tous les matins jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'eau chaude »

« Les gens ont des habitudes : certains lavent les moisissures avec de la javel pure, d'autres avec du vinaigre. Eux-mêmes ne savent pas trop souvent car ils ont leurs propres façons de faire chez eux qui reprennent le dessus »

« Comment expliquer l'importance d'aérer, même l'hiver, à des familles qui ne s'habillent pas davantage qu'en été ? »

« C'est leurs habitudes de vie qui sont en jeu : sécher le linge dans la cuisine, faire beaucoup de cuisine donc de la buée »

« Quand on dit qu'il serait bien qu'ils aient 21 degrés le jour et 16 la nuit, alors qu'ils chauffent tout le temps à 22.... Comment convaincre ? »

« Elle montait (le chauffage) la nuit et le baissait le jour »

« On n'est pas là pour changer les convictions, mais pour faire tomber des préjugés (laver à l'eau froide ça ne laverait pas assez bien). Si on est radical, jamais personne ne va nous écouter. Ils veulent leurs gadgets. C'est un défi pour nous, c'est stimulant ».

*** Les dimensions culturelle et sociale** sont des paramètres fondamentaux

Selon qu'il s'agisse d'hommes ou de femmes, de personnes ayant été scolarisées ou pas, de personnes jeunes ou plus âgées, de femmes seules... les modes d'intervention du binôme vont différer. Ils vont également différer selon la problématique concernée. Aussi, il n'y a jamais de réponse standard et il est quasiment inenvisageable de s'adresser d'une manière identique à tous les ménages.

A cela s'ajoute la difficulté supplémentaire de ne jamais être sûr que, selon l'origine culturelle, les informations et conseils donnés soient bien compris (problème de traduction d'une langue à l'autre). Face à cette difficulté, les organismes livreurs ont recruté des anglophones et des hispanophones. Cela permet notamment de gérer les prises de rendez-vous au téléphone sans trop d'ambiguïtés et de mieux adapter le conseil lors de la visite. Par contre, le problème se pose pour les dialectes africains, l'arabe....

De manière générale, la traduction des supports papiers pose problème, qu'il s'agisse des affiches, ou du courrier envoyé au domicile des ménages.

***Les difficultés de compréhension des systèmes techniques et de la gestion du confort thermique**

Econologis bute véritablement sur des enjeux de culture technique. Rares sont les ménages disposant du back-ground suffisant pour comprendre un tant soi peu le fonctionnement de l'humidité, celui de la ventilation ou tout simplement celui de la circulation de l'air chaud à l'intérieur d'un logement. Connaître les principes de fonctionnement des systèmes de chauffage, des systèmes de lavage-séchage, des thermostats, ne va pas de soi du tout.

« On entre dans leur territoire, leur intimité. Ils vont tacher de donner la meilleure image d'eux-mêmes. Difficile dans ce cas de dire je sais pas ou je comprends pas »

« Parce qu'ils ont acheté un climatiseur, certains pensent que ça va refroidir ou réchauffer tout leur appartement. Alors ils le laissent tourner. Ils comprennent pas qu'il faudrait fermer toutes les portes et se contenter de chauffer ou de refroidir une seule pièce »

« Moi si je touche le calorifère et qu'il est froid, je monte le chauffage » Comment faire passer un message d'économie d'énergie dans ce cas ? »

«Les gens connaissent pas leurs priorités : ils vont éteindre leurs lumières, mais chauffer à 25 ! »

*** Les problèmes d'insalubrité ou de structure du logement**

Dans nombre de cas, l'intervention des binômes s'apparente à du simple rafistolage face à la gravité des situations. Il peut s'agir d'immeubles totalement dégradés, sans aucun double vitrage, qui subissent des infiltrations d'air et d'eau (de la glace se forme dans les pièces, accentuant l'impression de froid intense dans le logement). Parfois, le système de chauffage est totalement défectueux, obligeant les personnes à se réfugier dans une seule pièce et à fonctionner avec des chauffages d'appoint souvent très énergivores. On trouve aussi des logements dans des immeubles neufs mal isolés, construits en dehors des réglementations thermiques obligatoires. Les logements les plus concernés se situent soit au rez-de-chaussée, soit au dernier étage. Ils sont souvent orientés Nord-Est.

«L'humidité, c'est à la fois une question d'habitude et une question de structure du bâtiment. On voit pas mal de cas où l'origine du problème vient de l'extérieur : un câble de téléphone, un trou non scellé qui occasionnent des infiltrations d'air, puis de l'humidité et des moisissures »

« Voyez ma baie vitrée, voyez les trous tout autour. On dirait qu'ils l'ont juste posée, sans la fixer. Y'a l'air qui passe de partout »

« On le voit de plus en plus : le logement neuf qui n'est pas correctement isolé (matériaux bon marché, poses maladroites, gens pas formés). L'efficacité Energétique n'est pas dans les normes et celles qui existent ne sont pas respectées, y'a pas de contrôle »

*** La négligence des propriétaires et des coopératives**

En cas de négligence avérée, ou en cas de litige, les propriétaires peuvent être contactés par la Régie, mais le nombre de dossiers à gérer est démesuré, le temps de gestion interminable et les frais de dossiers élevés, ce qui représente une réelle barrière pour les locataires qui n'osent pas engager de procédure. Même s'il s'agit de leur patrimoine, le contexte de crise du logement représente un effet

d'aubaine depuis 6 ou 7 ans. Les loyers ont donc grandement augmenté. Faire des travaux n'est donc plus une nécessité, ce qui déresponsabilise totalement les bailleurs privés.

* **La visite comme situation contrainte** : On trouve un petit nombre de « clients obligés » qui se soumettent à la démarche dans la perspective de bénéficier d'un aménagement de leur facture (mensualisation), mais aussi et surtout d'une diminution de leur dette (jusqu'à 25 %). Ils vivent donc la visite comme une obligation et ne sont guère disponibles pour entendre, et surtout s'approprier, les conseils donnés. En fait, Hydro-Québec leur recommande d'engager cette démarche, mais ils vivent cette recommandation comme une injonction.

« Les gens du coup sont pas de bonne humeur. Parfois ils sont agressifs, même si à la fin ils sont contents et rassurés. Du coup, nous-mêmes, on est réconciliés avec notre travail. Parce que des fois on a l'impression que les gens ne sont pas du tout intéressés par notre intervention. Là ça lui donne du sens »

* **La dimension très « travail social » qui teinte ce métier**

« On y est plus ou moins préparés parce que ça fait partie d'un critère de recrutement : avoir la fibre sociale. Mais on n'est pas formés pour »

« Mon pire cas : c'était une maison à Pointe aux Trembles, un couple avec un enfant de 2 ans. 70% d'humidité, des moisissures partout, surtout dans la chambre de la petite fille. Elle avait des problèmes aux poumons. Ils ne faisaient pas le lien et refusaient nos conseils. Ils accusaient le propriétaire, mais ne cherchaient pas à tenter de diminuer le problème par eux-mêmes. Dans une posture de victimes, ils refusaient de se voir contraints à faire des travaux, convaincus qu'ils étaient que le propriétaire avait un droit envers eux. C'en était pathétique. Elle, elle parlait de dépression, d'envie de se suicider. Elle voulait bien comprendre, mais son mari n'était pas du tout réceptif. »

« Après, t'as des beaux cas : des gens contents, très réceptifs, prêts à nous payer, qui appellent au bureau pour nous remercier. Ça fait chaud au cœur »

* Une autre limite d'Econologis : **la réceptivité du programme**. Par exemple, qui va lire la documentation laissée ? On n'en sait rien. Comment évaluer la fidélité au changement d'habitudes ? Il faudrait envisager une seconde visite car il n'existe aucun moyen de vérifier l'intérêt de cette documentation.

Une évaluation de l'efficacité d'Econologis était envisagée pour 2009 (ont été regardés le niveau de satisfaction, les conseils retenus, les impressions sur les économies d'énergie réalisées... *« mais ont été enlevés du questionnaire tous les éléments qui renvoient à des mesures comportementales. Ils ont élagué ce volet, sans consultation. Il ne reste que le volet technique, plus facile à mesurer »*).

* **Une précarité trop multifactorielle et des attentes démesurées**

Les agents livreurs interviennent dans un cadre bien précis : faire de l'efficacité énergétique. Cependant, ils se confrontent à des ménages qui cumulent bien d'autres difficultés pour lesquelles ils ne sont pas missionnés. Econologis intervient de façon déconnectée des autres problématiques. Sans approche systémique, il est impossible de savoir si le ménage a bien été pris en charge par les autres services sociaux et dans quels domaines. Ce cloisonnement représente bien une des limites du programme d'intervention :

« Des fois, y a rien à faire, mais si on part sans rien faire, on crée une grosse déception »

« Tu deviens une personne ressource. Tu les éclaires sur le rôle du locataire, ses droits. Tu informes sur les régies du logement, où trouver des informations sur leurs droits et devoirs en tant que locataires »

« Parfois, ils pensent qu'on a du pouvoir par rapport au droit au logement, comme si on était des inspecteurs de la ville de Montréal »

* Des ménages exclus du dispositif

Pour répondre aux attentes de ménages qui appellent pour bénéficier du programme Econologis, alors qu'ils ne correspondent pas aux critères d'éligibilité, Option Conso a développé Energivisez « sans lien avec l'Agence qui insiste pour qu'on ne mêle pas les cartes ».

« On a élargi le territoire, fait de la promo sur internet pour toucher une autre clientèle qui peut payer un service personnalisé : les conseils sont davantage expliqués, on donne des chiffres, on fait des mesures, ce n'est pas une liste de préconisations. On étoffe, on explique les subventions, comment lire le guide Energiguide, combien ça coûte. La visite dure 2 heures et coûte 30 dollars (il existe un forfait pour les gestionnaires d'immeubles. On fait un package). C'est en fait destiné aux propriétaires, directement concernés ».

3.3. COMMENTAIRES DES AGENTS LIVREURS SUR LES OUTILS ET LE MODE DE LIVRAISON DU DISPOSITIF

Econologis intervient dans un contexte particulièrement peu favorable au changement de comportements en matière d'énergie. En effet, l'électricité étant bon marché, le coût du chauffage bien souvent inclus dans les charges, la culture d'économie d'énergie est peu répandue.

3.3.1. Un protocole de visite efficace, mais également contraignant

Le protocole est perçu comme un bon cadre d'intervention qui favorise une certaine efficacité. Comme il s'agit de remplir des fiches qui seront administrées sur le plan informatique (les données sont rentrées sur ordinateur au retour), il n'est pas question de passer trop de temps sur un point au détriment des autres. Le DRMC est central et occupe un espace temps non négligeable (près du tiers du temps imparti à une visite). Le protocole est donc un cadre qui permet de ne rien oublier, mais trop rigide car parfois pas adapté à la situation : notamment lorsque le ménage est dans une réelle détresse et qu'il s'agit davantage d'apporter des solutions d'urgence.

Tous les conseillers mettent l'accent sur la distance entre les concepteurs du protocole et les réalités concrètes du travail.

« Ils ont fait travailler un stagiaire pour concevoir la feuille de saisie qu'on doit remplir au retour de chaque visite, sauf que les variables à entrer dans le logiciel (comme la liste des accessoires posés) ne sont pas dans le même ordre que celles qui figurent sur la feuille à administrer au domicile des gens. Du coup ça nous prend deux fois plus de temps que l'an dernier pour enregistrer les données et c'est source de nombre d'erreurs de saisie. Par exemple, XX entrait le nombre de jours à la place du nombre de kwh. Autre exemple, il existe une variable « composition du ménage » avec le nombre d'individus par catégorie d'âge. Or, par ailleurs, la variable « classification du ménage » a été ajoutée pour avoir le profil socio-démo des personnes... mais est-ce que ça conduit à une meilleure compréhension du ménage ? »

Plusieurs estiment que leur mission est à la croisée de deux logiques : celle de tenter de réduire la précarité énergétique qui se combine avec celle de faire de l'efficacité énergétique, auxquelles se surajoute une logique d'évaluation de la rentabilité du dispositif avec l'apparition d'une comptabilité et le contrôle des interventions.

3.3.2. Le questionnaire DRMC, un support controversé

C'est un outil considéré généralement comme trop technique, qui exige du temps, de l'attention, de la compréhension, malgré un « guide du répondant ». Cet outil est téléchargeable à partir d'internet... donc pas du tout adapté au type de populations concernées par Econologis, même si par ailleurs, Hydro-Québec en fait la promotion via des incitatifs.

« C'est un questionnaire sur vos habitudes de vie. Ils vous renvoient un diagnostic. Je vous le laisse. L'enveloppe est pré-affranchie. Il y a un concours. Vous aurez des lumières gratuites si vous répondez »

« Y'a un tirage pour gagner un voyage, plus des coupons pour avoir des lampes économiques »

Très peu de ménages savent ce que c'est. Pourtant ils ont été invités à le remplir, notamment via la promesse de renvoi de bons d'achat pour des LBC, mais cela leur semble fastidieux et compliqué. La plupart ne se sentent pas du tout concernés.

Par ailleurs, tous les conseillers s'accordent à constater que la place du DRMC est démesurée. Il nécessite au préalable de faire un historique des consommations d'énergie, ce qui n'est pas toujours faisable car les personnes ne semblent pas toujours savoir de quels papiers il s'agit, ni où elles les ont rangés... A lui seul, il prend près de 25 minutes et tend à installer la personne dans une posture passive de type interrogatoire (série de questions-réponses) qui ne favorise pas du tout l'initiative ou la prise de parole sur les problèmes vécus. De fait il tend à standardiser l'intervention tout en rendant la relation très mécanique.

Toutefois, certains agents livreurs apprécient cet outil car il reste une bonne entrée en matière pour faire le tour du logement et conduire le ménage à parler de ses différents postes de consommation et de ses habitudes de vie.

3.3.3. Des visites aux durées peu modulables

La durée moyenne d'une heure trente par visite est à la fois trop longue dans certains cas, notamment quand le logement est neuf ou bien isolé, ou quand les personnes sont bien informées. Et c'est plutôt du conseil qui est nécessaire. Mais le plus souvent cette durée est trop courte (« *les gens ont besoin qu'on leur dise et répète, même au cours d'une même visite* », « *En si peu de temps, il est impossible d'aborder tous les points* »...). En fait, le protocole oblige à recueillir au préalable un certain nombre d'informations qui semblent très décalées par rapport à la situation matérielle ou sanitaire de la personne. C'est alors dans ces cas là que la durée de la visite paraît dérisoire car il faut alors faire des choix et se centrer sur la problématique visible ou les problèmes d'urgence pour amorcer l'intérêt, donc l'attention.

« Une heure peut suffire (petit appartement, logement déjà isolé) là où deux heures ne suffiront pas tant il y a de calfeutrage à faire ou de conseils à faire comprendre, ou tant le logement est grand »

Pouvoir moduler la durée de visites en fonction des besoins repérés ou déclarés serait l'idéal mais cela pose des problèmes de gestion des rendez vous : les binômes ont pour consigne d'arriver à l'heure indiquée. Ils se sentent obligés de respecter le format horaire imposé, sans ajouter la moindre souplesse, car des contrôles aléatoires de leurs interventions sont possibles.

3.3.4. Un programme qui gagnerait à être mieux connu

Tous les conseillers font observer un problème de marketing : « *Econologis, le terme même ça dit rien à personne* ». Le programme n'est pas assez connu, pas assez développé.

« C'est Hydro qui finance les dépliants mais il faut bien admettre qu'ils ne sont pas du tout conviviaux et pas assez clairs, voire confus »

De manière à atteindre le nombre de visites annuelles contractualisé, Equiterre, depuis deux ans, a missionné ses agents livreurs d'un volet « promotion du programme ». Cette mission périphérique n'est pas toujours appréciée « *On fait le travail d'Hydro Québec ou de l'Agence* ». Pourtant l'enjeu est que le programme soit connu, tant pour que de nombreux ménages puissent en bénéficier, que pour garantir la durée des emplois d'agents livreurs sur le temps long. C'est ainsi que des dépliants promotionnels sont distribués dans les bingos (« lotos » pour les aînés), les supermarchés, les laveries, les écoquartiers, les halls d'immeubles avec paraboles...

« Le réseau de l'Agence (AEE) ne suffit pas. La promo est donc un immense chapitre. Il nous faut nous ouvrir aux organismes satellites (banque alimentaire, bien-être social (veille, alerte)), ce sont les organismes de première ligne. L'impact de ce nouveau réseau n'est pas mesuré. Mais ça a certainement moins d'impact qu'un dépliant (50 à 100.000) dans un chèque de bien-être social »

3.3.5. Des accessoires jamais superflus

De manière générale, les petits accessoires laissés aux bénéficiaires sont considérés comme efficaces car ils permettent de gagner généralement de 2 à 3 degrés, parfois davantage. Par contre, leur durée de vie est limitée, ce qui suppose que les ménages puissent les renouveler... Mais comment le garantir ?

Des thermomètres bien absents : Peu de ménages disposent de thermomètres. S'ils en ont, ils ne les utilisent pas. De manière générale, ils font confiance aux thermostats muraux, même si ces derniers dysfonctionnent et que le thermomètre affiche une température différente... En fait, lorsque thermomètre et thermostats cohabitent, le thermomètre est automatiquement disqualifié, car considéré comme trop rustique.

L'hygromètre, cet inconnu : Aucun des ménages rencontrés ne disposait d'hygromètre. La majorité n'en avaient jamais entendu parler. Posé d'emblée dans la pièce principale par le binôme d'Econologis, les indications qu'il donne rapidement permettent d'aborder la problématique complexe de la gestion de l'air. L'hygromètre fonctionne alors comme un révélateur... Il fait la preuve de... à condition de comprendre le principe de la production d'humidité.

Quand c'est possible (hors temps scolaire), les enfants sont pris à partie. Scolarisés, davantage familiarisés avec le français que leurs parents, ils sont parfois invités à jouer le rôle de la sentinelle dans le logement :

« Au retour de l'école, tu regardes ce que montre l'appareil. Si c'est supérieur à 50 %, tu ouvres les fenêtres 5 minutes. L'air se sera refroidi. La température grimpera plus vite et tu auras mieux chaud »

Malheureusement, dans bien des cas, l'hygromètre entre en contradiction avec les habitudes constatées : des familles condamnent d'office leurs fenêtres en posant du plastique ou du sparadrap tout autour des encadrants. Leur parler d'aération devient alors un peu désuet.

« Nous on chauffe plus (+), parce que c'est humide »

« Moi l'humidité, j'essaie de la chasser en montant les calorifères »

Difficile de bien faire comprendre le principe de l'aération, la nécessité de faire sortir l'air humide et de faire entrer de l'air froid pour assécher l'atmosphère. Les ménages craignent en fait l'entrée du froid et cela leur paraît totalement incompatible. Le fait que chauffer de l'air sec soit plus facile que de chauffer de l'air humide dépasse l'entendement commun.

Par ailleurs, les gens condamnent souvent la VMC car ils ne savent tout simplement pas à quoi elle sert... Sauf à faire circuler les odeurs de cuisine des voisins ou les bruits de l'immeuble. La question de la ventilation reste compliquée.

Les économiseurs d'eau, une bonne solution : La pose d'interrupteurs de douche est très appréciée. Les explications sur l'intérêt de ne pas gaspiller l'eau en tant que ressource sont plus compliquées à faire admettre tant le coût de l'eau paraît dérisoire. Quant à faire comprendre que prendre sa douche représente également un coût en terme de consommation électrique, cela relève souvent de la découverte. Les ménages ne semblent pas faire le lien entre la chaleur de l'eau de leur douche et la consommation d'électricité qui lui est associée. Aussi, imposer une discipline quant à la gestion de l'eau au sein du foyer semble hors de portée. Les personnes rencontrées découvrant cet aspect nouveau des conséquences de leurs habitudes, ne se sentent pas assez légitimes pour répercuter l'information auprès de leurs proches. Par ailleurs, pendre une douche chaude relève d'une sphère trop intime pour que l'un ou l'autre se sente le droit d'intervenir dans ce type d'usage. Le bain fait souvent office de confort thérapeutique pour compenser le mal être social qui habite une majorité des personnes. Faire des efforts sur l'éclairage, les veilles, le frigo.... cela reste de l'ordre du possible, mais ne plus prendre de bain relève de la privation (à l'image de cette dame qui, depuis la perte de son emploi, prenait trois bains par jour et s'étonnait que sa facture d'électricité ait quasiment triplé dans l'année). Les petits accessoires qui permettent d'économiser l'eau tout en se faisant plaisir sont alors les bienvenus.

« Si votre douche est économe, elle ne doit pas laisser couler plus de dix litres par minute. Dans le cas contraire, il vaut mieux changer la pomme »

Les petits systèmes techniques comme les pommes de douche à débit réduit, les économiseurs d'eau, et autres mitigeurs (air/eau), sont alors plébiscités car ils n'obligent pas à changer d'habitudes. Ils fonctionnent en quelque sorte à l'insu... évitant bien des explications, voire des conflits, à l'intérieur du ménage.

Donner des LBC, une efficacité décalée : Pour ce qui concerne les lampes à économie d'énergie, il semble bien que les recevoir gratuitement ne suffise pas à en faire comprendre l'intérêt. C'est leur installation d'office, en remplacement d'incandescentes, qui garantit leur efficacité. Les messages associés à leur promotion restent paradoxaux :

« Pour l'environnement c'est bon, mais faut les porter dans un écocentre car elles contiennent du mercure »

Ce qui place les ménages les recevant face à une réflexion inattendue : *« m'en équiper pour économiser l'énergie, mais avec un impact sur l'environnements ? »*. Ce paradoxe est relevé par quelques personnes qui imaginent de suite que le programme Econologis est une occasion de se débarrasser de mauvais produits *« Plutôt que de les jeter tout de suite, donnons les aux pauvres qui le feront plus tard, mais qui seront seuls rendus responsables des pollutions associées »*

« Les gens sont attachés à l'esthétique et ceux qui ont des luminaires ou des abat jour un peu spéciaux ou chinés, ils ne veulent pas installer de LBC »

Des petits travaux réconfortants : Souvent les ménages en précarité énergétique sont tellement accablés par d'autres problèmes sociaux qu'on les sent véritablement impuissants face aux petites interventions qui permettraient rapidement de gagner quelques degrés (calfeutrer un seuil de porte, installer un plastique, poser un coupe vent, de la laine minérale autour d'une vitre, isoler des tuyauteries...)

« En fait on fait une série de choses qu'ils pourraient très bien faire, mais on sait que si on se contentait de leur indiquer quoi faire, ils ne feraient rien. »

De fait les agents livreurs se substituent aux habitants pour faire le plus urgent à leur place et très vite. L'idée étant de procéder au maximum de petites réparations de façon à résoudre des situations qui ne le seraient pas autrement. Certains agents livreurs préfèrent quant à eux associer le ménage (le responsabiliser, le placer d'emblée dans un rôle plus actif) en lui expliquant comment faire pour lui passer le relais, une fois l'équipe partie.

« Venez voir, je vous montre, vous ferez le suivant sur la lancée et je vous dirai si ça va »

« Je vous laisse des lampes, mais d'abord je vous montre comment on les installe »

« Regardez comment je fais. Quelqu'un peut vous aider à installer le reste du plastique ? »

« Quand je pose des seuils de porte ou que je rabote une fenêtre, je leur montre que même les femmes peuvent faire ce que je fais »

Les petits travaux n'ont rien de secondaire. Ils interviennent dans un contexte de détresse sociale telle que les gens ne sont même plus dans la capacité de procéder eux-mêmes aux petites réparations qui, dans un autre contexte, paraissent d'une évidence déconcertante. C'est encore plus vrai pour les femmes seules ou les personnes âgées. Les premières n'ont guère le sens pratique (les compétences) et encore moins le petit matériel (marteau, clous...) qui leur permettraient de remédier seules à des petits problèmes d'ordinaire faciles à solutionner. Les personnes âgées n'ont tout simplement plus ni le réseau social, ni la force de faire face.

Les thermostats, un objet de controverse. La série d'observations réalisées au domicile des ménages montre que les thermostats muraux, qui seuls ou combinés à un thermomètre, indiquent la température d'une pièce, ne sont pas fiables, pas assez précis. Nombre d'entre eux indiquent une température qui n'est pas celle qui est effectivement enregistrée par un thermomètre. Des écarts de 2 à 3 degrés sont régulièrement constatés, parfois ces écarts atteignent 5 degrés... On imagine combien ce

constat peut être déstabilisant pour des personnes convaincues de vivre dans une atmosphère chauffée à 20 degrés, alors que la température réelle de leur logement est en réalité bien supérieure et que l'objet d'Econologis est de les inviter à diminuer cette température considérée comme leur température de confort....

En fait, les ménages tendent à se fier à la technologie. Leur proposer de changer ces petits instruments pour des thermostats électroniques a du mal à convaincre. Alors que ce type de thermostat est préconisé pour sa simplicité et sa plus grande précision, le terme même d'« électronique » véhicule tout un panorama d'images de la complexité, notamment de la part des femmes. « *Electronique, ouh la la* ».... De fait nous avons pu observer plusieurs cas où le thermostat électronique déjà en place n'était pas utilisé, ou bien mal utilisé. Dans un cas extrême, la dame ne savait même pas le manipuler (appuyer sur le bouton pour commander l'augmentation ou la diminution de la température) « *Combien de fois vous dites qu'il faut que j'appuie sur le bouton pour baisser mon chauffage ?* »

L'idéal ayant été de distribuer des thermostats électroniques programmables, les concepteurs du programme Econologis ont fait le pari que les thermostats électroniques manuels constituaient une bonne alternative face aux thermostats muraux. Ils ont fait l'hypothèse que les personnes concernées utilisent déjà les thermostats muraux et qu'une simple substitution par un appareil neuf mais électronique, suffirait à améliorer leur gestion supposée du chauffage. Or, c'est bien méconnaître la propension de certaines catégories sociales à tout simplement s'en remettre totalement aux systèmes techniques. D'autre part, c'est bien mal connaître les modes de « gestion » développés par les ménages. La plupart ne gèrent pas leur chauffage dans l'idée de faire des économies d'énergie, mais plutôt dans l'objectif d'atteindre un confort minimum : ne pas avoir froid, ne pas sentir le froid. Passant l'essentiel de leur temps dans un logement-passoire, inactifs pour la plupart (TV, musique, ordinateur ou DVD), ils tendent en effet à ressentir davantage le froid et montent généralement la température de leur logement. Privés dans beaucoup de domaines, se priver de chaleur n'est guère concevable. Et ils font entièrement confiance en ces petits objets techniques que sont les thermostats ; les confondant quasi systématiquement avec des thermomètres. En effet, comment imaginer qu'un thermostat n'indique pas la température exacte de la pièce qu'il est supposé contrôler ? Les ménages visités possèdent très rarement des thermomètres et n'ont donc pas de possibilité de vérifier la fiabilité des thermostats, quand ils disposent d'un appareil de mesure, ils ne l'utilisent pas : c'est la température affichée sur le thermostat qui fait office de repère.

Le cas extrême est bien celui de cette dame qui a bloqué son thermostat à 28 degrés dans sa petite cuisine, qui n'ouvre jamais ses fenêtres de peur de faire entrer le froid et qui sèche son linge sur des cintres car elle pense qu'utiliser sa sècheuse lui coûtera cher. En fonctionnant ainsi, le taux d'hygrométrie de son logement avoisine le 85 % et l'air, rendu très humide, a du mal à se chauffer ; le cercle vicieux est alors amorcé : développement de moisissures, asthme....état maladif, crainte du froid, recours à des calfeutrages supplémentaires... et ainsi de suite. Cet exemple montre combien la situation de fragilité sociale et sanitaire des personnes concernées crée un contexte propice à une sorte d'engrenage dans les « mauvaises habitudes » ; à la fois parce que ces personnes sont captives de logements mal isolés, difficiles à chauffer, à la fois parce qu'elles méconnaissent totalement les mécanismes de circulation de l'air et de la ventilation et aussi parce qu'elles sont démunies face au moindre geste à mettre en œuvre.

3.3.6. Laisser une pochette de documents, un intérêt discutable

De manière à appuyer chacun des conseils prodigués, les conseillers utilisent assez souvent (mais pas toujours) une pochette contenant un certain nombre d'informations, d'explications, avec schémas à l'appui sur les différents postes de consommation et les gestes qu'il s'agit soit de privilégier, soit d'éviter. Les informations techniques, les figures, photos ou données chiffrées qui s'y trouvent, viennent appuyer les propos du conseiller.

« On laisse toute la doc qu'on a commentée. On surligne souvent au fluo ce dont on vient de parler. On peut laisser de la doc sur les moisissures en plus de dire qu'il faut pas dépasser 50 % d'humidité... mais ça évoque quoi 50 ou 55 % ? »

Il n'est pas possible d'aborder tous les documents contenus dans la pochette. Et, d'une visite à l'autre, ce ne sont pas toujours les mêmes documents qui seront abordés en priorité. Généralement, le conseiller choisit d'insister sur un ou deux aspects des économies d'énergie qui lui paraissent

pertinents compte tenu des anomalies observées dans le logement ou en fonction des habitudes décrites.

Si cette pochette sert de support pour aborder un certain nombre de points, son efficacité reste discutable. Beaucoup de mécanismes sont expliqués de manière scientifique ou trop technique. Les textes y sont en abondance, et le vocabulaire utilisé reste lui aussi très technique. Nombre de termes n'évoquent rien pour les ménages (énergie, économiseur, gestion, taux d'humidité, température de confort, efficacité énergétique, luminosité, infiltration, exfiltration, étanchéité, effet de serre, rendement énergétique, combustion, isolation, alimentation, condensation, conductivité, enveloppe du bâtiment, émissivité, ventilation, inconfort thermique, résistance thermique, hygromètre, thermomètre, ...). Les unités les plus courantes sont parfois totalement inconnues des ménages (BTU, KWh, pi², watts, lumens, rapport énergétique (RE), coefficient U, ...). La simple lecture des représentations graphiques (camemberts, histogrammes et autres courbes, ...) est parfois impossible.

Par ailleurs, les documents présents dans cette pochette sont tous libellés en français. Il n'est pas prévu de distribuer ce genre de pochette en anglais, en espagnol, ou dans une autre langue, alors que nombre de bénéficiaires d'Econologis ne connaissent pas ou ne maîtrisent pas le français. La pochette crée donc d'emblée de l'exclusion pour les non francophones.

« C'est quoi une pomme de douche à débit réduit ? » demandait cette dame issue de l'immigration africaine

La pochette pose ainsi la question du rapport à la lecture et à la langue, celle du niveau de compréhension des messages, et celle de son accessibilité, donc celle de son efficacité.

3.3.7. Le document à laisser au propriétaire pour l'installation des thermostats électroniques, un intermédiaire de trop ?

Ce sont les conseillers qui remplissent ce document et expliquent qu'il s'agit simplement de le faire signer par le propriétaire. La participation du propriétaire se réduit à une signature et à l'affranchissement de l'enveloppe.

« La lettre qu'on fait passer au propriétaire pour les thermostats explique en fait que c'est gratuit et que ça bonifie son appartement »

Mais, cela suppose que le locataire soit en assez bon terme avec son bailleur, et qu'il soit en capacité de lui expliquer les enjeux (pour lui locataire, mais aussi pour le propriétaire qui bénéficiera d'un service entièrement gratuit). Ce qui n'est pas toujours possible, loin s'en faut.

Ce document est laissé en même temps qu'une lettre qui explique le programme.

« C'est l'Agence pour l'Efficacité Énergétique qui va venir installer le thermostat. Ils prendront donc rendez-vous. Ils vous expliqueront ensuite comment ça fonctionne »

La question du propriétaire reste centrale. Bien souvent, sans son intervention, le logement n'est guère améliorable.

« On ajoute un peu de valeur à son bien »

Mais, *« on reste impuissants face à leurs négligences. Certains vivent à Québec ou Vancouver et se contentent de toucher leurs loyers »*

« Ils savent que si leurs locataires ne sont pas contents, ils trouveront rapidement des remplaçants, sans avoir besoin d'apporter des modifications au logement »

3.3.8. L'efficacité du volet 2 «thermostats électroniques» d'Econologis, en question

Lorsque les propriétaires ont donné leur accord pour la pose de thermostats, ce sont des électriciens qui se déplacent au domicile des clients pour les installer. L'installation peut se produire très longtemps après la visite des agents livreurs. Elle intervient alors trop tard dans la dynamique réflexive enclenchée.

Quand le conseiller d'Econologis prend le temps d'expliquer l'intérêt de ce type d'appareil, son importance dans la régulation de la température, ...

« Ce qui coûte le plus cher avec les thermostats manuels, c'est de jouer avec le switch and off. Le problème c'est que c'est moins précis : ça peut varier de 1 à 3 degrés. Alors qu'avec les

thermostats électroniques, vous allez faire de réelles économies car on ne joue pas avec, c'est précis »

... les entreprises d'électricité qui se voient confier l'installation des thermostats électroniques, interviennent quant à elles rapidement, sans prendre le temps de resituer l'enjeu de ces thermostats en matière d'économie d'énergie. Beaucoup de clients se plaignent que la pose de ces systèmes techniques n'est pas accompagnée des consignes indispensables pour en comprendre le fonctionnement minimal. Les agents livreurs ont alors le sentiment que leur propre intervention perd du sens, car pas du tout relayée dans un esprit de cohérence.

« Les électriciens devraient nous relayer et faire les mêmes conseils, mais ce sont des professionnels et s'ils devaient faire du conseil, il faudrait les payer aussi pour ça »

« L'Agence de l'Efficacité Energétique a eu une mauvaise idée de ne pas faire poser de suite les thermostats électroniques car le délai décrédibilise la démarche »

« Mais, un électricien c'est 60 dollars de l'heure alors qu'un conseiller ou un technicien, c'est 17 dollars de l'heure »

« Pour qu'un organisme engage un électricien il faut une licence d'entrepreneur général, des assurances en rapport, une autorisation de la Régie du Bâtiment... »

« C'est bien payé. Et ce serait pas opportun de faire intervenir un électricien de métier qui coûterait 3 fois plus cher et qui n'y trouverait pas son compte parce que c'est trop routinier »

4. CONCLUSION

L'hypothèse de départ qui consistait à dire que la logique sous tendue par chacun des deux organismes (environnementale pour Equiterre, plus sociale pour Option Conso) allait impacter les modes de livraison du programme Econologis ne se vérifie pas. D'un organisme à l'autre, les messages délivrés restent globalement les mêmes dès lors que chacun respecte le protocole. Le cadre imparti étant fort contracté, il est peu envisageable d'ajouter une note plus écologique ou plus sociale. D'un côté comme de l'autre c'est plutôt la personnalité de chacun qui va infléchir, mais toujours à la marge, le message. Ainsi, certains vont évoquer l'intérêt de faire des économies d'énergie pour préserver l'environnement, d'autres vont s'attacher à faire de l'orientation vers certaines structures... mais cela n'est pas propre à l'organisme d'appartenance. Il semble plutôt que cela se décide au cours de l'interaction, en fonction des dispositions ou des questionnements du ménage rencontré.

C'est en fait la problématique posée lors de la visite qui va induire la coloration du message, si message il y a, car les situations d'urgence n'offrent en général pas le loisir de faire du prosélytisme. Ainsi avons-nous plutôt assisté à des rencontres où cours desquelles le binôme se mettait à l'écoute des problèmes évoqués pour bâtir une réponse adaptée ; celle-ci se construisant au cas par cas, pas de manière standardisée. Ainsi lorsqu'un client demande ce qu'est Option Conso, il lui est répondu qu'il s'agit d'une association de défense du consommateur qui propose le programme Econologis pour les revenus modestes, mais aussi un programme budgétaire pour trouver des solutions aux situations de surendettement et un programme juridique si besoin. De même les binômes d'Equiterre peuvent être amenés à préciser les missions de cet organisme en ce qui concerne l'environnement. Par ailleurs, ces mêmes binômes peuvent être amenés à orienter certains ménages vers les services proposés par Option consommateur. L'inverse est moins vrai tant les problématiques socio-économiques et sanitaires prédominent. De fait, le plus souvent, les deux organismes orientent les ménages vers les comités de logement ou la Régie, car, au cœur du programme Econologis, on trouve essentiellement le problème du logement insalubre, mal isolé ou mal équipé

Certes les problèmes de comportements énergétiques maladaptés sont majoritaires, les conseils et recommandations sont quasiment tout le temps les bienvenus, mais l'intervention des organismes livreurs ne produit pas des miracles. Les accessoires installés, les petits travaux réalisés ne sont que des solutions de misère pour des situations de misère ; des « rustines » en quelque sorte qui ne traitent pas le vrai problème : celui du logement. Cependant, le mérite d'Econologis est bien d'éveiller quelques consciences sur la responsabilité des comportements individuels dans ce phénomène de (sur)-consommation énergétique. S'il ne répond pas au problème de structure du bâti, au moins, par le

DRMC, il permet d'identifier et de mesurer les situations des locataires. Puis, via le courrier envoyé aux propriétaires pour poser les thermostats électroniques, il enclenche une autre dynamique qui, de fil en aiguille, représente le premier pas que le propriétaire peut faire en matière d'amélioration d'une partie de son patrimoine.

Dans quasiment toutes les situations, on observe la pertinence d'Econologis. Ce programme ne s'embarrasse pas de démarches administratives complexes (monter un dossier, consulter tel ou tel service, avoir à faire à tel et tel organisme ou acteur...). Il n'exige pas de compétences particulières de la part des personnes qui le livrent (point besoin de diplôme spécifique, aucune formation initiale n'est exigée). L'empathie avec le projet dans sa globalité suffit à enrôler les futurs agents.

L'efficacité du programme repose sur la simplicité du dispositif et le caractère déterminant des visites au domicile. Placées au cœur de la démarche, ces visites représentent le support principal autour duquel se construit l'interaction et à partir duquel les messages et systèmes techniques sont choisis. La pertinence du programme repose aussi sur son caractère ordinaire : y avoir recours n'est pas stigmatisant, bien au contraire. Recevoir la visite des binômes est plutôt bien apprécié car c'est l'occasion de poser concrètement un problème rarement évoqué par ailleurs par les services sociaux.

Le caractère routinier des visites représente également un atout. En effet, le protocole suivi étant quasiment identique d'un logement à l'autre, cela garantit l'approche systémique de la problématique. Le cadre de l'intervention, son déroulement, les conseils types, et la liste de petits matériels à installer étant fixés par avance, il n'est guère possible de ne pas apporter de satisfaction immédiate en terme de confort thermique. Cela contribue à la réputation très populaire d'Econologis, même si les ménages ont du mal à identifier à qui en attribuer la paternité.

Le dispositif trouve cependant ses limites lorsqu'il cherche à s'adresser à des populations non francophones, ou lorsqu'il ne touche pas l'ensemble des cibles qu'il pourrait concerner (personnes mobiles, sous locataires, petits propriétaires en situation d'auto-privation...). De fait certains des supports d'Econologis sont maladaptés à toute une partie de la clientèle potentielle. Une autre limite réside dans le fait que les visites ne se concluent pas par une sorte de procès verbal ou de compte-rendu qui pourrait alors servir d'argumentaire pour peser à charge contre des propriétaires défaillants. Une dernière limite peut être mise en avant dès lors que le dispositif n'est pas assorti d'une campagne d'évaluation de l'efficacité des conseils donnés (lors de contre-visites par exemple, ou via la pose de compteurs).

L'accompagnement des binômes lors des visites a été riche en enseignements sur le caractère déterminant de la structure même du logement dans le bien-être thermique des familles. Toutefois, nous avons pu observer que la majorité d'entre elles ont une culture tout-à-fait rudimentaire, pour ne pas dire insuffisante, pour comprendre les mécanismes du confort thermique, tout comme ceux de la gestion de l'humidité. De manière générale, le fonctionnement des systèmes techniques est très mal connu de sorte que les ménages sont quasiment incompetents pour les faire fonctionner de manière optimale. Leur culture technique repose sur des savoirs empiriques et de multiples croyances qu'ils partagent, sans les discuter, au sein d'un même foyer. Ils ont par ailleurs beaucoup de mal à comprendre le lien de cause à effet entre les comportements d'usage et les consommations d'énergie générées. La facture d'électricité ne les aide pas dans cet exercice difficile puisque, de manière quasi systématique, elle est mal pour ne pas dire totalement incomprise. C'est pourquoi les conseils en économie d'énergie sont le plus souvent très bien accueillis, surtout lorsqu'ils sont assortis d'explications accessibles, concrètement vérifiables.

Annexe 2

Evaluation de l'opération « MDE Maroni » Apatou, Grand Santi, Papaïchton, Maripasoula

Analyse du vécu et de l'efficacité d'un dispositif socio-technique de Maîtrise de la Demande d'Énergie en contexte inter-culturel

Marie-Christine Zélem

Mission de mars 2009

Marché Numéro : 0945C0003

**Equipe de Recherche Technologique
« Services Publics et Economies d'Énergie Durables »**

Centre Universitaire de Formation et de Recherche Jean-François CHAMPOLLION
Campus d'Albi, Place de Verdun 81012 ALBI cedex 9 Tel : 05.63.48.19.80

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier l'ADEME et Mamabobi, mais aussi les différents partenaires du PRME (EDF, le Conseil Régional, le Conseil Général) pour leur confiance. Merci pour leur disponibilité et le temps qu'ils ont consacré pour répondre à mes différentes interrogations et/ou participer à la mise en place de cette évaluation.

Merci à Marc Perroud de Mamabobi, accompagnateur, médiateur inter-culturel au premier chef et traducteur fidèle, qui a su organiser cette nouvelle mission, la rendre à la fois efficace (60 entretiens en 10 jours) et agréable, prendre les rendez vous avec les acteurs clefs dans chacun des bourgs, et surtout, faciliter l'entrée chez les ménages enquêtés. Merci aussi pour ses précieuses remarques.

Merci à Stéphane Maillard et à Mathias Roche qui, artisans de l'opération « MDE Maroni » à l'ADEME, nous ont accompagnés tout au long de cette mission. Discrets lors des rencontres, ils ont largement contribué à éclairer des questionnements lors de nos nombreux échanges en off.

Merci à Marie-Prisca, Peter, Théo, Walter, médiateurs interculturels sur le fleuve, qui ont incarné Fayaman toute une année et su rendre l'opération « MDE Maroni » aussi efficace qu'humaine.

Merci à Malé (Tansia Alifons) pour son travail de médiation remarquable et structurant, en tant que Fayameid, mais aussi pour la finesse de ses réflexions tout au long de la mission.

Et puis, merci à Wempi et Napo, notre équipe de piroguiers, toujours aussi discrets et patients, toujours serviables et à l'écoute.

Merci aussi à toutes les personnes rencontrées dans les bourgs : associations et acteurs publics, élus, agents EDF, commerçants...

Merci enfin et surtout à tous les habitants qui ont accepté de nous ouvrir les portes de leur maison, mais aussi celles de leurs frigos.... Leur accueil, souvent amusé, toujours chaleureux, a facilité considérablement le recueil des données constitutif de ce rapport.

Sommaire

1. CARACTÉRISTIQUES DU DISPOSITIF SOCIO-TECHNIQUE « MDE MARONI »

- 1.1. Petit historique rapide de l'opération « MDE-Maroni »
- 1.2. Recruter des médiateurs proches des populations des bourgs
- 1.3. Une formation de départ pour offrir une culture commune
- 1.4. Une diversité d'outils et de supports constitutifs du dispositif
- 1.5. L'enrôlement des commerçants

2. L'EFFICACITÉ DU DISPOSITIF SOCIO-TECHNIQUE « MDE MARONI »

- 2.1. Programme, opération, campagne, Fayaman ... de quoi parle-t-on ?
- 2.2. Quand la diversité des enjeux visés conditionne les moyens préconisés
- 2.3. Les partenaires du second cercle de l'opération pas assez sollicités ?
- 2.4. Des visites efficaces, car centrées sur la proximité sociale et le conseil personnalisé
 - Le déroulé d'une intervention
 - Des visites Intrusives, mais gratuites et instructives
 - Qui informent, mais avec des limites
 - Des rencontres de femmes pour l'essentiel
 - L'électricité, un sujet complexe à aborder
 - Inventer un dispositif de conseil de proximité, à proximité
- 2.5. Un dispositif socio-technique bien adapté, à faire évoluer
 - Un choix pertinent de médiateurs et une présence féminine approuvée
 - Une formation appréciée par les médiateurs
 - Un T-shirt emblématique, très demandé
 - La facture « aménagée », une bonne entrée en matière
 - L'économètre, un petit outil très efficace, mais peu employé
 - La mallette LBC-incandescente, une démonstration astucieuse
 - La promotion des LBC, un franc succès
 - Le dépliant format BD, un document éloquent, peut-être trop dense.
 - Le dépliant sécurité, une vraie sonnette d'alarme
 - Simul-conso, quand l'ordinateur parle
 - La fiche récapitulative, un outil à faire évoluer
 - Des campagnes promotionnelles par voie de presse, peu offensives

3. L'OPÉRATION « MDE-MARONI » ET LES ÉCONOMIES D'ÉLECTRICITÉ VUES DU FLEUVE

- 3.1. Des représentations de l'électricité toujours aussi approximatives
- 3.2. Fayaman, « *une opération pour donner des conseils, à l'initiative d'EDF* »
- 3.3. Les médiateurs, « des enfants du fleuve, qui parlent le bushi »
- 3.4. Fayaman, « *une opération pour vendre des LBC et donner des conseils* »
- 3.5. Les coupures : « *l'électricité ça part et ça revient, et ça grille les appareils* »
- 3.6. Comprendre enfin le mode de facturation
- 3.7. Une acculturation positive ?
- 3.8. Des changements notables depuis le passage des médiateurs

4. CONCLUSION : UNE BONNE OPÉRATION EFFICACE ET À PÉRENNISER

- 4.1. Les difficultés de l'opération « MDE Maroni »
- 4.2. Les clés de réussite de l'opération « MDE Maroni »
- 4.3. Des opportunités de pérennisation

5. ANNEXES

- Méthodologie et guides d'entretien
- Liste des entretiens réalisés
- Tableau « perceptions et vécu des usagers »

1. CARACTÉRISTIQUES DU DISPOSITIF SOCIO-TECHNIQUE « MDE MARONI »

1.1. Petit historique rapide de l'opération « MDE Maroni »

En 2003, la Communauté des Communes de l'Ouest Guyanais (CCOG) a signé avec EDF un contrat de concession relatif aux bourgs situés le long du fleuve Maroni. Depuis, les populations des bourgs bénéficient d'un service électrique aux mêmes conditions que n'importe quel abonné français.

L'électricité y est produite par des groupes électrogènes. Elle est distribuée à travers des réseaux de petite dimension. Les communes, à travers la CCOG, financent l'achat du matériel (groupes électrogènes) et EDF assure le fonctionnement (approvisionnement en carburant, maintenance et réparation des appareils) et la distribution de l'électricité jusqu'aux compteurs²⁷.

L'augmentation de la population dans les bourgs, mais aussi la multiplication des services (commerces,...), et des équipements publics (écoles notamment), se traduisent par une demande croissante de compteurs. Or, face à cette demande, les groupes électrogènes ne suffisent plus à alimenter de manière régulière l'ensemble des abonnés. Par ailleurs, leur sous capacité technique n'autorise pas le branchement de nouveaux compteurs, ce qui suscite des reventes d'électricité via des branchements clandestins.

Les systèmes de production ont donc atteint leurs limites, ce qui génère de nombreux désagréments (coupures d'électricité, baisses de tension), aux conséquences parfois graves (absence d'eau potable, perte du contenu des congélateurs, perte d'appareils n'ayant pas supporté les différences de tension...) mais aussi des incidents techniques (pannes des générateurs) qui s'accompagnent de mécontentements récurrents de la population.

Une étude réalisée en 2003 a permis de distinguer les postes de consommation les plus énergivores : les postes Froid et Eclairage qui devenaient donc une cible prioritaire. (Le poste représente à lui seul 60 à 70 % de la consommation électrique des foyers qui vivent encore essentiellement de chasse et de pêche, dans les écarts notamment). Pour aider à la diminution des consommations de ces deux postes, deux solutions complémentaires et indissociables : inciter au changement des systèmes techniques associés (lampes incandescentes, vieux frigos ou frigos énergivores) et inviter à adopter des comportements moins gourmands en électricité.

Fin 2006 un diagnostic socio-anthropologique²⁸ a été réalisé dans l'ensemble des bourgs afin de préparer la mise en place d'une opération de type MDE. Il en est ressorti que l'ensemble de la population rencontrée sur les bourgs du fleuve réclame une information de type conseil personnalisé, à domicile, qui vise une meilleure compréhension du système de consommation des appareils électriques, des moyens d'économiser l'électricité, du mode de facturation, du rapport consommateur-payeur, mais aussi de la sécurité électrique. Il fallait donc mettre au point une opération qui combine à la fois une promotion de LBC et de frigos, et une campagne d'information et de sensibilisation pour infléchir les comportements quotidiens des usagers du fleuve : mieux consommer, moins, à moindre coût et à confort égal. La particularité de cette campagne reposait sur l'idée de se rendre dans les foyers pour faire du conseil de proximité grâce à des ambassadeurs de l'énergie qui, à la manière des ambassadeurs du tri, auraient pour mission de transmettre conseils et messages en porte à porte. L'enjeu central visait donc un changement de pratiques électriques durable. Combiné à l'enjeu plus pragmatique des membres du PRME (réduire les pics de consommation en inondant le fleuve de systèmes techniques éco-performants), l'opération « MDE Maroni » était née.

²⁷ Le prix de revient du kWh est de 0,50 € sur le Maroni. Ce qui est bien supérieur au prix de vente de l'électricité qui est d'environ 0,10 €/kWh (coût facturé à l'utilisateur). Cet écart important résulte pour l'essentiel de l'enclavement des bourgs (qui se répercute directement sur le coût de transport du carburant).

²⁸ Zélem M.-C., (2006), Analyse socio-anthropologique des pratiques énergétiques dans les bourgs du fleuve Maroni (Guyane) : Apatou, Grand Santi, Maripasoula, Papaïchton. Novembre 2006.

Le dispositif socio-organisationnel opérationnel préconisé reposait sur trois conditions indissociables :

1. Concerner des « alliés » autour d'une configuration de coopération (organiser un partenariat institutionnel en amont, s'appuyer sur des relais locaux et les commerçants et créer des postes d'ambassadeurs en économie d'énergie).

2. Créer chez les populations du fleuve des dispositions favorables (expliquer les tenants et aboutissants de la facturation sur la base d'une meilleure compréhension des conséquences des usages en terme de consommation électrique, faire des « économies d'énergie » un enjeu communautaire, rendre les « bonnes pratiques » crédibles et attractives, faire du conseil en économie d'énergie de type « cellulaire »).

3. S'appuyer sur des dispositifs techniques (organiser l'offre de LBC et de réfrigérateurs de classe « A » sur le fleuve, rendre les systèmes techniques abordables, prévoir des manipulations pour visualiser les économies réalisables ; offrir les moyens de mesurer les économies réalisées et faire des diagnostics « sécurité électrique » combinés à du conseil en économie d'énergie)

S'appuyant sur une démarche réflexive (susciter le questionnement, l'étonnement, faire découvrir et comprendre), ce projet faisait le pari que « faire savoir » contribue à modifier les représentations et les « savoir-faire », donc les usages et les habitudes. « Faire savoir » suppose de s'appuyer sur une dynamique de communication « d'égal à égal », facilitant l'échange et le dialogue, privilégiant l'attitude réflexive (donner du sens aux changements) plutôt que la posture prescriptive (faire comme ça).

Il s'agissait par ailleurs de faire en sorte que les populations, fortes de leurs nouvelles compétences et de leurs nouveaux savoirs, déplacent le centre de leurs préoccupations et de leurs projets pour partager les soucis et les enjeux de gestion de l'électricité sur le fleuve.

Sur la base de ces propositions, le PRME a alors confié à Mama Bobi la mise en place du programme qui a débuté en novembre 2007. Il a été relayé dans chaque bourg par un binôme. Trois binômes ont ainsi été recrutés, officiant chacun dans un bourg donné : Apatou, Papaïchton et Maripasoula. Les trois binômes sont intervenus tous ensemble sur une même période pour couvrir l'ensemble de la population de Grand Santi. Ces binômes symbolisent la communauté : l'un par son savoir-être (assurant plus particulièrement le rôle de conseiller), l'autre par son savoir-faire (assurant quant à lui, le volet plus technique de la médiation) : *Wan sama koni a no koni* (la connaissance d'un seul n'est pas connaissance). L'enjeu reposait sur la contribution à un « développement local », par la capacité à enrôler les usagers dans une démarche participative, « *citoyenne et individuelle vers la compréhension d'une démarche communautaire pour l'amélioration de sa qualité de la vie : Fu bow wan kondre yu mu' bow i srefi fosi* (on ne développe pas, on se développe)²⁹ ».

1.2. Recruter des médiateurs proches des populations des bourgs

Le recrutement des ambassadeurs s'est réalisé avec le souci de recruter des personnes issues du fleuve ayant des affinités avec la problématique, parlant le nenge-tongo et sensibles aux questions interculturelles. Rapidement, il fut question de médiateurs interculturels (personnes situées à l'interface, disposant d'une excellente connaissance des deux cultures à mettre en contact, pour faciliter un réel échange sur la base d'une acculturation réciproque, évitant le schéma classique dominant-dominé), terme plus approprié que celui d'ambassadeurs (porte-parole d'un message produit par la culture dominante s'adressant à une culture, pas toujours dominée, mais simplement réceptrice).

C'est ainsi que Malé et Walter vivent à Apatou, Luc et Marie-Prisca résident à Papaïchton, Peter et Théo sont originaires de Maripasoula où ils habitent. Tous sont bien connus des ménages qu'ils ont visités.

Au sein de chacun des binômes, les rôles étaient bien définis : Malé ayant une formation d'assistante sociale, Marie-Prisca, une formation en électrotechnique et Peter une expérience de traducteur/interprète, ils jouèrent un rôle de conseil. Ayant une formation en électricité, Walter, Luc et Théo occupèrent chacun une place de technicien.

²⁹ Joseph KI ZERBO cité par Marc PERROUD, in : Note à l'intention des médiateurs, Cayenne, Mamabobi, Formation des 29-30-31 octobre 2007.

1.3. Une formation de départ pour offrir une culture commune aux médiateurs

Les 29-30-31 octobre 2007, durant trois jours, les médiateurs furent invités à suivre une petite formation, organisée par le PRME, qui se déroula à Cayenne. Sont intervenus l'ADEME pour les aspects MDE, EDF, pour les spécificités de l'électrification des bourgs du fleuve, Mamabobi pour le volet « médiation interculturelle » et un bureau d'étude spécialisé en électricité pour tous les aspects techniques et sécurité.

Après une brève présentation du contexte sociologique, de la problématique, et du concept de médiation culturelle, les médiateurs ont été invités à une série de demi-journées qui se voulaient « *interactives avec mise en situation* ». Après avoir rappelé les spécificités du contexte énergétique du Maroni, et présenté acteurs de l'énergie et commanditaires du PRME, les animateurs de cette formation ont proposé un déroulé de l'action MDE autour de trois points centraux : la facture, la MDE et la sécurisation électrique.

➤ Pour ce qui concerne **la facture d'électricité**, point d'achoppement récurrent autour duquel cristallisent les réclamations des usagers envers EDF, il s'agissait de préciser un certain nombre de termes et rubriques : la puissance et l'énergie, l'index estimé et le mode de facturation notamment (comment passer du kWh à l'euro ?). Le diagnostic socio-anthropologique ayant montré que nombre d'abonnés considèrent que le prix à payer était un forfait ; il semblait fondamental d'expliquer le sens et la finalité d'une facturation, de manière à ce que les abonnés comprennent mieux le lien entre consommation et facturation. A l'occasion il s'agissait aussi de présenter le fonctionnement des économètres, appareils de mesure pouvant être utilisés au cours des visites, pour, par exemple, calculer la consommation unitaire d'appareils soupçonnés de trop consommer.

➤ Dans un second temps, les médiateurs étaient conviés à une présentation des grands principes de la MDE, avec un accent particulier sur le poste « éclairage », poste ciblé plus particulièrement par l'opération : description des spécificités des LBC (par rapport aux lampes à incandescence), choix du matériel, avantages, inconvénients et conseils d'usage. **Une valise de démonstration** ayant été conçue pour l'occasion³⁰, les médiateurs étaient alors invités à en prendre connaissance de façon à s'approprier les messages véhiculés par cet outil. Dans la foulée, était abordée la question du froid domestique autour du réfrigérateur et du congélateur. Après avoir exposé les principes de leur fonctionnement, le rôle des composants, les échanges thermiques, une série de conseils d'utilisation étaient donnés (notamment à propos du condenseur (grille munie d'ailettes et située à l'arrière du frigo), chargé d'évacuer la chaleur, donc à maintenir propre et à ne pas placer trop près du mur ou à proximité d'une source de chaleur comme le four...). Puis était abordé le choix de la performance pour le froid alimentaire : l'étiquette énergie, la couleur verte (classe A), de façon à insister sur les économies d'énergie réalisées (comparatif suivant la classe énergétique, échelle de consommation). Puis les autres appareils électroménagers étaient passés en revue, des plus puissants (cuisson, ventilation, climatisation...) aux appareils en veille (de manière à recommander multiprises, et autres coupe veilles), pour terminer par quelques informations sur les opportunités du solaire en matière d'eau chaude sanitaire pour remplacer les chauffe-eau électriques.

➤ Dans un troisième temps, **la sécurité électrique** était abordée à travers un exposé sur les dispositifs de sécurité en place contre les électrocutions et les incendies, la sécurité des biens, la sécurité des personnes, la mise à la terre, et les dangers liés à la proximité eau-électricité.

➤ Pour terminer, Mamabobi présentait **le mode d'organisation et la gestion financière de l'action** : de la gestion des LBC, en passant par les conseils donnés, la responsabilité, les mesures des consommations électriques chez les habitants, pour finir par les contraintes en terme de rendus des visites et financiers, ainsi qu'en terme de retour d'expérience. Il s'agissait alors d'explicitier les attendus des fiches prévues à cet effet.

Par bourg, **les médiateurs allaient donc fonctionner à deux** : l'un d'eux ayant un statut de conseiller en économie d'énergie, l'autre un statut d'électricien ou de conseiller technique. Embauchés

³⁰ 5 LBC de 20 W chacune y voisinent avec une incandescence de 100 W. Il s'agit de montrer qu'à puissance équivalente, il vaut mieux investir dans 5 LBC qui permettent d'équiper 5 points, plutôt que de conserver une lampe à incandescence, plus énergivore et qui durera moins longtemps. Un disjoncteur a été ajouté au dispositif de manière à sensibiliser sur un point essentiel de la mise en sécurité d'un logement.

pour une durée d'un an, leur mission consistait à rencontrer toutes les familles des bourgs, au moins deux fois ; la première pour faire la promotion des LBC et inciter les ménages à se débarrasser des incandescentes qui devaient alors être aussitôt détruites, tout en prenant le temps, sur la base d'un dépliant évocateur, d'aborder les principes de la MDE en matière d'électroménager. La seconde visite était davantage axée sur la sécurité électrique et les informations sur les dangers liés à des installations bricolées. C'est au cours de cette seconde rencontre que le binôme était amené à utiliser un logiciel de simulation des consommations : Simul-conso.

Au début de la campagne, la valise de démonstration LBC était en cours de finition. Les binômes ont donc commencé leur terrain sans pouvoir en disposer. De même, les deux dépliants étaient en cours d'achèvement : le premier est conçu à la manière d'une bande dessinée, écrite autour d'un personnage central : Fayaman ; le second porte quant à lui sur les conséquences des branchements électriques hasardeux. Ces dépliants n'ont donc pas été systématiquement diffusés.

C'est ainsi que pendant une année « *au cours de plus d'un millier de visites, les médiateurs ont vanté, auprès des communautés animistes Bushinengués, les mérites des ampoules à basse consommation et des équipements électriques « sobres* »³¹.

1.4. Une diversité d'outils et de supports constitutifs du dispositif

L'opération « MDE Maroni » a reposé sur une série d'outils complémentaires : un t-shirt, une facture « aménagée », un économètre, une mallette ou valise de démonstration LBC-incandescente, des LBC, un dépliant format BD, un dépliant sécurité, le logiciel simul-conso, une fiche récapitulative et des campagnes radio. C'est cet ensemble « médiateurs » (acteurs humains) - « outils techniques » (acteurs non humains) qui, fonctionnant de manière combinée, assure le caractère, à la fois opérationnel et efficace, du dispositif appelé dispositif socio-technique.

➤ Sur le **T-shirt**, figure un personnage emblématique : Fayaman, littéralement, l'homme de lumière. Dessiné au dos du T-shirt, il ressemble à tout un chacun sur le fleuve, mais, il s'en distingue cependant car, à la manière de Spiderman, il porte une sorte de cape et arrive en sauveur grâce à une lampe à basse consommation.

Cette LBC est présentée comme si elle avait des pouvoirs magiques. Sur le devant du T-shirt, Fayaman apparaît en vignette. Il porte des lunettes de soleil et est coiffé d'une casquette portée à l'américaine (visière à l'arrière), signe du caractère résolument moderne, pour ne pas dire très « in » du personnage. Il dresse son pouce droit en signe pour renforcer le message écrit en nenge au milieu du T-shirt : « *A moro bun lampu LBC, la meilleure lampe, c'est la LBC* »

➤ **La facture** qui est utilisée par les médiateurs est rédigée en sranantongo et en français. Elle est intitulée « Savoir lire sa facture d'électricité, *Sabi leysi yu faya papira* » et explicitée pas à pas, du numéro de téléphone (votre contact à EDF, *disi na yu kontak na edf*), à la référence client (votre numéro de client à communiquer, *disi na yu nombro di yu mu sori gi edf*), en passant par l'évolution de la consommation (« ceci est l'évaluation EDF de l'électricité que vous utilisez : si l'évaluation n'est pas la bonne, elle sera changée sur votre prochaine facture, *disi naya a stroom san edf denki yu bron : efu a denki no bun den sa kengi en ini a tra faya papira* »). Un personnage symbolisant un agent EDF en service est représenté en train de lire un compteur et de prendre note de la consommation affichée. Le prix à payer est surligné en orange (ce que vous devez payer, *disi yu mu pay*).

Au verso, il est bien précisé, dans la marge, que « l'abonnement donne le droit d'avoir l'électricité. Pour deux mois, il est ici de 8.90 euros, *a gi yu leti fu feni a stroom. Dja fu tu mun : 8.90 euros* ». Le terme de consommation est lui-même expliqué : « c'est l'électricité que vous utilisez, l'électricité que vous avez consommé. C'est ce qui peut baisser, si vous respecter les conseils de Fayaman, *a stroom di yu e bron dat kan saka efi yu lespeky a boskopu fu fayaman* ». Dans la marge on retrouve alors en vignette le petit personnage de Fayaman, pouce levé en signe de connivence. Directement en dessous, pour expliquer la contribution au service public de l'électricité, il est écrit « c'est une taxe que tous les consommateurs d'électricité payent, pour que le prix de l'électricité soit le même pour tous dans tout le pays, *Na wan taxe di ala suma di abi strom pay ini France kondre, fu ala*

³¹ PONS Suzanne, *Ademe et Vous*, dossier 18, sept. 2008.

suma sa pay a srefi moni presi ini a kondre ». Enfin, face au chiffre global de consommation sont dessinés un compteur électrique, ainsi que différents appareils électroménagers (réfrigérateur, télévision, machine à laver le linge, lampes). L'association entre ces deux types de dessins est supposée permettre la compréhension du lien entre les usages des appareils et les données enregistrées sur le compteur électrique.

Jouant sur l'explication de texte dans les deux langues et sur le visuel, cette facture vise à faire comprendre non seulement comment est calculé le montant à régler, mais aussi à désamorcer les malentendus. Le diagnostic socio-anthropologique avait mis en perspective un certain nombre de points à solutionner (la facture était largement incomprise ; elle était assimilée à une sorte de forfait proportionnel au nombre d'appareils possédés dans le logement. De fait, elle était perçue comme arbitraire et considérée comme trop chère. Le compteur quant à lui était appréhendé comme une sorte d'identifiant qui signe la qualité de « client EDF », donc assimilé à un « droit à consommer »). Rendre la facture accessible et compréhensible devait pouvoir favoriser une meilleure appropriation du service rendu : être abonné est un droit, mais c'est aussi un service payant qui implique en retour un certain nombre de précautions (gérer ses consommations) et d'obligations (payer sa facture).

Cette approche interculturelle, qui accorde une certaine considération au langage communément pratiqué sur le fleuve, visait aussi à réduire la distance entre l'entreprise distributrice d'électricité et ses clients. Deux ans auparavant, le diagnostic socio-anthropologique avait montré combien le service client EDF était controversé, considéré comme trop éloigné (« *EDF, c'est Cayenne* »), ne mettant pas à disposition d'interlocuteurs en cas de soucis (panne, impayé d'énergie, surconsommation..), n'expliquant pas les contraintes du système électrique.

L'enjeu de ce nouveau document était non seulement de pouvoir discuter autour des consommations du ménage, mais aussi de savoir lire sa facture pour mieux accepter d'en régler le montant, supposé mieux compris.

➤ **L'économètre**, est un petit objet technique qui permet de calculer la consommation unitaire d'un appareil électrique. La mise en œuvre de ce type d'objet visait à montrer l'intérêt de changer tel ou tel appareil particulièrement énergivore (classe G, appareil vétuste ou défectueux) pour convaincre son utilisateur d'en changer. C'est ainsi que lors de notre mission, l'économètre a été installé sur une cave à vin chez un petit restaurateur. Cette cave présentait tous les signes d'un dysfonctionnement (buée excessive, rouille extérieure et intérieure, perte d'eau, thermostat au maximum...). La mesure de la consommation réelle de l'appareil sur 12 heures permit au commerçant de réaliser l'intérêt direct d'acquérir un nouvel appareil. Un simple calcul lui permit de se rendre compte que le coût à l'achat d'un nouvel appareil, souvent réhibitore quand on s'en tient au fait que l'ancien « continue de faire du froid », allait être largement et rapidement compensé par la moindre consommation du futur appareil.

➤ Inspirée des dispositifs comparatifs utilisés par quelques distributeurs en Europe³², **la valise de démonstration** LBC-incandescente, très efficace du point de vue du message à transmettre, a été proposée lors du diagnostic socio-anthropologique. A l'origine, il s'agissait d'illustrer les raisons d'utiliser des LBC en lieu et place des lampes à incandescence, sans discours technique, sans recourir à des explications qui requièrent un minimum de connaissances. Pas facile de fabriquer un support de démonstration qui soit transportable, donc léger et peu encombrant. Le choix fut arrêté sur une valisette conçue par l'ADEME qui contient 5 LBC et une ampoule à incandescence. L'enjeu consiste à montrer que cette dernière consomme à elle seule la même énergie que les 5 LBC réunies.

Force a été de constater combien les usagers pouvaient être intéressés par une démonstration aussi éloquente, mais nous y reviendrons.

➤ Objectif central de l'opération, la démonstration devait être l'occasion de **proposer des LBC pour un prix identique à celui des incandescentes vendues sur le fleuve** : 2 euros l'unité. Il

³² Dans leurs rayons lumineuses, les magasins IKEA par exemple, proposent un support mural sur lequel figurent côte à côte, une LBC et une incandescente ; et sous chacune d'elle, un simple compteur électrique. Le client est invité à constater que le compteur installé sous l'ampoule à incandescence tourne beaucoup plus vite que le compteur installé sous la LBC. Aucun autre message prescriptif complémentaire exprimé en euros ou en kilowatt, n'accompagne ce comparatif.

s'agissait alors de les promouvoir comme moyen de faire des économies personnelles, mais aussi comme forme de contribution à une amélioration du confort collectif (consommer moins d'électricité pour que les générateurs soient moins sollicités et que davantage de ménages puissent bénéficier du service électrique). Les médiateurs avaient pour consigne de systématiquement détruire, si possible au domicile des usagers, les ampoules incandescentes ainsi remplacées.

Parallèlement à cette vente promotionnelle, l'association Mamabobi s'était assurée que les commerçants du fleuve disposent d'un stock suffisant de LBC au même tarif que les ampoules incandescentes (soit deux euros), sans possibilité de continuer de fournir les habitants du fleuve en ampoules incandescentes (toutes reprises lors de la transaction). L'intérêt résidait en l'assainissement total du marché local des lampes par la disparition des incandescentes et à terme de ne plus se réapprovisionner en incandescente. Faire accepter aux commerçants de vendre ces LBC quasiment à perte (cédées à 1 € et vendues 2 €), représentait la clef de réussite de l'opération : mettre en cohérence une chaîne d'acteurs parlant le même langage tout en suscitant l'intérêt des ménages et les invitant à trouver sur place de quoi s'approvisionner à un tarif attractif. Ce volet de l'opération a été largement plébiscité.

➤ **L'utilisation du bushinengue tengo**

Dans une perspective de médiation interculturelle, il était indispensable de s'adresser aux populations dans un langage partagé, couramment usité sur le territoire. C'est ainsi que le sranan-tongo fut choisi comme langage utilisé en direct lors des visites, par des médiateurs eux-mêmes issus de la région. Il fut également décidé de traduire la facture d'électricité (document habituellement rédigé en français), ainsi que tous les supports du dispositif (message figurant sur le T-shirt, légendes des supports papier...).

L'objectif était de raccourcir la distance entre le porteur des messages et ses destinataires, d'origine noir-marron pour l'essentiel, en partie analphabètes. L'enjeu clairement affiché était de **rapprocher l'information (provenant de Cayenne) des réalités locales** (« *avec nos mots à nous* »). Il s'agissait aussi de réduire quelque peu ce rapport de domination culturelle mal vécu (« *Les blancs, ils savent et pas nous* »), qui tend à imposer non seulement ses technologies, mais aussi les « bonnes manières » de s'en servir. A ce titre, le sranan-tongo devient aussi un bon instrument de normalisation comportementale.

➤ **Le dépliant format BD** met en scène le personnage de Fayaman, nom qui sera rapidement couramment donné aux médiateurs.

Au recto, il est construit autour d'une histoire qui s'inspire des réalités électriques ordinaires sur le fleuve : Fayaman arrive en pirogue aux abords d'un village. Les habitants se sont rassemblés, mécontents du service d'électricité : les uns ont perdu le contenu de leur congélateur, les autres se plaignent de ne plus pouvoir assurer la conservation de leurs produits, d'autres ne peuvent plus travailler sur leur ordinateur, les autres signalent que des enfants ont « pris le jus ». Fayaman explique qu'il est là pour apaiser la situation, simplement en « montrant quels bons gestes » peuvent aider « à régler » ces problèmes récurrents. Le système électrique n'est pas mis hors de cause ; mais implicitement, son fonctionnement apparaît comme également tributaire des comportements adoptés par les usagers : une série de six dessins viennent illustrer ce fait : les appareils en veille, les ampoules incandescentes, les branchements dangereux (*no sutu den faya tetey fanya fanya*), les installations électriques non-conformes qui peuvent causer des électrocutions (*yu Sa Afana, poti den faya tetey na tapu, fu a stroom no naki den pikin !*), le givre, la vétusté et les joints défectueux des congélateurs mal gérés... L'ensemble des messages accompagnant les illustrations sont libellés en sranan-tongo (langue principale utilisée dans les bulles), et en français (traduction figurant en bas du dessin). Dans le dernier dessin, fort des conseils de bon sens prodigués, Fayaman repart dans sa pirogue, le dépliant en mains : « je suis au top car j'ai lu le dépliant sur l'énergie (*Mi moro sabi a sistem bika mi leysi a papira*) ».

Au verso, le format diffère quelque peu, mais le principe de la bande dessinée est conservé :

Dans un premier tiers, le personnage Fayaman est représenté portant une LBC, apportant la lumière, et la contrôlant en l'enveloppant de ses mains. Son domaine : le fleuve ! (*o pisi a de : a ini a*

liba !). Son objectif : maîtriser l'énergie (*sa a e du : luku a stroom*). Son pouvoir : être bien informé ! (*san na en tranga : a e sori yu moro bun*). En bandeau, tout en bas de la page, figurent les logos des partenaires du PRME. Les gens du fleuve avaient là un message central : un ensemble de partenaires tous présents sur le littoral, associés à l'Europe, ont apporté sur le fleuve ce projet de permettre aux populations de « maîtriser l'énergie » en les informant d'un certain nombre de réalités (appareils, installations, bons gestes, facture...). Sur ce dépliant ne figure pas le logo de Mamabobi, pourtant acteur principal du dispositif sur le territoire du fleuve.

Sur le second tiers du dépliant, dans un esprit de comparaison, les ampoules à incandescence sont disqualifiées (il faut les changer tous les mois (*Mi kon weri fu kengi den ala mun*), elles représentent une part importante de la facture (*a furu tumisi*), au bénéfice de la LBC (*a moro bum lampu*), qui consomme cinq fois moins d'énergie (*feysi tron moro lagi*), et dure six fois plus longtemps (*sigisi tron moro langa*). Suit un petit schéma sur lequel les deux lampes sont figurées en vis-à-vis pour rappeler les équivalences de puissance (60W=11W, 75W=15W et 100W=20W). Figure aussi un petit comparatif sur les coûts de fonctionnement induits à l'année : 50 euros/an pour l'ampoule classique contre 10 euros/an pour la LBC. Ces ordres de grandeur, tout comme les images qui leur sont associées (grimace et agacement d'un côté, sourire et sérénité de l'autre), sont supposés retenir l'attention, susciter une réflexion et produire de l'intérêt, faciliter l'adhésion.

Toujours au verso, l'information centrale qui figure sur le tiers intermédiaire du dépliant, concerne l'étiquette énergie. Le message principal est qu'il est préférable de changer un vieux frigo fatigué, qui consomme 200 euros/an, par un neuf qui coûtera trois fois moins en fonctionnement (*mi moro grani mi e bron 200 euros ini iwan yari/anga mi ala sani moro flexi ! 70 euros mi e bron wan yari*). Le vieux frigo est coloré en rouge, le neuf en vert, rappelant le code couleur de l'étiquette énergie à propos de laquelle il est simplement signalé qu'il convient de choisir des appareils de classe A, la couleur verte, (*yu mu bay den machine sa abi classe A grun kororu*). De même, il est rappelé qu'il ne suffit pas d'avoir un frigo économe, encore faut-il en faire bon usage, et notamment veiller à apprendre aux enfants à ne pas laisser la porte ouverte comme ils le feraient pour un placard (*tapu a doro fu a kasi ! fermez la porte du frigo !*).

Dans le respect et le dialogue (*taki anga lespeki*), ce dépliant servait donc de support pour transférer de la compétence aux personnes rencontrées (*efi a sabi, a sama sa abi wan kontrol tapu san a e du*). Il s'agissait de rappeler les bons gestes que l'on peut faire tout de suite (les meilleures façons d'utiliser les appareils électriques), en poursuivant par une série d'informations très pratiques sur les technologies, les postes de consommation les plus importants (froid et éclairage) et le rôle de l'étiquette énergie.

➤ **Le dépliant sécurité**, se présente quant à lui sous la forme d'une scène de rencontre entre un rasta man, Markus, et Fayaman. Il est titré « Chez Markus, l'installation est dangereuse, risque d'électrocution et d'incendie » ; titre qui n'est pas traduit mais pleinement illustré par le dessin de pièce dans laquelle trône un vieux frigo rouillé, installé à proximité d'un évier, et qui trempe dans une flaque d'eau. Des fils circulent au sol, notamment dans la flaque. Ils s'entremêlent dans un joyeux mélange de croisements et de raccords tous plus ou moins bricolés (avec des dominos, avec du scotch, avec des fils de fer spiralés...). Certains fils se terminent par des lampes, sans interrupteur. Des fils sont dénudés... En regard de cette scène apocalyptique, qui concentre tout ce qu'il ne faut pas faire en matière d'installation électrique, on voit un disjoncteur, une prise de terre, des prises au mur, des boîtiers... soit autant de « bonnes pratiques » à adopter. La lecture de la scène se termine par la conclusion suivante : « Suivez les conseils de Fayaman, pour une installation sans danger, *Arki a boskopu fu Fayaman, fu meki wan bun installation na ini yu oso* ». L'intérêt de cette scène est qu'elle ne nécessite pas d'explication outre mesure, aucun texte à lire : on y voit Markus une première fois avec les cheveux tout hirsutes suite à une décharge électrique, puis on le voit une seconde fois, ses dread logs prenant feu. L'idée est d'attirer l'attention sur la dangerosité des branchements électriques réalisés, non pas en dépit du bon sens, mais comme on le peut, faute d'électriciens pour le faire.

L'idée des risques d'électrocution est reprise au verso du dépliant. Markus « prend le jus » en touchant sa machine à laver. Ce dessin permet d'introduire l'idée qu'il est indispensable d'installer un disjoncteur différentiel. Le mot n'est pas traduit car il n'existe pas en sranan-tongo. Le dessin est

supposé parler de lui-même. Il est renforcé par « ce n'est pas moi qui prend l'électricité, c'est le disjoncteur qui saute, *pe fu a stroom e naki mi a disjoncteur e dyompo*).

A côté, une machine à laver est dessinée à l'extérieur du logement, comme on le voit souvent sur le fleuve. Au dessus, on voit un boîtier : « Tous les boîtiers où passe l'électricité doivent être protégés de l'eau. Installe une prise de terre ! *Ala den dosu pe stroom e pasa musu tapu fu watra na mu go na ini. Poti wan* « mise à la terre » !). Pour la même raison que précédemment, l'expression « prise de terre » n'est pas traduite.

Ce dépliant est éloquent car il montre parfaitement que le passage d'une langue à l'autre n'est pas automatique. Il montre combien, dans le domaine de l'électricité, on achoppe sur un univers tout à fait nouveau qui met en perspective un décalage culturel fort. L'arrivée récente de l'électricité a rencontré des populations qui n'étaient pas du tout familiarisées, encore moins préparées à ce fluide qui circule de façon invisible, par l'intermédiaire de fils. La question se posait alors du « comment » et du « quoi » dire lorsqu'on s'adresse à des personnes qui n'ont pas grandi avec le système électrique et ce qui l'entourne (les appareils électroménagers).

➤ **Le logiciel Simul Conso**

Le logiciel Simul Conso est un petit outil produit par l'ADEME qui permet un calcul estimatif des consommations électriques d'un logement individuel.³³ Il propose une simulation de calcul des consommations électriques poste par poste. A partir des habitudes déclarées et des équipements signalés, des conseils sont donnés pour aider à faire des économies d'électricité, en évitant le gaspillage et en optant pour des appareils électrodomestiques performants. La page d'accueil du logiciel en appelle à l'esprit écocitoyen³⁴. A partir d'un menu déroulant, le consommateur est invité à enregistrer un certain nombre d'informations concernant chacun de ses postes de consommation. Poste après poste, deux figures sont alors générées :

❖ La répartition des consommations électriques³⁵ présentée sous la forme d'un camembert avec un jeu de couleurs qui permet de distinguer les postes des uns des autres : les valeurs sont exprimées en pourcentages. On constate que le poste « froid domestique » occupe entre 30 et 40 % en moyenne des consommations totales.

❖ « Un total des consommations électriques par catégorie, en euros, Kwh et CO2 émis », figuré sous forme d'un tableau dans lequel, on peut lire notamment, dans la première colonne, le coût annuel des consommations électriques. En se référant au code couleur du schéma précédent, et en lisant ligne par ligne, on repère alors aisément les postes les plus consommateurs de KWh, donc ceux qui contribuent le plus à augmenter la facture d'électricité. Aucune explication n'est requise : d'un simple regard, l'utilisateur peut constater de lui-même la place occupée par tel ou tel poste et comprendre, sans autre formalité, le message principal.

Suite à ces données chiffrées, une série de conseils personnalisés est alors fournie pour ce qui concerne la climatisation et la ventilation, l'eau chaude sanitaire, les appareils de lavage et de séchage, les appareils de loisirs et les éclairages. Ces conseils sont libellés en français. Ils requièrent l'intervention du médiateur qui les présente après avoir visualisé le « camembert ». Ce dernier permet de prioriser les messages. Il ajoute de l'efficacité à l'aller-retour entre les informations qu'il fournit et les conseils donnés qui viennent conforter l'enjeu.

Beaucoup de questionnements ont accompagné la mise en place de cet outil informatique. Son utilisation tout au long de l'année dans les bourgs, les retours très positifs qu'en ont eu les médiateurs

³³ <http://www.ademe-guyane.fr>

³⁴ « Comme l'a écrit Saint-Exupéry, "nous n'héritons pas de la Terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants." Nous sommes responsables des générations à venir et il ne tient qu'à nous de modifier nos modes de consommation et de production ! En Guyane, chacun de nous émet 3 tonnes de CO2 (gaz à effet de serre) par an, par ses consommations d'électricité d'origine thermique ou ses déplacements nécessitant un carburant fossile. Il ne tient qu'à nous de corriger cette évolution ! Chaque geste compte, il n'y a pas de petits gestes si nous sommes des milliers à les faire »

³⁵ Il est bien précisé que les résultats sont donnés avec une marge d'erreur d'environ 10 % et qu'ils n'ont aucune valeur contractuelle

et nos propres observations de terrain, montrent que **cet outil ne crée pas de distance avec l'utilisateur, bien au contraire**. Outre son aspect démonstratif, ce petit logiciel permet non seulement un calcul rapide des consommations, mais il a en outre deux autres avantages : il est convivial, rassurant (c'est l'ordinateur qui le dit) et **il place l'utilisateur dans une posture active** lorsqu'il est invité à renseigner les rubriques : ce n'est plus le blanc qui sait, mais bien lui, l'utilisateur, qui apporte la connaissance nécessaire pour « faire parler » le logiciel. Apparenté à modernité puisqu'il nécessite un ordinateur, ce logiciel a contribué à **conférer un réel sentiment de parité** (culture blanche *versus* culture noir-marron ou créole). Qui plus est, l'ordinateur ne peut pas se tromper, on lui fait donc confiance. Il a ainsi **contribué à crédibiliser les messages des médiateurs**, donc l'ensemble de l'opération.

Une autre crainte au départ : que la simulation fasse apparaître des différences de consommation entre familles qui partagent une seule facture. En effet, la règle générale est de diviser la facture à parts égales, dès lors que les équipements sont équivalents en type et en nombre. Comme pratiquement personne n'a conscience des coûts engendrés par un appareil devenu vétuste, encore moins par un appareil de classes autre que A ou B, cette donnée, pourtant fondamentale pour apprécier les consommations, n'est jamais prise en compte.

Sur l'ensemble des bourgs, la composition en équipements électriques d'une bonne partie des foyers a donc été enregistrée à l'aide d'un fichier excel. Un petit outil récapitulatif a été élaboré.

Concernant les enregistrements des consommations à un instant « t », ils n'ont pas été systématiques, puisque la manipulation d'enregistrement a été mise en œuvre après le début de l'opération. Toutefois, les données étant nominatives, l'ensemble de celles qui sont actuellement disponibles constitue un bon échantillon. Elles peuvent constituer une référence de départ pour calculer les améliorations.

➤ **La fiche récapitulative**

En fin de visite, chaque binôme de médiateurs avait pour mission de renseigner une **fiche récapitulative**. Devaient y figurer la date de la visite, les noms et adresses de la personne visitée (abonnée ou pas), le nombre de LBC vendues et le nombre d'ampoules incandescentes détruites. Y figurent également la remise de documentations, ainsi qu'éventuellement, des remarques de l'utilisateur.

➤ **Les campagnes radio**

A Apatou et Grand-Santi, la radio locale a relayé le passage des médiateurs. Des mises en scène de visites ont été diffusées à l'antenne de manière à annoncer aux populations un prochain passage, mais aussi pour expliquer le sens et l'enjeu de ce genre de visite.

➤ **Le dispositif de médiation inter-culturelle et le protocole des visites**

En dehors des informations délivrées lors de leur formation, les médiateurs avaient une feuille de route pour préparer leurs visites. Après s'être présentés (« *les médiateurs ne sont ni des agents EDF, ni des électriciens réparateurs, ni des agents du fisc ou des agents de propagande électorale* »), ils devaient exposer l'objet et le cadre de leur intervention (« *Opération « MDE Maroni » réalisée dans le cadre du PRME* »).

La première visite étant centrée sur la diffusion des LBC. Il s'agissait de proposer un tour du logement pour repérer les endroits où installer ces lampes. Le conseiller devait alors les recommander dans les pièces qui restent allumées longtemps. Il s'agissait ensuite de parler des appareils électroménagers de façon à introduire la notion de consommation et d'expliquer le lien entre caractéristiques des appareils, usage de ces appareils, et consommation. La visite devait se poursuivre par la présentation d'un certain nombre de gestes contribuant à réduire les gaspillages d'électricité. Le technicien devait en profiter pour identifier et conseiller sur d'éventuels problèmes sécuritaires flagrants (sans pour autant en assurer la mise aux normes).

A l'origine, il était préconisé d'annoncer une seconde visite qui serait l'occasion d'aborder plus en détails les problèmes de sécurité et de froid domestique. L'idée étant de rappeler les conseils délivrés lors de la première visite mais aussi d'insister sur l'étiquette énergie et sur l'importance d'entretenir ses appareils et de s'équiper en appareils économes.

Dans une note confectionnée par Mamabobi, on peut lire que « *Avant de commencer l'action auprès des particuliers, les Mairies devront être renseignées du lancement de la campagne* ». Outre les particuliers, les médiateurs devaient également rencontrer :

- ❖ Les communautés religieuses (Chrétiens, Evangélistes, Témoins de Jéhova, ...), qui, dans les bourgs, ont été séduites à l'idée d'être des relais de conscientisation au enjeux de la MDE. De fait, il était prévu que les médiateurs fassent la promotion du dispositif auprès des curés, leaders charismatiques, et pasteurs pour une transmission du message.
- ❖ De même, les Autorités Coutumières représentées dans les bourgs devaient être informées du dispositif.
- ❖ Il était envisagé de solliciter l'Education Nationale pour adapter, avec les enseignants, les messages de la MDE et de la sécurité, ... pour des actions de sensibilisation auprès des scolaires des grandes classes primaires et des collèges.
- ❖ A l'origine, les commerçants « franchisés » de St Laurent devaient être « enrôlés ». Il s'agissait d'atteindre les enseignes « Conforama » et « Mégabriel » de St Laurent du Maroni. Les médiateurs de la zone d'Apatou/Grand-Santi avaient pour tâche d'informer et de sensibiliser les commerçants et leur personnel autour de l'opération « MDE-Maroni ». La réalisation - en concertation avec les commerçant et les vendeurs - d'un panneau bilingue (français/nenge-tongo), était également envisagée pour faciliter la compréhension de « l'étiquette énergie », et sensibiliser à un affichage plus régulier des performances énergétiques des produits en magasin.

1.5. L'enrôlement des commerçants

Bien qu'ils aient déclaré leur intérêt trois ans auparavant la mise en place concrète de l'opération, la contribution des commerçants au dispositif n'a pas été simple. Sous prétexte de disposer de peu de temps ou de manque de possibilité de stockage, les motiver fut compliqué. Il s'agissait de leur faire comprendre le rôle essentiel qu'ils allaient pouvoir jouer en assurant la continuité de l'approvisionnement des foyers, sans obligation de comptabilité particulière envers le fournisseur des lampes (EDF ou Mamabobi).

Souvent, il a fallu « forcer la main » en proposant par exemple de faciliter la livraison de Cayenne à Saint-Laurent. Mamabobi dut déployer des astuces pro-actives, incitatives, pour les convaincre : « *si vous ne participez pas, vous risquez de rester en retrait du programme* ». Dans tous les cas, le projet de participer fut accepté à la condition de procéder à un échange standard des ampoules classiques contre un stock identique de LBC. Cette substitution visait à éliminer toute possibilité de revente des ampoules standards, tout en aidant le commerçant à entrer pleinement dans l'opération sans que cela ne représente un coût dissuasif pour lui. **L'avantage de cette solution « faire en lieu et place du commerçant » est de l'inscrire d'emblée dans le dispositif**, en phase avec les temporalités souhaitées, évitant par là les décalages éventuels entre des demandes de LBC de la part de clients de plus en plus nombreux à être informés. **L'enjeu était d'éviter une rupture entre une demande en construction et une offre mal adaptée.** L'avantage de procéder à un enrôlement de type pro-actif visait à réduire les possibilités de fuite des commerçants tout en **inscrivant l'opération dans le long terme.**

Autre contrainte : l'attitude arrogante de commerçants en plein déploiement d'activités sur le fleuve (développement consécutif à l'augmentation de la population, mais surtout nécessaire pour satisfaire des demandes de plus en plus nombreuses et diverses). Pour ces commerçants, réfléchir à la réorganisation des ventes de lampes représentait une perte de temps disproportionnée au regard des avantages procurés. Acquérir des lampes à un euro l'unité pour les revendre à deux euros (alors que leur valeur sur le marché est du triple...), représente un manque à gagner peu négligeable qui constituait un frein notable³⁶.

³⁶ Prix de vente grossiste 4 €, prix de vente moyen chez le commerçant avant l'opération « MDE-Maroni », environ 8 €.

Aujourd'hui, **tous les foyers sont équipés de LBC**. Le problème des commerçants se pose alors de devoir écouler des stocks de lampes alors que le marché semble devoir être saturé rapidement. Si les foyers des bourgs du fleuve ne sont pas encore tous intégralement équipés, il est un fait bien admis que ce genre de lampe présente des avantages (durée de vie, moins de consommation) qui tendent à les inciter à continuer de les acquérir. D'où des interrogations légitimes autour de l'éventuelle possibilité d'augmenter le tarif des LBC pour bénéficier d'une meilleure marge compensant la baisse des ventes.

2. ÉVALUER LE VÉCU ET L'EFFICACITÉ DE L'OPÉRATION « MDE MARONI »

2.1. Programme, opération, campagne, Fayaman ... de quoi parle-t-on ?

Les façons de nommer le dispositif renvoient en fait à des cadres de référence spécifiques, propres à chaque catégorie d'acteurs concernés. Les langages mobilisés sont éloquentes :

Les médiateurs qui ont sillonné les bourgs du Maroni durant plus d'un an, portaient, en guise de reconnaissance, un T-shirt figurant Fayaman. Aussi, sur le fleuve, quand on évoque les visites, les démonstrations, les dépliants.... on parle de **Fayaman**, reprenant ainsi le personnage emblématique qui a servi de support de communication à l'opération sur le terrain. Les médiateurs eux-mêmes sont qualifiés de fayaman. « *Fayaman arrive* ».

Les institutionnels parlent de **l'opération** « MDE Maroni », conférant au dispositif un caractère implicitement ponctuel. Cette opération n'est pas une priorité, mais une action parmi de nombreuses autres, qu'il s'agit de conduire à son terme, sans présager d'une continuité possible. Le redéploiement de cette opération, sa réplique sur le littoral ou les territoires de l'Est, son prolongement à travers un volet « froid domestique », ne peuvent s'envisager qu'après un retour d'expérience (REX) positif et après accord de l'ensemble des partenaires du PRME. De fait, même si l'ADEME tend à raisonner « apprentissage des économies d'énergie », elle se range au discours dominant qui soutient l'idée d'engager un premier pas (les LBC), vers des changements techniques qui vont entraîner d'emblée une baisse de la demande d'électricité. L'opération visant le parc du froid domestique vient alors comme une seconde étape.

Mamabobi, parle davantage du **programme** MDE-Maroni, sous-entendu qu'il s'agit bien **d'une démarche sur le long terme**, organisée autour d'une première étape : la promotion des LBC. La seconde étape escomptée est celle qui porte sur le marché des appareils de froid. Parler de programme est une manière de se projeter dans le temps, avec pour finalité l'idée d'intervenir sur les cultures énergétiques locales, dans une perspective de pérennisation des changements de comportements adoptés. L'association situe ainsi sa contribution au dispositif comme une part intégrante de sa politique qui vise à impliquer davantage les populations du fleuve dans les projets qui les concernent, pour qu'elles s'approprient culturellement ces projets. **De fait le programme MDE Maroni tend à s'inscrire dans la durée.**

Les médiateurs parlent quant à eux de **campagne LBC**. Inscrits dans le court terme (emplois aidés à durée limitée), pas du tout associés à la réflexion politique en amont du dispositif, ils ne peuvent guère envisager de regarder au-delà du terme de leur contrat.

Nous parlerons quant à nous de **dispositif socio-technique** au sens où ce projet combine un système technique central : la fourniture de l'électricité, à des technologies (LBC, frigos, autres appareils électriques...), utilisées ou sollicitées par des utilisateurs (clients pour les uns, usagers ou consommateurs pour les autres). On parle de dispositif socio-technique au sens où l'efficacité du système technique central est totalement dépendante des usages mis en œuvre par les utilisateurs. Ces derniers construisent leurs pratiques sur la base de ce qu'ils comprennent du système central (sa spécificité (un générateur, du gaz oil...), son mode de fonctionnement, sa gestion, les conséquences en terme de facturation). Leurs pratiques sont également construites sur ce qu'ils savent des technologies mises à leur disposition et de l'incidence de leur utilisation sur la facturation.

2.2. Quand la diversité des enjeux visés conditionne les moyens préconisés

L'enjeu transversal du dispositif est bien de trouver une solution sur le fleuve. Mais une solution pour quoi ? C'est là que les avis divergent, du moins ne revêtent-ils pas le même caractère d'urgence. C'est ainsi que cohabitent trois grandes tendances ou paradigmes :

Le paradigme technico-économique

Pour le distributeur d'énergie, l'opération « MDE-Maroni » vise en premier lieu à résoudre les problèmes de surconsommation qui mettent en péril les générateurs et occasionnent des pannes régulières et des mécontentements. Elle vise aussi, dans un second temps, à tenter d'apporter une solution aux problèmes récurrents d'impayés d'énergie. C'est alors une logique technique et économique qui détermine le projet : inonder le fleuve de LBC et, plus tard, inciter au renouvellement du parc du froid domestique. Réduire les consommations du poste « éclairage » et du poste « froid » a un objectif principal : **écrêter les pics de consommation**, avec un corollaire : « une obligation de résultats en CEE ».

Compte tenu des enjeux économiques et de l'urgence à agir face à la croissance démographique des bourgs, EDF mise donc sur la solution technique qui permet de pallier au manque de compétences des clients du fleuve dans le domaine des modes de consommation économe. Le principe repose sur une diffusion large des systèmes techniques efficaces (LBC, frigos de classe A). L'ensemble des logements doivent ainsi être équipés pour réduire la consommation globale sur le fleuve. Cette logique technique n'est pas incompatible avec une logique plus civique, elle est simplement première. Les aspects sociaux du problème ne sont donc pas évacués mais reportés dans le temps pour **faire face de manière rapide et efficace à la « priorité numéro 1 » : réduire les courbes de charge.**

Le paradigme pédagogique

Pour l'ADEME, le Conseil Général ou le Conseil Régional par exemple, les problèmes énergétiques sont à resituer dans une problématique plus large d'urgence à **lutter contre le changement climatique**. Les objectifs sont d'économiser l'énergie, en jouant sur les modes de consommation. L'action est donc centrée sur l'apprentissage d'habitudes moins énergivores et l'incitation à l'équipement en appareils éco-performants. Cette démarche s'inscrit dans un registre qui promeut les gestes de « bon sens » et fait appel à la réflexion et à la compréhension. Il s'agit donc de définir et diffuser une nouvelle approche de la culture énergétique basée sur la mise en avant de nouveaux comportements, mis en valeur grâce à des outils de sensibilisation.

L'étiquette Energie, les supports d'information, les démonstrations sont mobilisés pour accompagner **une logique civique combinée à une logique environnementale**. Dans cette perspective, les usagers doivent être **préparés à des principes de sobriété pour assumer le coût financier, social et environnemental des installations qui leur procurent de l'énergie.**

Le paradigme de l'adaptation culturelle

Les économies d'énergie ne sont pas l'entrée principale de Mamabobi, mais davantage un prétexte ou l'occasion de dynamiser et valoriser les populations locales dans un mouvement de déculturation. Les valeurs environnementalistes qui portent l'association sont fortes, mais pas essentielles dans la participation au dispositif MDE. Les économies d'énergie sont un moyen nécessaire pour s'adapter aux évolutions technologiques qui accompagnent le développement des territoires isolés de Guyane.

La logique dominante est celle de l'adaptation au projet de réduction des consommations d'énergie dans le but de dynamiser une réappropriation de valeurs centrées sur des gestes traditionnels. Les économies d'énergie sont avant tout du bon sens, bon sens mis en avant comme un outil pour revendiquer des appartenances culturelles, des valeurs, une identité. Elles sont replacées dans une approche culturelle globale qui met l'accent sur l'intérêt de la communauté dans son ensemble à

participer au **projet. Il s'agit alors de développer des compétences vers une vision collective de développement homogène et intégrée.**

L'enjeu est de revaloriser les savoirs locaux, les gestes traditionnels jusque là disqualifiés. C'est ainsi qu'est mise en avant l'existence ou l'acquisition de compétences en matière d'économie d'énergie. Il s'agit d'adopter des gestes, de les incorporer, dans le sens littéral d'inscrire dans leur corps, de se les approprier, par la pratique.

Ce paradigme de l'adaptation culturelle est ouvert. Il se nourrit largement des autres paradigmes pour concevoir une approche qui vise à faciliter la compréhension de cette démarche plutôt invasive, qui vise à **donner aux populations une culture énergétique, s'inscrivant dans une appropriation pérenne.**

En guise de récapitulatif, voici un tableau comparatif :

LES PARADIGMES	« PÉDAGOGIQUE »	« TECHNIQUE »	« ADAPTATIF CULTUREL »
Enjeux	Economiser l'énergie Réduire les impacts sur le climat	Ecrêter les courbes de Consommation Réduire les impayés d'énergie	Créer une culture énergétique (située) territorialisée
Logique	Environnementale	Technico-économique	Médiation interculturelle
Approche dominante	1. Solution pédagogique	1. Solution technique	1. Solution culturelle
	2. Technique	2. Economique	2. Sociale puis technique
Stratégie	Donner du sens	Donner des moyens	Donner de la compétence
	Technologies économes + éducation	Technologies économes	Prise en compte des spécificités identitaires
Moyens	Sensibilisation Information	Equipements Information	Compréhension-Formation
Conception des économies d'énergie	Sobriété	Raisonnée et mesurée	Sobriété
Échelle d'action	Territoire global (à terme)	Territoire global (à terme)	Territoire local
Temporalité	Moyen terme puis long terme	Court et moyen terme	Long terme
Acteurs ciblés	Grand public, usagers	Abonnés, clients	Populations locales

L'opération « MDE Maroni » s'est donc mise en place suite à la croisée de ces différents paradigmes. Ce fut à la fois **sa force** (combinaison de plusieurs logiques qui se sont enrichies les unes les autres), mais aussi **sa faiblesse** : les enjeux visés n'étant pas tout à fait les mêmes, les moyens envisagés n'ont pas toujours été consensuels et les temporalités ont été décalées : tous les outils n'ont pas été opérationnels au même moment par exemple.

Au final, à vouloir trop embrasser de problématiques à la fois (transformer le parc des lampes, rajeunir le parc du froid tout en privilégiant les classes « A », sensibiliser aux consommations, éduquer à l'usage des appareils, informer sur la sécurité électrique, aborder également les autres sources de dépenses énergétiques, responsabiliser...), l'opération « MDE Maroni » prenait le risque de la dispersion.

La complexité de la mise en œuvre sur le terrain

Le mérite de l'opération a été de **s'appuyer sur l'association Mamabobi** qui en a été la véritable cheville ouvrière. Se situant à l'interface entre une réflexion conçue sur le Littoral et des besoins et des attentes émanant du fleuve, elle a su s'adapter et ajuster le dispositif aux réalités locales :

C'est ainsi que sur le terrain, il a fallu jongler avec

- des conditions de rencontres pas faciles (absence des interlocuteurs, aller-retour, rendez-vous manqués, personnes peu disponibles au moment voulu, ...),
- Un nombre bien plus élevé que prévu de ménages à rencontrer (du fait de la sous-évaluation des non abonnés lors du prévisionnel des visites)
- La manipulation de nombreux outils s'enchaînant les uns derrière les autres
- Et surtout, une sorte de "pression" ressentie du fait de la priorisation par les commanditaires de résultats mesurables et si possibles visibles par tous

2.3. Les partenaires du second cercle de l'opération pas assez sollicités ?

Par partenaires, on entend à la fois les concepteurs de l'opération, mais aussi ses metteurs en œuvre (on parlera de partenaires du premier cercle) et les personnes relais aux différentes échelles (les partenaires du second cercle).

En matière de gouvernance, au premier niveau de cette opération (**partenaires du premier cercle**), on peut distinguer trois temps distincts :

- En amont, les **acteurs du PRME** qui ont autorisé le projet dont le contenu a été essentiellement élaboré par l'ADEME.
- Puis **Mamabobi**, qui fut à la fois le metteur en œuvre et l'animateur de l'opération : négociation avec les commerçants, recrutement des médiateurs, conception des supports en étroite collaboration avec ces derniers, participation à la formation, enfin, accompagnement et management des médiateurs sur le terrain, tout au long de l'année.
- Chacun dans leurs bourgs respectifs, **les médiateurs** qui ont alors travaillé en binômes durant tout le déroulement de l'opération. Ils sont allés de maison en maison, faisant du porte à porte, mode d'intervention excessivement difficile et éprouvant, qu'il leur a fallu négocier au cas par cas. Pas de mode d'emploi possible, pas de recette tout prête pour gagner la confiance des gens et entrer chez eux. Mi VRP, mi ambassadeurs, il leur a fallu trouver leur place et se forger une identité.

Pour ce qui concerne **les partenaires du second cercle**, nos entretiens montrent que tout le monde s'accorde à constater qu'ils ont été quelque peu négligés, à la fois lors de la conception du projet, mais aussi lors de son déploiement sur le fleuve.

- De leur côté, **les élus locaux** auraient apprécié d'être invités lors du lancement de l'opération et être informés au moins à mi-parcours. Ils auraient souhaité être associés plus en amont.
- Les inspecteurs de **l'Education Nationale**, les professeurs et instituteurs rencontrés déclarent regretter de ne pas avoir été sollicités comme relais pour faire de l'animation dans les classes pour renforcer les messages délivrés dans les foyers. Les **contrats d'établissements** sont pourtant un cadre propice pour ce genre de projet.
- Les **communautés religieuses** n'ont pas été sollicitées, alors qu'elles se proposaient quasi spontanément de le faire à l'origine (notamment sur l'enjeu communautaire, probablement pas assez mis en avant).

➡ De manière à **conférer une certaine cohérence au niveau territorial**, mais aussi pour enrôler davantage les partenaires influents, il serait bon d'élargir le partenariat.
Les mairies pourraient être des relais (affichage, mise à disposition de la mallette, des dépliants, accueil de réunions d'informations, voire d'expositions).
Les animations dans les écoles devraient être développées.

Les communautés religieuses devraient pouvoir intervenir autour de l'intérêt général et de la responsabilisation individuelle dans la gestion d'un système technique partagé.

Le territoire de l'opération

L'opération était destinée et conçue en direction des populations des bourgs du Fleuve Maroni. Elle a de fait, parfaitement atteint sa cible car tous les foyers ont été visités.

☞ Les écarts auraient pu être concernés car ils accueillent une population qui fréquente régulièrement les bourgs, une population qui tend à migrer vers les bourgs, mais aussi une population qui occupe des territoires en demande d'autonomie énergétique.

☞ Une duplication sur les bourgs de l'intérieur et sur l'Est permettrait non seulement de capitaliser les acquis en faisant évoluer les outils, en les adaptant (traduction en créole, par exemple, ou en portugais), mais serait aussi un bon moyen de développer l'opération en la performant.

2.4. Des visites efficaces, car centrées sur la proximité sociale et le conseil personnalisé

➤ Le déroulé d'une intervention

La conduite et le contenu des visites sont simplement décrits dans leurs grandes lignes :

- La première visite doit s'attacher à expliciter une facture, présenter une série de conseils à partir du dépliant BD, faire une démonstration de la qualité des LBC pour terminer en proposant des LBC en remplacement des incandescentes qu'il s'agit de détruire sur place. L'économètre pouvait être posé, dans les cas opportuns.

- A l'origine, la seconde visite devait promouvoir les frigos et congélateurs de classe « A », devenus disponibles sur le fleuve. En l'absence d'un marché organisé dans ce domaine, cette visite, lorsqu'elle fut possible, a consisté en un rappel de l'étiquette énergie, une présentation du dépliant sécurité et lorsque l'ordinateur a été disponible, une simulation de la consommation du ménage.

En partant, les médiateurs devaient remplir la « fiche récapitulative visite ». Il était recommandé de visiter autant que possible les groupes scolaires, les communautés religieuses...

☞ Ainsi, les interventions des médiateurs n'ont pas fait l'objet d'un **protocole** détaillé qui comporterait un certain nombre d'étapes à suivre précisément et absolument. Cela n'était guère envisageable compte tenu des particularités du territoire. Les visites ont donc de fait été inégales, tant dans le temps passé par le binôme, que par le contenu des messages délivrés. Elles n'ont probablement pas eu, ni la même efficacité, ni le même impact.

➤ Des visites intrusives, mais gratuites et instructives...

Il ressort de l'enquête de terrain que, si elles en ont surpris plus d'un au départ du fait de leur caractère inhabituel, les visites, malgré leur aspect intrusif (s'inviter chez les gens, sans prévenir, à deux, avec tout un attirail : sac à dos, mallette de démonstration, cartons de lampes...) ont été finalement bien appréciées. Ce qui pouvait apparaître comme une difficulté du dispositif (parvenir à entrer chez les gens), a constitué sa force principale : les personnes visitées ont été rapidement conquises par le côté concret des visites : s'appuyant directement sur leurs pratiques et leurs habitudes énergétiques, prenant comme support direct appareils électriques et/ou installations, accompagnées par ailleurs de dépliants décrivant des réalités vécues, expliquées en langage local, par des médiateurs appartenant eux-mêmes à la communauté locale, il y avait là, tout un ensemble d'ingrédients convergeant vers une même cohérence.

☞ A l'évidence, que ces conseils aient été gratuits représente un atout. Que les messages délivrés le soient par des semblables, exprimés dans un langage ordinaire, (et pas en français, trop souvent signe d'une domination symbolique), sur la base de gestes du quotidien décrits en des termes communs, voilà qui permettait de gagner une certaine confiance.

- ☉ Les visites placent la famille dans **une posture compréhensive et interactive**. Faire participer valorise, évite la relégation à la passivité. La visite au domicile replace la famille au cœur du dispositif, dans un rôle positif.
- ☉ Savoir par ailleurs que tous les habitants des bourgs allaient être rencontrés constitua un argument convaincant (éviter d'être exclu du dispositif), favorisant un accueil à la fois amusé et intéressé.

➤ qui informent, mais avec des limites

D'une visite à l'autre, ce ne sont pas nécessairement les mêmes personnes qui ont été rencontrées dans un même logement. Cela pose problème dès lors que l'information délivrée au cours de la seconde visite ne se suffisant pas à elle-même, elle oblige le binôme à reprendre un certain nombre d'informations données lors de la première visite. Compte tenu du temps imparti par visite, cela ne fut pas toujours envisageable. De même, certains ménages n'ont pas reçu de seconde visite, alors que d'autres ont reçu l'information des deux visites en une seule rencontre, ce qui se traduit par **une information inégale d'un ménage à l'autre** ; ce qui explique en tout cas, des niveaux d'information différentes.

Par ailleurs cela met en exergue une difficulté centrale du dispositif : comment est-on sûr que la personne rencontrée au cours de la première visite sera la même lors de la seconde ? Comment s'assurer que les informations délivrées sont transmises au sein des ménages ou entre les personnes partageant le même domicile ?

D'après nos entretiens, il semble que dans la majorité des cas, **la transmission des messages** ne se soit pas faite : ni en direction des enfants souvent scolarisés au moment de la visite, ni en direction des autres adultes partageant le même toit. De toute évidence, lorsque l'information a circulé à l'intérieur du foyer, même sur la base des dépliants, on peut imaginer combien elle a pu être parcellaire, voire déformée, sauf peut-être pour ce qui concerne les LBC.

Par ailleurs, selon qu'il s'agit d'une personne ayant été scolarisée ou pas, on note rapidement **une différence de réceptivité** (ne serait-ce que dans la disposition à écouter le message, et dans la forme d'écoute activée (passive, réflexive ou interactive) qui va impacter l'efficacité des messages.

De même, nous avons pu constater que dans de nombreux cas, les enfants sont présents. Lorsqu'ils sont invités à écouter les médiateurs, ils paraissent séduits par le caractère très coloré et humoristique du dépliant Fayaman, son format BD. Curieux, attentifs, ce sont aussi de bons vecteurs d'information en direction des autres membres de la famille

Le défaut principal de l'opération « MDE Maroni » est d'avoir négligé la dimension « ménage » pour cibler en priorité une personne dans le domicile visité. C'est là que se pose la question de la diffusion du savoir à l'intérieur d'un même logement : quid des comportements des enfants, des époux, dès lors qu'ils n'ont pas eu l'information en direct, ou que cette information leur revient réduite et déformée ? Par contre, il était bien difficile de faire autrement : scolarité, travail à l'abattis, et des fois incompréhension intergénérationnelle ont interféré sur le programme des visites

On achoppe là sur la **difficulté de transposer un mode de pensée occidental** qui tend à assimiler le ménage bushi au ménage que l'on rencontre en métropole (la famille qui se réunit de façon rituelle pour prendre un repas par exemple...et qu'on pense trouver à des heures privilégiées de la journée). Cette représentation n'est pas opérante car, nous allons le voir par la suite, les communautés locales sont organisées autour de « ménages » monoparentaux.

- ☉ Organiser des visites dans les foyers est en soi une vraie difficulté. Ne pas prendre de rendez-vous, ne pas envoyer au préalable un courrier pour prévenir...mais se présenter en porte à porte, et revenir autant de fois que nécessaire, reste bien la seule méthode envisageable car respectueuse des modes de vie et des disponibilités de chacun. En effet, les messages de MDE n'ont aucune chance d'être bien assimilés lorsqu'ils sont en situation contrainte ou trop officielle. Aussi, malgré ses limites, la manière de procéder était-elle pertinente.

Enfin, les conseils apportés au cours des visites de binômes ont une autre limite. Limite rapidement constatée auprès des personnes n'ayant reçu qu'une visite : l'information est dense et nouvelle, on retient en premier lieu celle dont la proximité est la plus grande ou celle qui concerne une

pratique de consommation ou l'usage d'un appareil qui fait problème (par exemple le conseil de dégivrer son congélateur a plus de sens si le congélateur présente effectivement un problème de givre le jour de la visite. Les conseils en matière d'installation électrique ont plus de portée si la personne comprend que ses propres branchements présentent des problèmes de sécurité). De fait, sur le principe du « *trop d'informations tue l'information* », ce conseil qui réfère à une pratique concrète et visible, tend à faire écran au reste des informations alors secondarisées, puis rapidement oubliées.

☞ Il était donc judicieux de procéder en deux étapes pour transmettre l'ensemble des informations souhaitées. Un protocole trop rigide (envisager tant de visites par jour par exemple, rester un temps minimum chez les gens, parler d'une liste bien définie de points...) aurait renforcé l'aspect « prescription » de la démarche et lui aurait conféré un caractère normatif.

L'organisation des visites a donc conservé une certaine souplesse de manière à ce que les médiateurs puissent s'adapter aux divers contextes des rencontres provoquées par leur venue.

☞ Par ailleurs, pour **diminuer l'effet de saturation en matière de messages**, il est probablement plus judicieux de s'appuyer sur une habitude énergivore ou bien sur une observation d'appareil mal entretenu ou défectueux, pour bâtir le message principal, celui que la personne retiendra en priorité, avec pour corollaire, pourquoi pas, de ne pas insister sur les autres.

Cette posture repose sur l'idée qu'adopter un premier geste bien compris, ou changer un premier appareil, donc **faire un premier pas, joue comme catalyseur pour induire d'autres gestes, d'autres pas**. Ce premier pas est rassurant s'il s'avère « payant », il **favorise le passage à l'acte** pour d'autres changements et crédibilise la démarche du médiateur, donc l'opération « MDE Maroni ».

➤ Des rencontres de femmes pour l'essentiel, dans un cadre monoparental

Toutes les visites ont été réalisées en face à face. Elles ont parfois mis en jeu une seule personne dans le ménage, et parfois plusieurs. Il s'agit en fait principalement de femmes (ménages monoparentaux constitués de la mère et de nombreux enfants). Elles vivent la plupart du temps très chichement des allocations familiales et de quelques cultures en abattis. Les visites semblent avoir mieux porté leurs fruits lorsque deux ou trois voisines assistaient à la rencontre. (Les échanges sont alors nombreux, les questions aussi. Une personne rencontrée seule tend à s'installer dans une posture passive).

☞ Cette observation permet d'imaginer de **déployer le dispositif sous un autre format** : en dehors des visites individuelles, pourquoi ne pas organiser des réunions entre voisines, à la manière des réunions *Tupperware* ou *Weight-watcher*. Ces rassemblements reposent sur l'émulation réciproque, l'engagement, l'échange de questionnements et de points de vue. Leur succès repose sur le caractère partagé de l'information et sur l'effet d'entraînement produit par le collectif. Dans les deux cas, l'aspect convivial est combiné à l'aspect soutien. Ce type de réunions permettrait aux participantes de se motiver mutuellement et de modifier peu à peu leurs comportements énergétiques.

☞ Dans les quartiers, nous nous sommes rapidement rendus compte de la présence de personnes capables de mobiliser d'autres personnes autour d'elles, mais aussi capables de porter le message, de le rendre directement accessible et compréhensible en le traduisant de multiples manières, en le rattachant directement à un cas concret pris au sein du collectif réuni....

☞ Les expériences *Tupperware* ou *Weight Watcher*, ont systématiquement recours à la **valorisation des efforts**, sans pour autant stigmatiser les non participants. Elles n'hésitent pas à « récompenser » par des cadeaux. **L'enjeu étant de fidéliser les changements consentis**, sans pour autant tomber dans la caricature, pourquoi ne pas imaginer déployer l'opération « MDE Maroni » autour d'un volet « communication des résultats » qui serait destiné aux usagers du fleuve, donc conçu sur la base des dépliants bilingues, et rappelant Markus ? Ce volet pourrait se traduire par la mise en avant du rôle de la participation des populations, avec témoignages concrets à l'appui (une facture qui aurait diminué, une famille nouvellement équipée en congélateur de « classe A », un commerçant ayant particulièrement joué le jeu de la promotion des LBC ou des appareils économes, une école ayant participé à une animation...).

➤ **L'électricité, un sujet complexe à aborder**

La population rencontrée est essentiellement constituée de personnes n'ayant jamais été scolarisées, donc pas du tout socialisées aux questions d'électricité, à l'usage des appareils électriques, encore moins aux subtilités des systèmes techniques énergétiques. Les ménages se déclarent donc tous très satisfaits de cette campagne d'information en deux temps. **Jamais personne ne les avait informés sur le système électrique et ses incidences sur les consommations**, donc sur les factures. Jamais ils n'avaient eu de conseils sur leurs installations électriques.

Force est de constater que transmettre des savoirs sur un univers aussi technique que l'électricité n'est guère évident. Toutefois, les personnes ayant bénéficié d'une seconde visite tendent à se souvenir d'un plus grand nombre de conseils et de manière plus précise. Si la seconde visite concernait davantage les problèmes de sécurité, elle avait également pour objectif de réaliser une simulation de la consommation, ce qui représentait l'occasion de réitérer les messages délivrés au cours de la première visite. On retrouve ici **l'impact de la récurrence d'un message. Dans un objectif pédagogique, répété, il est mieux assimilé.**

➤ **Inventer un dispositif de conseils de proximité, à proximité**

Des entretiens réalisés ressort assez souvent le besoin exprimé de pouvoir trouver sur place un interlocuteur à qui l'on pourrait re-demander conseil. Le rôle des dépliants semble avoir été réduit à servir de support pour illustrer les informations délivrées. Ils ne peuvent donc pas jouer ce rôle de document de référence que l'on pourrait consulter pour retrouver des informations. La société Bushinengue est avant tout **une société de tradition orale**, cela suppose d'inventer un dispositif adapté.

☞ Sur le même registre, nous avons pu constater **l'effet particulièrement stimulant des réunions d'information** s'adressant à un groupe, même constitué de façon aléatoire (présence d'une ou plusieurs voisines, de membres de la famille élargie ou d'enfants). Cette observation tend à conforter l'idée d'un **service de conseils de proximité** proposé sous forme **d'animations permettant une participation active (interactive) des personnes.**

☞ A la manière des Show Room des pays scandinaves, on pourrait imaginer sur le fleuve **une boutique** dans laquelle divers panneaux viendraient expliquer le dispositif électrique (un schéma du système électrique, de la pirogue, apportant les fûts de fuel, aux compteurs individuels, en passant par une dessin des générateurs produisant l'électricité, des réseaux nécessaires à la distribution...). Ces panneaux reprendraient l'ensemble des points abordés au cours des visites : l'étiquette énergie, la question de la sécurité électrique.... On pourrait imaginer trouver dans cette boutique quelques modules de comparaison (appareils énergivores comparés à équipements économes, LBC comparées aux incandescentes, ventilateur comparé à climatiseur...). Pourraient y être également exposés des compteurs, des instruments de mesure... un film en boucle sur le déroulement d'une visite ...

☞ Ce pourrait être une déclinaison, sur le fleuve, **d'un espace info-énergie**, piloté par le PRME, qui pourrait fonctionner sur la base de permanences alternées sur les quatre bourgs par exemple.

2.5. Un dispositif socio-technique bien adapté, à faire évoluer

➤ **Un choix pertinent de médiateurs et une présence féminine approuvée**

Les médiateurs ont été recrutés localement avec une triple exigence : avoir une bonne connaissance des réalités locales, être bilingues, et disposer d'une formation dans le domaine de l'électricité ou/et du conseil. Ces trois conditions constituèrent un réel atout pour intervenir dans les foyers : jeunes gens issus du territoire local, les accueillir pour les familles, revenait à maintenir leur emploi.

Qu'ils soient salariés a généralement suscité du respect (les recevoir = respecter la mission) et crédibiliser l'objectif et les messages délivrés (dans un cadre professionnel). Beaucoup de femmes ont mis en avant l'importance d'un binôme mixte (un homme, une femme), mixité qui rejoint le caractère asexué de la plupart des appareils électroménagers (hormis la machine à laver). Qu'une femme vienne

parler d'électricité à une autre femme fut aussi beaucoup apprécié comme gage du caractère accessible de l'information, gage aussi de la capacité en retour de pouvoir comprendre ces messages.

Être connus de tous est à la fois un avantage (pouvoir entrer facilement chez les gens, n'avoir pas besoin de justifier sa visite), mais aussi un inconvénient quand il s'agit de donner à voir une part de son intimité (devoir dévoiler ses habitudes, décrire ses appareils, montrer ses factures, ouvrir son congélateur, ne sont pas des gestes que l'on fait aisément à la demande d'un étranger, encore moins à la demande d'une personne familière). De même, il fut parfois difficile d'entrer dans certaines familles compte tenu d'un lien plus distendu.

☞ Les médiateurs de cette première opération sont disposés favorablement à devenir des relais sur place pour contrôler le marché des LBC et des appareils par exemple, mais aussi pour accueillir de nouveaux médiateurs ou pour mettre en place des services (installations électriques, mise aux normes, mise en sécurité...).

➤ Une formation appréciée par les médiateurs

Les médiateurs plébiscitent la formation. Tous y ont appris des choses notamment l'aspect « esprit d'équipe », ou bien « vous êtes les ambassadeurs de ». La variété du contenu de la formation a été appréciée.

La formation s'est déroulée à Cayenne... ce qui fut tout à la fois apprécié (aller à Cayenne, formés par des ingénieurs du Littoral, dans un esprit d'équipe...), mais aussi critiqué sur le mode « *c'est toujours de Cayenne que le savoir se distille...* ». Beaucoup d'informations techniques y ont été apportées, mais pas assez de formation pratique au goût de quelques uns (découverte des subtilités du terrain, sur le terrain par exemple, via l'accompagnement d'un « sachant »).

☞ Probablement parce qu'il est peu fréquent de pouvoir disposer d'un apport de connaissances lorsqu'on a quitté le circuit scolaire, la formation était très attendue, considérée comme une opportunité pour « apprendre ». Elle a été ressentie comme trop courte, ponctuelle... ne s'attardant pas assez sur la dimension « sociale » qui tendra à prédominer lors des visites concrètes.

Si le dispositif devait être maintenu, il serait opportun de prévoir une formation complémentaire sur les aspects sociaux des populations en précarité, mais aussi sur le traitement social des problèmes périphériques (endettement, inactivité, monoparentalité...)

➤ Un T-shirt emblématique, très demandé

Emblématique, le T-shirt a servi de porte-parole à l'opération qu'il a contribué à visibiliser. Le port du T-shirt par les médiateurs permettait d'annoncer leur présence dans les villages. C'est ainsi que, rapidement, ils ont été identifiés à Fayaman, voire qualifiés de ce « titre ».

☞ Le T-shirt aurait mérité **d'être diffusé plus largement** : il a fait l'objet d'une forte demande « *Tout le monde en voulait* ». Par contre, il n'avait pas été prévu de le confectionner en taille enfants ce que tous les médiateurs regrettent. Fayaman étant devenu une sorte de personnage identitaire, les enfants l'ont repéré, savent en parler, et évoquent les conseils donnés. Ils constituent un vrai public, curieux, intéressé, déjà séduit par le dépliant BD. Il aurait été judicieux de saisir l'opportunité qu'ils représentent en tant que prescripteurs auprès des adultes, pour leur distribuer des T-shirts à leur taille.

➤ La facture « aménagée », une bonne entrée en matière

L'initiative de traduire les informations principales de la facture a été particulièrement bien accueillie. Seul lien concret avec EDF Cayenne, ce bout de papier totalement dépersonnalisé cristallise toutes les rancoeurs. Il annonce le coût à payer d'un service qui ne satisfait pas pleinement. Souvent on ne regarde que le chiffre en bas à droite, montant à régler qui fonctionne comme un signal à sens unique : EDF envoie sa facture, mais impossible de trouver un interlocuteur pour en discuter, négocier, voire simplement comprendre le montant.

Sa rédaction en deux langues, et les explications associées, ont largement favorisé la compréhension du mode de calcul des consommations, et en retour, du lien entre les habitudes domestiques d'utilisation des appareils et leurs conséquences en terme de consommation. Cependant, débiter la visite par une explication a essentiellement une valeur symbolique : les médiateurs sont missionnés pour expliciter, donner du sens, ce qui ne résout en rien le problème qui apparaît comme central sur le fleuve : celui de devoir payer ses consommations.

Notons que la facture reste incompréhensible pour les populations ne sachant pas lire. Ces dernières s'en tiennent au chiffre principal qui exprime le montant à régler à EDF. D'autre part, certains n'ont jamais eu de facture entre leurs mains car ils partagent un compteur. Ne connaissant donc pas la valeur de l'électricité, ils ont bien du mal à faire le lien entre leurs façons d'utiliser leurs appareils et le montant qu'ils doivent régler. Ils s'en tiennent en général à l'accord passé avec le locataire officiel du compteur. Généralement, partant de l'observation que les familles tendent à s'équiper d'une manière comparable (type et nombre d'appareils), les personnes s'entendent pour diviser la facture par le nombre de logements raccordés au compteur. De fait, expliquer la facture pouvait induire quelques réflexions sur ce mode de partage quelque peu arbitraire qui ne tient compte ni des usages des appareils électriques, ni de leur vétusté.

☞ Que ce soit sur le fleuve, sur le littoral ou sur le continent, la facture est un document totalement illisible pour une majorité de clients, notamment pour les femmes, peu socialisées aux questions d'électricité, mais aussi et surtout pour ceux qui ont des difficultés avec les supports scripturaux, ou un rapport éloigné à la langue française.

Envisager de **la simplifier, de l'illustrer et de la traduire** représente une voie à explorer plus avant.

➤ **L'économètre, un petit outil très efficace, mais peu employé**

Cet objet technique est déterminant dans la relation médiateur-usager car il « *fait la preuve objective* » des surconsommations. Il permet d'isoler un appareil de façon à confirmer son caractère énergivore. Cependant, il nécessite d'être posé un laps de temps suffisamment long (12-24 heures) de manière à pouvoir extrapoler les données enregistrées pour identifier le coût de fonctionnement annuel d'un appareil donné. Il a donc été utilisé de manière plutôt marginale car il suppose de revenir au domicile et d'expliquer ; ce qui ne peut pas s'envisager systématiquement. C'est pourquoi, le plus souvent, il a été mis en oeuvre dans des cas flagrants d'appareils en bout de course ou présentant des signes évidents de dysfonctionnement.

☞ Comme sur le continent, ce petit appareil gagnerait à être **miniaturisé, simplifié et commercialisé à un prix abordable** de façon à en faire un instrument ordinaire de contrôle des consommations unitaires des appareils. Rendus accessibles (soit à l'achat, soit sous forme d'emprunt), ces petits dispositifs de mesure permettraient aux ménages, désireux de calculer eux-mêmes la part d'électricité consommée par tel ou tel appareil, de le faire.

➤ **La mallette LBC-incandescente, une démonstration astucieuse**

Cet outil a fait l'objet d'un véritable engouement. A partir de décembre 2007, une majorité des ménages a bénéficié d'une démonstration. Sans beaucoup de discours, l'expérience se suffit à elle-même : 5 LBC consomment la même énergie qu'une seule lampe à incandescence. Le calcul induit est rapide et suffit à étonner.

Les informations sur les puissances appelées semblent par contre superflues car elles n'ont de sens que pour un public averti. Elles n'évoquent rien la plupart du temps, voire elles embrouillent la compréhension. La mallette est lourde et devient rapidement une contrainte pour les médiateurs qui doivent la porter à l'épaule toute la journée. Les informations complémentaires sur les équivalences de puissance semblent par ailleurs inutiles car, sur le fleuve, il n'y a guère de choix possible (de toute façon, elles ne sont pas lisibles du fait de l'envergure des lampes qui masquent l'information écrite).

☞ Le coût de fabrication unitaire de la mallette, son encombrement, son poids, sont autant d'arguments pour alléger ce type d'outil de démonstration.

Lors de la mission d'évaluation, nous avons pu constater que l'information principale, celle à laquelle les ménages s'attachent, celle qui les fait réagir spontanément, celle qu'ils retiennent, c'est bien le comparatif entre l'incandescente et les 5 LBC.

Dans les pays scandinaves, l'information qui est mise en avant est celle de la consommation matérialisée par deux compteurs : à puissance identique, une incandescente consomme 5 à 6 fois plus qu'une LBC, ce qui se voit directement sur les deux compteurs mis côté à côté.

Pourquoi ne pas envisager d'installer dans un bâtiment public (mairie par exemple) ou bien dans les algécos EDF accueillant désormais un « service clients », un petit dispositif qui ne comporterait que le comparatif lampes-compteurs ?

➤ La promotion des LBC, un franc succès

Pour ce qui concerne les LBC, opération phare du dispositif, **la quasi totalité des personnes sondées ont retenu les deux éléments du message principal** : elles consomment moins d'électricité, elles grillent moins souvent que les ampoules incandescentes. Si le premier message est rarement observable sur la facture, la plupart du temps, les personnes ont pu confirmer, souvent avec étonnement, que le second message était vrai, ce qui les conforte dans le bien-fondé des visites des médiateurs.

« C'est des ampoules magiques pour faire des économies d'énergie » E25

Le prix attractif a joué beaucoup dans la participation massive des populations. Pourtant, il n'aurait peut-être pas suffi si les médiateurs n'avaient pas été considérés comme des porte-parole crédibles. C'est en fait aussi et surtout leur présence permanente dans le bourg et le caractère professionnel de leur démarche qui ont légitimé l'action et convaincu les populations de contribuer au dispositif, en acceptant d'échanger leurs lampes incandescentes par des LBC. *« Comment accepter de voir ses anciennes lampes cassées alors qu'elles marchent encore ? »*

« J'ai eu de la peine en voyant les bris des lampes standards » E1

« Ca m'a fait mal au cœur de voir mes ampoules rondes détruites. Je leur ai dit « donne donne » E5

L'opération LBC a remporté un vif succès. Elle a de suite **permis d'assainir le marché des lampes** : sur le fleuve, quasiment tous les logements en sont équipés et, à part quelques petites ampoules incandescentes à petit culot, pour lampes de chevet, on ne trouve guère que des LBC. Par contre, l'effet promotion s'essouffle car la notoriété des lampes n'est plus à faire. Lorsque les médiateurs n'en vendent plus, les ménages les acquièrent directement chez les commerçants du fleuve.

Plusieurs inconvénients potentiels cependant :

- **Un effet rebond** difficile à anticiper : l'offre de LBC à un coût accessible a généré des besoins chez certaines familles qui ont installé par exemple une lumière en terrasse ou dans une pièce qui n'en disposait pas jusque là.

- Des ménages ont acheté des LBC pour équiper des membres de leur famille sur le Littoral, attirés par le prix attractif.

- Le marché est en passe de devenir stérile (les ménages sont tous équipés et les LBC durent longtemps).

- Les commerçants risquent de sortir du dispositif faute de marge suffisante ou d'intéressement.

➡ Equiper les ménages est un fait, l'incidence sur la courbe des consommations en est un autre, tous deux bien tangibles.

Par contre, sait-on en quoi l'opération LBC a contribué à augmenter les points lumineux sur le fleuve ?

Sait-on où exactement ces LBC ont été posées ?

Quelle va être la fidélité des commerçants au dispositif ?

Que va-t-il se passer dès lors que la promotion (2 euros) sera terminée ?

➤ Le dépliant format BD, un document éloquent, peut-être trop dense.

Particulièrement **attractif et convivial**, ce support est manipulé. On le regarde ensemble (les femmes notamment, soit avec leurs enfants, soit entre voisines). On le discute. Beaucoup s'en souviennent et se rappellent l'avoir « *mis quelque part* ». On l'a donc commenté avec le médiateur, posé, puis... oublié. Parfois, on ne l'a même pas montré au reste de la famille. A moins que les enfants en aient eux-mêmes entendu parler à l'école (auquel cas il sera parfois regardé de nouveau), sa portée se réduit donc à l'usage qu'on en fait sur le moment, lors d'une visite. Le défaut principal de ce document est de vouloir s'adresser à l'ensemble d'une population. Or, s'il est bien adapté à un public jeune, le style scriptural ne l'est probablement pas pour les générations plus anciennes, qui forment l'essentiel des personnes rencontrées.

Potentiellement, ce dépliant peut donc servir de support à la visite. Il est par contre simplement un complément des observations faites avec le ménage. Il vient illustrer en quelque sorte les informations relatives aux lampes, ou celles qui font suite au constat d'un appareil aux joints fatigués, par exemple.

Notons dans le dispositif de sensibilisation, que c'est le seul document qui aborde l'étiquette énergie à travers le comparatif entre classes et entre couleurs. Il est alors peu approprié car trop petit. Certaines personnes n'arrivent pas à le lire (faute de lunettes par exemple) ; d'autres (qui n'ont pas été à l'école ou/et qui se sont rarement rendues en ville) ne comprennent ni le code couleur des étiquettes, ni le code alpha pour classer les appareils. Il est donc nécessaire de fournir des explications. A posteriori, présenter une étiquette grandeur nature n'aurait-il pas été plus efficace ?

La densité du dépliant suppose donc de prendre du temps pour le parcourir avec le ménage. Il n'est guère possible de tout passer en revue. Il est donc peu utilisé à hauteur des informations qu'il comporte. On perd ici en efficacité, mais on peut aussi considérer que le médiateur parti, les autres informations seront regardées, ne serait-ce que parce qu'il s'agit d'un format, facile à comprendre.

☞ Ne peut-on imaginer extraire chacune des catégories d'information figurant sur ce dépliant pour produire des agrandissements en format affichette, sur support plastifié (à destination des médiateurs) et pour les groupes scolaires et les espaces publics (mairie, local EDF, commerces).

- une étiquette énergie
- un comparatif LBC-Incandescentes
- un comparatif vieux frigo-frigo neuf
- un comparatif veille-sans veille
- un comparatif congélateur entretenu-congélateur engivré...

➤ **Le dépliant sécurité, une vraie sonnette d'alarme**

Il s'agit d'un support essentiellement figuratif qui, dans l'exposé des dangers (au centre de la page) ne suppose quasiment aucune compétence. **Les dessins fonctionnent donc bien.** Suscitant des sourires gênés à peine cachés, ils rappellent chez les uns et les autres, tel ou tel branchement existant.

Pourtant, mêmes visuels, les conseils suggérés en marge du dessin principal pour résoudre les problèmes de sécurité sont, dans la plupart des cas, inaccessibles. Soit ils n'ont pas d'équivalent en sranan-tongo, soit les dessins associés **ne renvoient pas à des réalités techniques connues** (par exemple, certaines personnes n'ont jamais vu de disjoncteur et ne comprennent pas du tout sa fonction). Incompréhensibles en l'état, ils ne se suffisent donc pas à eux-mêmes et nécessitent des explications.

Cette approche en terme de « sécurité », qui met l'accent sur le caractère dangereux de certaines installations, soulève par ailleurs un problème d'une autre nature : les installations électriques de la grande majorité des logements visités présentent de réels problèmes dont la plupart du temps, personne n'a conscience, soit par incompetence, soit par méconnaissance des dangers potentiels. La situation est telle qu'il faut bien admettre que **la norme sur le fleuve est de disposer de systèmes électriques bricolés, rafistolés, trafiqués...** au point que les « prises de jus » et les accidents induits (électrocutions, incendies, ...) passent pour une quasi fatalité, pour ne pas dire une banalité.

Faire prendre conscience de la dangerosité de ces fils entremêlés, mal reliés, rassemblés par du sparadrap, traînant parfois au sol ou à proximité d'un point d'eau... **pose alors un autre problème** : Fayaman est supposé informer. Il n'est pas prévu d'interventions sur les installations, aussi minimales fussent-elles. Or, faute d'électriciens sur le fleuve, faute de professionnel disponible ou

disposé, ou bien encore faute du budget nécessaire, il n'est guère envisageable de modifier ces branchements plus qu'approximatifs. L'aspect pratique des installations ayant primé largement sur l'aspect sécurisation³⁷, le passage du consuel n'étant pas obligatoire, les médiateurs ont donc laissé des personnes pour le moins déstabilisées car à la fois informées (les branchements électriques représentent un danger), mais totalement démunies. N'y aurait-il pas là une réelle opportunité de développer un service pour y remédier ?

➤ Il s'agirait de **développer un service « sécurisation des installations »**.

Ce service pourrait intervenir dans le cadre d'une mission de service public et pourrait être pris en charge par l'Etat. Il y a urgence et il semble qu'il ne faille pas compter sur la volonté des artisans locaux (crainte de n'avoir pas de clients, de ne pas être payés....). Il s'agirait de **créer une structure légère**, comparable à celle de l'opération « MDE Maroni ». Les médiateurs auraient alors pour mission de mettre en sécurité un certain nombre de logements particulièrement concernés par jour, sur la base d'un protocole, avec pour contrainte de ne pas dépasser tel budget par logement et de ne pas rester plus de telle durée dans chacun des logements. Une modique participation pourrait alors être demandée au client pour ce type d'intervention.

➤ **Simul-conso, quand l'ordinateur parle**

Les craintes initiales concernant l'utilisation de l'outil informatique à destination de populations peu, voire pas du tout, familiarisées avec cet objet technique moderne, relevaient tout bonnement d'un préjugé. En réalité, cet appareil a créé littéralement une situation d'échange propice à la compréhension. Cette technologie, symbole des sociétés « avancées », a **rétabli en fait une certaine symétrie** : les médiateurs arrivent porteurs d'un message du blanc, via un support que le blanc maîtrise, mais la relation n'est pas univoque, comme cela se produit trop souvent. Le logiciel est conçu pour rendre l'information parfaitement accessible. Cette information est produite grâce aux renseignements apportés par la personne enquêtée. Celle-ci est donc replacée dans une **situation d'égal à égal** via l'ordinateur.

Simul-conso est donc un **outil de démonstration formidable et convaincant**. Il confère une **compétence** aux personnes rencontrées et les dispose favorablement à l'écoute. Il crée un véritable déclic lorsqu'apparaît le camembert qui signale la distribution des consommations par poste. Systématiquement, il provoque la surprise lorsque la personne constate la part occupée par son réfrigérateur et son congélateur. D'autres sont horrifiées lorsqu'elles réalisent la consommation de leurs ventilateurs, en marche en continu, jour et nuit. Mais comme l'ordinateur ne peut pas se tromper... Ce logiciel ajoute en crédibilité.

« Suite à une mesure du congélateur, on a compris que chacun pouvait consommer différemment. Notre compteur est partagé entre 3 maisons. Avant on payait la plus grosse facture. Depuis, on a décidé de partager la facture en trois parts égales car on a tous le même équipement » E32

Malheureusement, faute de temps souvent, il n'a pas été utilisé systématiquement.

➤ Par contre, tous les ménages d'Apatou ont bénéficié de cette simulation et leurs fiches simulation sont archivées. Elles pourraient servir de référence en étant exploitées pour construire un certain nombre d'outils statistiques. Lors d'une prochaine campagne, il s'agirait **d'établir un comparatif** pour mesurer l'efficacité des changements techniques mais aussi comportementaux (veille, dégivrage des appareils frigorifiques, réduction de l'usage des ventilateurs...).

➤ On peut également envisager de laisser ce logiciel à disposition dans les mairies ou bien dans le local EDF par exemple, pour toute personne souhaitant évaluer ses propres consommations.

➤ **La fiche récapitulative, un outil à faire évoluer**

³⁷ Les locataires des maisons Siguy représentent une catégorie à part : les maisons Siguy sont en effet livrées avec une seule prise et un seul fil permet d'accueillir une lampe. Les gens doivent donc modifier l'installation existante pour disposer de davantage de prises et de douilles pour les lumières.

Elle sert en fait de référence, notamment à Apatou et Maripasoula où toutes les rubriques ont été renseignées de manière précise. Elle n'a pas été remplie de la même façon par toutes les équipes. Les données recueillies d'un bourg à l'autre sont donc inégales dans leur contenu. Certaines fiches font état d'un bilan uniquement comptable des visites (seules des données chiffrées y ont été notées), alors que d'autres comportent des informations plus qualitatives (remarques des personnes visitées)

➡ Cette première « campagne » aurait pu constituer une **période de référence**, ce qui peut être envisagé pour la suite en ajoutant des rubriques telles que : types d'équipements, modes d'utilisation, niveau de compréhension (production électricité, facturation, étiquette énergie et modes de consommation), préjugés (électriques, techniques...), types d'appareils et état, lieu d'achat, intention d'achat, qualité de l'installation électrique, compteur en propre ou partagé...

➤ **Des campagnes promotionnelles par voie de presse, pas assez nombreuses**

La presse a été sollicitée au tout début, lors du lancement de l'opération, mais elle n'a plus été mise à contribution, ne serait-ce qu'à mi-parcours. Des émissions de radio à Apatou et Grand Santi ont annoncé et conforté la promotion de l'opération. Mamabobi et les médiateurs avaient mis en scène des petites scénettes radiodiffusées soit sur le thème de l'éclairage, soit sur le thème des frigos ou celui des bons gestes en matière d'économie d'énergie. Passant régulièrement au cours de la journée, ces petits spots ont été entendus très largement par la population locale. **Ils ont contribué à promouvoir l'opération, facilitant l'accueil des binômes dont la mission était alors bien identifiée.**

➡ Dans les bourgs, aucun **dossier de présentation** de l'opération n'a été distribué aux autorités locales, ce qui aurait participé à construire sa notoriété. Cela aurait pu également donner le sentiment d'associer, à *minima*, les institutions locales qui, pour la plupart, ont découvert le contenu de l'opération, les supports et le protocole des deux visites, au cours de cette mission d'évaluation. Peut-être devrait-on être envisagé d'envoyer un bilan de l'opération dans les bourgs, ou d'y **organiser une conférence de presse.**

➡ Un **dossier de presse** récapitulatif mériterait donc d'être confectionné à l'intention des médias locaux, avant de **proposer un reportage**, via des témoignages directs, sur le vécu de l'opération et ses impacts sur les courbes de charge. De la même manière, pourquoi ne pas imaginer monter un petit film sur le déroulement d'une visite et une démonstration des outils utilisés durant les visites ?

3. L'OPÉRATION « MDE-MARONI » ET LES ÉCONOMIES D'ÉLECTRICITÉ VUES DU FLEUVE

3.1. Des représentations de l'électricité toujours aussi approximatives

Tout le monde s'accorde à ne pas remettre en cause l'arrivée de l'électricité. Il s'agit d'un véritable progrès, la possibilité d'avoir accès au confort du littoral, le signe de ne plus être considérées comme des populations à part, mises à l'écart.

« EDF c'est bien car s'ils n'étaient pas là, il n'y aurait pas de lumière. Maintenant, on est habitués à la lumière, on peut plus vivre sans ». E 23.

Malgré le passage des médiateurs, la majorité des femmes rencontrées déclarent ne pas savoir comment est produite l'électricité, ni d'où elle vient. Cette énergie reste une abstraction.

« On l'appelle « faya » en bushi, qui donne du feu, la puissance » E1

D'autres savent qu'elle est produite à partir de systèmes techniques et distribuées via un réseau. Mais sans pour autant qualifier ces systèmes.

« Y a une grande maison où on produit de l'électricité. Avec les câbles, elle arrive chez nous et on reçoit une facture en fonction de ce qu'on consomme » E14

« L'électricité vient de Grand Citron, avec des grandes machines » E13

Elle sait que l'électricité est produite à Grand citron, mais pas du tout comment, *« dans une faya oso (maison qui fabrique de l'électricité) » E11*

D'autres encore le savent du fait de leur proximité aux générateurs, excessivement bruyants, générant des nuisances olfactives, mais aussi des pollutions des sols. Ce propos est davantage entendu chez des métropolitains qui tendent à vivre cela comme une atteinte à la dignité des personnes, comme des pratiques dépassées dans un contexte politique qui met en avant la protection de la santé et de l'environnement. Pour les gens des bourgs qui n'ont guère de référence, il s'agit davantage d'une fatalité, comme « le prix à payer » pour avoir l'électricité

« L'énergie ici, c'est pas l'écologie. C'est dégradation tout azimut » E24

Il s'insurge contre le système électrique local. Une aberration financière et écologique selon lui : il parle des trafics de fûts, des fûts qui se renversent, de la pollution du sol (sacrifié), de l'air (il est à 500 m et on sent les émanations de gaz oil. On entend aussi les groupes). Il parle des acides des transformateurs. *« Le groupe va déménager dans six mois, mais ça ne fait que déplacer le problème sur Loca. C'est au cœur du village, la honte. Le coût de la future centrale est exorbitant » E24*

Dans l'ensemble, l'électricité paraît chère, plus chère que sur le littoral ou en métropole, ce qui ajoute au sentiment d'injustice généré par le fait de payer pour un service qui n'est pas garanti

« Les factures sont plus élevées que sur littoral » E20

« Chez nous on paye trop, beaucoup plus que sur les autres communes, comme pour l'eau. On paye plus cher » E25

« Ce n'est pas juste de payer alors qu'on n'a pas toujours de l'électricité et qu'ils coupent sans prévenir. Nous on n'a pas l'argent tous les mois » E34

⇒⇒ L'électricité reste une entité abstraite. Les savoirs correspondants renvoient à une culture qui n'est pas du tout celle d'une grande partie des populations du Maroni (les femmes notamment). Les préjugés concernant les coûts du KWh réfèrent à la situation spécifique des territoires isolés pour lesquels le coût de la vie est alourdi par le coût d'acheminement des produits.

3.2. Fayaman, « une opération pour donner des conseils, à l'initiative d'EDF »

Pour beaucoup, les médiateurs sont payés par EDF qui est considérée comme étant à l'origine de l'opération.

« Moi je croyais que c'était EDF. Basse conso, c'est EDF ! Vu qu'ils avaient envoyé un papier pour échanger contre des lampes économiques, je me suis dit qu'ils en avaient ras le bol qu'on ne les utilise pas » E2, « On a vu qu'ils étaient en relation directe avec EDF » E33

« Je pense que c'est EDF qui les paye (EDF peut pas faire directement cette information sur les économies car ils perdraient de l'argent) » E1
 « Je pense qu'il s'agit d'une opération d'EDF » E20
 « Je ne sais pas pour qui ils travaillent. EDF, c'est possible » E7
 « Je pense qu'ils travaillent pour EDF. C'est bien pour montrer aux gens qui ne savent pas » E 25
 « On a vu qu'ils étaient en relation directe avec EDF. S'ils avaient dit Mamabobi, il leur aurait fallu expliquer. En s'annonçant comme EDF, c'est plus court et évite bien des discours » E39

Pour d'autres, la question ne se pose pas. Les médiateurs ont été les bienvenus, comme un signe de reconnaissance, signe d'un peu d'attention portée par Cayenne aux conditions de réception de l'électricité.

« Je ne sais pas qui est à l'origine de ce programme », « Je ne sais pas pour qui ils travaillent » E6, E5,
 « Je ne sais pas qui est à l'initiative de Fayaman, ni qui paye le binôme » E4,
 « Je ne sais pas qui a envoyé ces conseillers. Je pense que c'est l'Etat » E13, « Je ne sais pas pour qui ils travaillent. Je sais qu'ils venaient de Maripa » E8

Certains ont rapproché l'opération des campagnes télévisées portant sur les économies d'énergie. Ces campagnes étaient regardées de très loin car, réalisées en français, les gens ne se sentaient pas du tout concernés, pensant qu'elles étaient destinées au Littoral.

« J'ai déjà vu de la propagande à la TV, mais je ne comprenais pas la langue » E4
 « On avait vu tout ça à la télé, mais on n'y avait jamais fait attention. Ca ne nous concernait pas » E2

Beaucoup ont fait observer et déclaré avoir apprécié la gratuité des visites, même si quelques uns imaginent les payer de façon indirecte.

« La visite est gratuite, mais je pense que je paye quand même (peut-être sur la facture) » E13

Quelques uns pensent qu'il s'agit d'une opération de Mamabobi, association bien connue sur le fleuve pour ce qui concerne l'interculturel.

« Je pensais qu'ils étaient envoyés par Mamabobi » E3
 « Mamabobi ? oui, ils s'occupent des tembés, de la culture, de l'histoire des bushi, des ancêtres » E1

Une seule fois l'ADEME a été citée

Il pense qu'il s'agit de « l'Agence pour le développement de l'énergie » (E 39)

⇒⇒ Si beaucoup ont pensé que l'opération « MDE Maroni » était à l'initiative d'EDF, tous ont loué l'initiative de sa gratuité et des nombreux conseils pratiques. Les visites ont donc été accueillies très favorablement, sorte de premier pas d'EDF envers des populations qui se sentent littéralement abandonnées, incomprises, pas du tout écoutées.

Le PRME en tant que tel n'est pas connu. Au mieux, les personnes évoquent qu'il s'agit d'une opération conduite par plusieurs partenaires, dont souvent ils ne citent que le conseil régional, ou bien le conseil général, ou bien Mamabobi, toujours en lien avec EDF.

3.3. Les médiateurs, « des enfants du fleuve, qui parlent le bushi »

Outre le fait qu'ils aient fait du bon travail, ce qui a le plus séduit les personnes du fleuve, c'est que les médiateurs soient issus de leur propre communauté.

« On les connaît aussi... ils habitent au village. C'est pas des étrangers. On n'a pas pu dire « c'est des gens qui viennent vendre leurs trucs » E2
 « C'est important que ce soient des jeunes du bourg Ils connaissent les gens. Prisca est de ma famille » E19
 « Si c'était avec un étranger, j'aurais pas acheté 20 ampoules, je me serais dit que c'est de l'arnaque. De les voir marcher avec leur sac sous le soleil, quel boulot. Après, on les prenait en voiture. Ils se sont faits connaître et apprécier » E3
 « J'ai plus confiance aux fayaman qu'aux vendeurs en magasin. C'étaient des professionnels » E13
 « Venir chez les gens, ouvrir les frigos ? Pas impossible que ça en dérange certains, mais si c'est pour dire ce qu'il ne faut pas faire, c'est bien. Que les binômes soient des bushis ? C'est important pour la traduction. Qu'ils soient du fleuve ou pas ? Probablement mieux » E13
 « C'est mieux que ce soit un bushi qui fasse ce travail » E19

Faire partie de la famille élargie (tout le monde est plus ou moins le cousin de quelqu'un...) est un gage de confiance et de sérieux.

« Ce sont mes cousins, donc dès que c'est ta famille tu t'intéresses » E5

C'est donc avec une pointe d'affection et de fierté que beaucoup les ont assimilés au dispositif en les nommant « Fayaman » ou « LBC ».

« On l'appelle « LBC ». Depuis qu'elle est arrivée sur le fleuve, on éteint tout ! Maïman est dans les ténèbres » E3

« Je sais que je peux reposer des questions si besoin car Malé habite le village » E4

Elle les appelle les « fayaman ». E11

« Quand on en a besoin, on va voir « LBC » » E3

Appuyés dans leur mission par une série de supports, leur caractère professionnel ne faisait plus de doute. C'est ainsi que leurs messages, pourtant plutôt prescriptifs, furent assez volontiers tenus pour sérieux et écoutés.

« Ils étaient professionnels. Ils m'ont donné confiance, donc ce qu'ils m'ont dit je l'ai cru » E11

« Ils nous demandaient si on voulait changer ou pas nos lampes. C'était dans notre intérêt. Ils avaient des prospectus, c'était sérieux.. Ils ont jeté les anciennes lampes en nous expliquant. » E22

« Ils disaient « change ton congel, c'est pas le bon, change tes câbles (tetéi), ils sont pas bons ». A be bun la visite. Qu'ils m'expliquent a be bun » E33

« Ils me l'ont dit, alors je les crois. Je l'avais appris à l'école (a fait commercial pour du solaire). Ils ont fait un simul conso, c'est très sérieux. La TV seule n'aurait pas suffi. Eux, ils passent chez tout le monde » E6

Ca rappelait l'école, il y a trouvé beaucoup d'intérêt (E9)

Un autre aspect joua en leur faveur : le fait de visiter systématiquement tous les habitants, que la démarche soit une démarche à visée communautaire, prit alors tout son sens

« C'est une très bonne chose qu'ils soient passés chez toutes les familles » E12

« C'est intéressant que tout le monde soit informé, et de la même manière (recevoir le même message). On a estimé que c'était une bonne chose, on « est rentrés dedans » = on a adhéré. E11

« Les visites à domicile c'est mieux qu'un coup de fil ou un dépliant » E11

« C'est une bonne chose que de passer chez les gens pour leur apprendre des choses directement chez eux ». E20

Elle ne parle pas le français. « Parler la langue c'est important » (E20)

3.4. Fayaman, « une opération pour vendre des LBC et donner des conseils »

Même si beaucoup restent incrédules, les gens ont essentiellement retenu qu'il s'agissait d'une opération de conseil, gratuite.

Un service gratuit ? Elle est intriguée en effet et se demande si elle ne paye pas quelque chose sur sa facture (E14)

« Je ne sais pas qui les envoie, mais apporter des conseils gratuits, c'est bien » E15

De manière générale, la plupart se souviennent que ces conseils portaient sur les économies d'énergie,

« Je me souviens qu'ils ont parlé de stroom (électricité) » E 9, « C'était pour économiser l'électricité » E18

« C'est important qu'on nous informe sur les coûts, c'est la meilleure façon de nous faire changer » E2

« Ils ont donné des conseils pour payer moins cher » E19, « Pour payer moins ? On ne connaît pas tout, on n'a pas tout compris. C'est pour notre bien » E 20

« Ils sont là pour aider les gens du fleuve. C'est pour notre bien. Pour nous aider à consommer moins » E5

« Faire des économies d'énergie pour baisser la facture » E 14, « pour payer moins cher » E 29

« Elle me parlait de la façon d'utiliser l'électricité. C'était bon. J'ai appris beaucoup de choses » E 10

et qu'il s'agissait de promouvoir des lampes moins gourmandes en électricité. Rares sont ceux qui les nomment spontanément LBC.

« Je me souviens de Fayaman. Ils étaient venus discuter à propos des ampoules » E14

« Je me souviens qu'ils parlaient de lampes, et présentaient deux systèmes : les rondes et les autres qui consomment moins d'électricité. J'ai vu les posters, mais je pensais que c'était pour faire vendre quelque chose. Je ne sais pas lire, je ne suis donc pas allée plus loin » E4

« Je me rappelle qu'ils ont parlé des lampes » E5

« Ce que moi je crois c'est pour nous montrer l'importance de l'ampoule et pour que nos consommations d'électricité soient moins chères » E25

« C'était pour vendre des lampes qui usent moins d'électricité » E 11

Rares sont ceux également qui ont fait le lien entre économiser l'énergie et capacité de production des groupes électrogènes, donc responsabilité de chacun dans le bon fonctionnement du système électrique.

« On en parle entre copines. La population augmente pas mal ici. On a un énorme problème de groupe électrogène qui ne va pas satisfaire tout le monde. Ça me paraît normal de sensibiliser sur comment diminuer ses conso. Ça devrait être généralisé à tout le monde. J'ai vu des affiches à New Campou. Un vrai phénomène de mode à la fin » E3

« Si tout le monde avait un geste, ça permettrait une diminution globale des consommations » E24

« On est de plus en plus nombreux à Maripasoula, il faudrait investir dans des machines plus grosses » E29

« Notre intérêt commun c'est de payer moins cher. La finalité de l'opération ? Je ne sais pas » E23

« C'est dans l'ordre des choses, le réchauffement climatique. L'Economie d'énergie va jouer pour éviter de forcer les machines EDF » E39

Quelques uns, les plus instruits, les fonctionnaires de l'Etat, les personnes venues du continent européen, ont par contre bien fait le lien entre l'électricité et les services connexes : l'eau, le téléphone.... Lors de la dernière longue panne de fin décembre 2008, nombreux sont ceux qui ont très mal vécu de devoir gérer des toilettes sans eau, de devoir aller se laver au fleuve, de ne plus disposer des produits frais ou de boissons fraîches, de ne plus pouvoir écouter la radio ou regarder la télé, de devoir faire face à des problèmes d'hygiène et de devoir revenir à des habitudes d'antan.

« Pas d'électricité, pas d'eau, donc il est important de réduire ses consommations pour préserver ces services connexes aussi » E24

⇒⇒ Les propos entendus tout au long de la mission montrent bien que **l'aspect responsabilisation vis-à-vis du maintien et de la qualité d'un service** (distribution d'électricité) n'a été véritablement enregistré qu'auprès d'une catégorie particulière (les plus instruits et ceux qui comprennent le principe du système de production via les générateurs) et **lorsque les personnes sont amenées à réfléchir ensemble** (réunion improvisée, débat entre voisin(e)s, animations dans les écoles...) non seulement aux conseils prodigués, mais surtout au sens de l'opération. C'est à ces moments là que la contribution de la participation individuelle à l'intérêt général apparaît comme un enjeu central.

Cette observation met à nouveau l'accent sur la nécessité de déployer le dispositif sous la forme **d'animations qui suscitent l'interactivité et les échanges ; qui placent donc, encore une fois, les populations dans une situation symétrique.**

3.5. Les coupures : « l'électricité ça part et ça revient, et ça grille les appareils »

Parler d'électricité, c'est aussi et de manière récurrente évoquer les problèmes des coupures, problème soulevé à deux niveaux. Les abonnés s'estiment lésés et totalement démunis, car ils payent pour un service dont la continuité n'est pas garantie.

« Sur le fleuve, il y a beaucoup de coupures, dues aux pannes. Ils préviennent par voie d'affichage, mais c'est compliqué de mettre tout le monde au courant. C'est le bouche à oreille qui fonctionne. Nous on paye, mais on n'a pas toujours de l'électricité... mais on ne peut rien faire... » E20

« On a déjà eu des problèmes avec les coupures. On n'a jamais réclamé » E18

« L'électricité c'est bien mais on a trop de coupures. Y'a toujours des problèmes. J'ai déjà perdu des produits. On ne nous prévient pas ». E23

« L'électricité ça part, ça revient. On ne nous prévient pas » E25

Ils perdent aussi soit des denrées, soit des appareils qui ne résistent pas aux variations de tension.

« Beaucoup de coupures. Que veux-tu y faire ? On a eu une semaine de coupure en décembre, il a fallu jeter le contenu entier de nos congel. Il a fallu allumer des bougies. Très peur de mettre le feu à la maison (dorment la nuit avec la lumière). On n'a pas de lanterne car on est habitués à vivre avec l'électricité, ce serait revenir à avant. Il ne devrait pas y avoir de coupure car on paye l'électricité. » E29

« L'électricité part et revient. Ça a grillé des lampes. Les coupures c'est pas une bonne chose du tout. Mon ventilateur et ma mini-chaine ont déjà grillé. La dernière coupure a duré une semaine. Il a fallu jeter le contenu du congélateur. S'habituer ? Ça m'oblige à être là quand il y a des coupures, pour débrancher les appareils et éviter qu'ils grillent quand l'électricité revient » E31

« On sait quand ça va couper... ça clignote avant. Mais y'a intérêt à être là pour débrancher les appareils » E30

« En décembre, la coupure a duré plus d'une semaine. Les contenus des congel ont été perdus. Les gens en pleuraient. On a bien mangé... !!! » E30

« J'ai réclamé, mais je n'avais pas gardé ses factures et je ne me souvenais pas de l'heure de la coupure » E31

« Je ne sais pas d'où viennent les coupures. Ce matin il y en a eu une. C'est comme ça ! » E 34

« Si j'avais pu, j'aurais tapé les agents avec une baguette (wapi). On a beau avoir fait des réclamations, on n'a pas eu de réponse »

« C'est des problèmes de sous-tension, et surtension. C'est grave : tout claque. » E24

E35

« C'est un gros problème les appareils grillés parce qu'ils ne veulent pas croire à EDF que c'est de leur faute »

« Eux, quand tu payes pas, ils coupent, nous quand ils coupent, on peut pas ne pas payer » E36

Ces pannes génèrent un sentiment général de colère car les abonnés se sentent totalement abandonnés, sans interlocuteurs sur le fleuve, ne serait-ce que pour pouvoir anticiper les pannes, expliquer comment et pourquoi elles se produisent. De fait, la visite des médiateurs a permis d'éclaircir bon nombre de choses.

Les rancoeurs se cristallisent aussi autour de cette impression qu'EDF refuse d'admettre les nombreux incidents dont sont victimes les abonnés du fleuve. Cette obligation de « faire la preuve de », alors que toutes les pannes doivent être enregistrées par les générateurs et que les agents EDF eux-mêmes sont les témoins directs des arrêts de production, constitue un véritable camouflet qui ajoute au mécontentement général. Il n'est pas dans la culture locale de conserver les factures des appareils ou des denrées entreposées dans les frigos et congélateurs. Aussi quand ces derniers tombent en panne suite à une surtension, il n'est pas envisageable de faire une réclamation. Il est d'ailleurs de notoriété publique que téléphoner ou écrire ne sert à rien, notamment quand il faut aussi indiquer l'heure de la panne... (Il est bien évidemment difficile de faire la part des choses, mais force est de constater que toutes les personnes rencontrées, même les fonctionnaires en poste pour une courte période, exposent exactement le même type de récrimination, avec exemples à l'appui).

« J'ai grillé 2 rizeuses, une TV et j'en passe » E32

« J'ai déjà perdu un ordinateur et une TV. J'ai réclamé à EDF en lettre recommandée, et reçu une réponse qui dédouane EDF qui a déclaré ne pas avoir constaté de dysfonctionnements sur le fleuve. Trafics de carburants, coupures... c'est du foutage de gueule. Il faudrait monter une association de défense, mais contre qui ? l'agent EDF ? on le connaît tous... EDF Cayenne ? C'est usant. EDF Cayenne, c'est n'importe quoi. Ils ne préviennent pas en cas de coupure » E24

« J'ai perdu un ordinateur, un disque dur, un frigo... à cause des coupures. Je n'ai pas été remboursé car « on peut rien prouver, donc je ne demande plus ». On peut réclamer comme en décembre où on a perdu le contenu du congélateur, mais on n'a pas de réponse » E38

« Ici l'électricité est produite avec de l'essence. C'est souvent qu'il n'y en a pas. Ils ne préviennent pas. Ça m'agace parce que je ne peux pas travailler (ordinateur, internet). On a la wifi à l'école, mais ça sert à quoi du coup ? Ça craint aussi parce que ça coupe l'eau. On ne sait jamais combien de temps ça va durer, on ne peut pas s'organiser. Des fois c'est une semaine !! Je débranche tous mes appareils dès que je ne m'en sers pas pour les protéger. Je n'ai pas encore perdu de matériel, mais ça me fait souci » E26

Elle s'énerve contre EDF : « ...pas envers l'agent d'ici, mais envers le patron à Cayenne qui ne vient jamais sur le fleuve. Ce n'est pas normal de perdre le contenu de son congélateur et de n'avoir plus d'eau pour se laver, d'être obligés de partir se laver au fleuve (loin + risque de se noyer). Plein de gens ont voulu ne pas payer la facture suivante pour compenser MAIS quand on reçoit la facture, il faut la payer quand même. EDF a quand même fait un geste en défalquant une petite somme de la facture suivante ». E29 Elle n'a pas fait de réclamation, ni de courrier, ni de visite à l'agent. Ils ont manifesté quand EDF et la CCOG sont venus. Ils ont sequestré Léon Bertrand le Président de la CCOG, à la centrale de Maripa » E29

Certes, lors de la dernière grande panne qui s'est produite, qui plus est en période de fête, les abonnés se sont vus offrir un an d'abonnement. Ce « geste » a été apprécié, mais il était particulièrement maladroit car il a confirmé combien Cayenne méconnaît les réalités du Maroni : Un an d'abonnement équivaut à moins de 10 % ou 20 % de la valeur des biens perdus. Ce geste a été assimilé à du mépris. L'image du distributeur d'énergie n'a donc pas été modifiée.

« On a déjà perdu la TV et les contenus de nos congélateurs. On a tout balancé car ce n'est pas recongelable. On n'a pas fait de réclamation car ça n'aboutit jamais. Ils ont compensé sur la dernière facture en offrant un an d'abonnement, une misère » E39

« Ils ont fait un geste et nous ont offert 22 euros (l'équivalent d'un abonnement annuel), alors que j'ai perdu plus de 250 euros. C'est très insuffisant » E38.

Ces coupures ne touchent pas que les particuliers. Elles concernent aussi les artisans et autres professionnels alors totalement dépendants des conditions de distribution de l'électricité :

« C'est gênant, contrariant, surtout quand on travaille avec une machine (il travaille à la société des eaux). Ça pose des problèmes pour puiser de l'eau. Pas d'électricité, pas de traitement de l'eau, pas de production d'eau » E39

Certaines familles ont donc investi dans des petits groupes :

« J'ai l'impression de mieux contrôler, au moins pour les coupures » E19

D'autres ont choisi une autre énergie :

« Elle fait son pain avec du gaz. Elle maîtrise sa cuisson. En passant à l'électricité, à cause des coupures, elle craint davantage de perdre sa production et son savoir-faire qu'autre chose. Avec le gaz, elle contrôle » E4

Quelques autres se sont fait une raison...

« Gros problème électrique sur le fleuve. C'est scandaleux de fonctionner avec un groupe électrogène (...) Ici on a du matos de merde. Je fais construire une maison mais je n'aurai jamais de compteur car les groupes sont sous dimensionnés. Donc je vais me brancher chez les voisins » E38

D'autres encore ont développé des astuces très personnelles :

« Comme il y a pas mal de coupures, je fais de la glace et j'utilise mon congélateur comme une glacière » E22

⇒ ⇒ L'ensemble de ces observations montre combien il serait nécessaire qu'EDF installe un **service « accueil clientèle »** sur les bourgs du fleuve.

Les agents EDF actuellement en poste sont de toute évidence débordés. Ils ne sont pas formés à ce genre de service. Que ce service soit itinérant ou qu'il existe sous forme de permanences alternées dans chacun des bourgs importe peu. Il suffit que les abonnés puissent, au besoin, **rencontrer une personne physique** qui leur donne des éclaircissements à propos de la facturation ou bien en lien avec les pannes. L'ouverture d'une telle permanence aurait le mérite de **rapprocher EDF de ses clients** et, en donnant du sens aux modes de consommation sur le montant à régler, faciliterait probablement la résolution des impayés.

3.6. Comprendre enfin le mode de facturation

Les factures d'électricité sont envoyées sur le fleuve, sans autre formalité, comme si la clientèle était la même que sur le continent. Pourtant, le premier diagnostic (2006) ainsi que les observations faites au cours de cette mission d'évaluation montrent bien que la très grande majorité des clients d'EDF ne maîtrisent pas du tout le contenu de la facture. Beaucoup se contentent de lire le chiffre en bas à droite qui signe le prix à payer.

Elle n'a jamais regardé sa facture, car elle ne lit pas le français : trop complexe, trop d'informations (E1)

Elle regarde ses factures et sait que « ça monte et ça descend ». E6

Ne lit pas les infos jointes aux factures. Ne regarde que le chiffre qu'elle doit payer, pas le reste... (E11)

Elle dit qu'elle comprend la facture (alors qu'elle ne sait pas lire). En fait elle regarde juste la somme à payer. Elle regarde l'adresse, le numéro du compteur aussi (E14)

Elle ne sait pas lire, donc ne lit que le chiffre à payer sur la facture (E15)

« Je ne sais pas lire : « quelqu'un qui sait lire sait ce qui se passe » E21

« Les dépliants étaient en taki et en français, c'est bien ça s'adresse à la population d'ici. C'est imagé. On voit de suite les messages » E37

Comme nous l'avions déjà constaté en 2006, les ménages ont du mal à comprendre ce que représente une estimation. Les explications des médiateurs ont permis qu'une différence soit faite entre « forfait qui autorise à consommer » et « évaluation sur la base d'une consommation de référence ».

Ne sait pas ce qu'est une estimation (E8)

L'an passé, elle payait beaucoup d'électricité. Elle a reçu une facture, mais elle ne paye plus rien. Elle a du mal à comprendre. Ne sait pas si elle est en estimation ou pas. N'a jamais vu personne consulter son compteur en deux ans (E26)

Un seul compteur pour trois maisons, même famille, partage égal. Sur la facture, elle regarde le chiffre à payer. Elle pense que le tarif à régler à EDF est un forfait et que faire des efforts pour économiser l'énergie n'a pas d'effet (E33)

Que les factures soient écrites dans les deux langues (français et bushi) fut accueilli avec beaucoup d'intérêt. La génération d'adultes recevant les courriers d'EDF et en mesure de régler les montants des consommations n'a pas toujours été scolarisée,

« Si tu vas pas à l'école, tu peux pas la lire. Le bushi, c'est mieux » E1

« C'est bien pour ceux qui ne lisent pas le français » E2

« Si c'était en taki taki, ce serait bien » car elle peut lire dans sa propre langue (E14)

« C'est bien parce que je ne comprends pas le français » E17

« C'est plus accessible en bushi » E18

Plus des trois quarts des personnes rencontrées ont un compteur partagé. Il est donc tout à fait irréaliste qu'elles puissent toutes avoir accès à une facture et soient en mesure d'en comprendre la

composition. Le premier souci pour celui qui n'a pas de compteur est de pouvoir disposer d'électricité. Pour celui qui revend à d'autres ménages, il s'agit de se prémunir contre un défaut de paiement de manière à éviter une éventuelle interruption de l'alimentation. Tout repose donc sur des arrangements négociés, toujours au cas par cas, sans véritable règle commune. Rendre transparent l'impact des modes de consommation sur la facture peut permettre une meilleure répartition des contributions pour un même compteur partagé, mais cela peut tout aussi bien ne pas avoir d'incidence du tout, dès lors que l'enjeu premier pour l'abonné est de préserver tout simplement la paix sociale.

« N'a jamais eu de facture EDF » E10

Ils divisent la facture par le nombre d'adultes. Donc par 6 : chaque adulte paye sa part et ils font ainsi depuis longtemps (E36)

Partage son compteur avec le voisin qui a fait construire une maison en bois, mais sans droit foncier, donc il ne peut pas prétendre avoir droit à un compteur. « On s'arrange, depuis 6 ans... c'est pas très rigoureux, et ça varie en fonction de nos possibilités financières ou des services qu'on se rend » E38

Elle est raccordée sur le compteur du voisin. Quand il n'est pas là elle paye tout, sinon ils partagent à parts égales. Elle pense payer beaucoup d'électricité (E15)

Il regarde la facture, mais elle est partagée, donc il est embêté car il ne connaît pas sa consommation exacte. Son compteur est loin, ça pompe de l'énergie et il pense payer plus Il n'est pas satisfait (E7)

Elle a un compteur à elle et revend à deux autres (dont son oncle). S'ils ne paient pas, elle paye quand même car elle a peur d'une rupture contrat « C'est de la famille donc... » E21

« Chez nous on partage un compteur à cinq. Juste ou pas ? C'est comme ça. On n'a pas d'autres moyens » E25

⇒⇒ Cette initiative de proposer **la facture en français et en bushi**, accompagnée de petites illustrations, a été favorablement accueillie, tel un signal positif en direction des populations du fleuve aux traditions orales, peu familiarisées à l'expression écrite. Même si cela paraît compliqué à mettre en place (les factures ne sont pas confectionnées en Guyane), on a bien là un outil qui contribuerait de nouveau à **rapprocher EDF de cette clientèle spécifique**. En suivant, pourquoi ne pas envisager des traductions en portugais à destination des très nombreux émigrés brésiliens, voire en créole ?

3.7. Une acculturation positive ?

Ce qui frappe lorsqu'on rentre chez les gens, c'est leur réaction particulièrement chaleureuse. Tous ont exprimé le sentiment d'avoir appris des choses utiles, applicables de suite car bien expliquées, faciles à comprendre. Cette observation vaut notamment pour nombre de personnes n'ayant pas été scolarisées, ou sorties très tôt du système scolaire.

Elle n'est pas allée à l'école et dit ne pas avoir la science infuse. Intérêt d'avoir ces connaissances qu'elle n'a jamais pu avoir. « On achète du matériel, mais on ne sait jamais comment ça marche » Par exemple, elle ne savait ni à quoi servait, ni comment gérer le thermostat de son congélateur. Elle découvre (E14)

Cette posture « d'apprentissage » ne semble pas avoir été subie. Elle a plutôt été vécue comme une sorte d'occasion de s'enrichir de savoirs nouveaux pour mieux comprendre le fonctionnement d'appareils venus envahir trop vite le quotidien.

« C'était bon parce qu'ils donnent beaucoup d'idées. J'ai appris beaucoup de choses » E8

« Ils accompagnent les populations dans la compréhension de tous ces changements, je trouve ça très bien » E37

L'objectif et le sens de la visite ? Elle ne sait pas, « mais c'était bon : j'ai appris des choses » qu'elle ne savait pas et qu'elle sait maintenant » E40

La question alors posée est de savoir où trouver des réponses à ces questions très pragmatiques qui touchent aux usages des appareils électriques.

« Après l'opération, je ne sais pas à qui m'adresser pour avoir des conseils si besoin » E14

⇒⇒ Ici encore on retrouve cette idée qu'il serait opportun de **concevoir un service clientèle** qui, sur le fleuve, permettrait de répondre à tout un ensemble de questionnements soit pratiques, soit techniques.

3.8. Des changements notables depuis le passage des médiateurs

Les visites ont porté leurs fruits. D'une manière ou d'une autre, les personnes se souviennent du passage du binôme. L'impression générale est d'avoir du **se poser des questions inhabituelles et d'avoir appris des choses** (sur le coût de fonctionnement des appareils, le poids des habitudes, l'avantage de certains systèmes techniques, l'étiquette énergie, les veilles, les installations électriques...). Par contre, tout le monde ne retient pas tous les conseils. Chacun a retenu deux ou trois points, en lien direct avec les observations faites au moment de la visite.

« Avant je ne m'étais jamais posé ces questions. L'incidence sur la facture, j'y faisais pas attention » E2

« Avant je trouvais normale ma facture. On avait tous plus ou moins la même facture. On pensait que c'était normal et on n'imaginait pas la réduire » E3

Elle ne calculait pas en temps de retour, n'aurait jamais imaginé combien ça pouvait importer (E5)

➤➤➤ **S'éclairer autrement, un message qui fait son chemin**

Rapidement, reviennent en mémoire toutes les informations relatives à **l'éclairage**.

« J'ai vu ma facture baisse, je pense que c'est grâce aux lbc » E1

« Du coup j'éteins ma lumière de derrière que je laissais allumer jour et nuit (pour la sécurité, les serpents, les voleurs). Avant, je savais pas que ça coûtait » E2

« J'ai installé les lbc et jeté les rondes à la poubelle » E11, E20

« Depuis leur visite j'ai mis une LBC sur la terrasse. J'ai remarqué qu'elles durent. Les autres ça grille vite » E4

Même s'il a parfois quelque peu été forcé, le changement est d'autant plus accepté que certains confirment que leur facture d'électricité a diminué en un an. D'autre part, ces lampes ne se changent pas aussi souvent que les incandescentes. Elles présentent donc un double intérêt et tout le monde en est très satisfait. Certains y trouvent même des bénéfices secondaires

« Elles chassent les moustiques » E16

L'échange standard des ampoules à incandescence contre les LBC s'avère avoir été essentiel car beaucoup ont signalé avoir eu du mal à accepter que des ampoules qui fonctionnent encore partent à la poubelle...

Il lui reste une ampoule boule. Il est possible qu'elle la change, mais pas sûr car... elle marche. (E14)

➤➤➤ **Des congélateurs un peu mieux entretenus**

La deuxième catégorie de conseils retenue concerne **la gestion des congélateurs**, plus exactement le contrôle du givre, le nettoyage des joints et la gestion du froid.

« Pas les moyens de changer quoi que ce soit, sauf le dégivrage plus fréquent et achat d'un frigo B chez Conforama » E9

« Il faut dégivrer pour éviter que la glace empêche la fermeture de la porte » E10

« Avant l'opération je ne savais pas que la formation de glace avait un effet sur les consommations » E14

« Avant je ne savais pas comment fonctionnait un congélateur. Maintenant je mets un plastique au fond pour que les produits n'attachent pas. Je le ferme à clef pour que les enfants ne l'ouvrent pas. Ça évite la formation de glace » E16

« Quand mon congélateur est à moitié vide, je baisse le thermostat » E25

« Depuis la visite ? (Elle rigole.....) Mon mari était content parce que j'avais nettoyé les joints du congélateur » E31

« Le congélateur vide ? Ca lui arrivait. Elle ne savait pas qu'il fallait le remplir, ne serait-ce que pour prolonger l'effet glacière lors d'une coupure » E40

➤➤➤ **La découverte de l'étiquette énergie**

La présentation de **l'étiquette énergie** fut souvent une découverte

« Avant elle prenait les frigos les moins chers. Elle ne connaissait pas l'importance de l'étiquette » E1

« Ils ont parlé de la classe A. J'avais vu ça à la TV » E19

Elle ne connaissait pas l'étiquette. L'avait vue mais pas comprise (E21)

Par contre, il est bien difficile de combattre les préjugés qui assimilent « marque » et « classe énergétique », donc coût initial trop élevé

« L'étiquette « A » c'est pour les bonnes marques qui prennent pas beaucoup d'électricité » E6

« J'ai compris qu'il faut prendre une bonne marque et se concentrer sur A » E7

De même... la fréquence des coupures, le nombre important d'appareils tombés en panne suite à des surtensions, incitent fortement à s'équiper en appareils bon marché, du moins le prix sera un des critères principaux, voire le critère principal lors de l'achat.

Le prix sera déterminant. Question d'opportunité : achètera un modèle de qualité et de marque. Son choix sera arrêté par le vendeur, ses explications (E10)

Si son vieux congélateur tombe en panne, elle choisira le prochain en fonction du volume et du prix (E22)

➤➤➤ Le rôle central du vendeur

Ici apparaît un personnage clef : le vendeur. C'est à lui, supposé être le professionnel, que l'on s'adresse pour arrêter son choix :

Regarde le prix avant, éventuellement ce que ça va consommer. Fera confiance au vendeur (E23)

⇒⇒ Si les commerçants étaient tous enrôlés pour mettre sur le marché des appareils éco-performants à des prix plus attractifs, le problème serait surmonté.

Il s'agirait de faire participer les petits commerçants locaux (à Maripasoula, l'un d'eux a parfaitement compris l'enjeu et propose, dans un grand hangar prévu à cet effet, une gamme de plusieurs appareils de classe « a »), mais aussi les commerçants de Saint-Laurent et ceux de Cayenne.

Le coût des appareils électroménagers étant relativement prohibitif (notamment du fait du transport), il semble plus pertinent de se tourner vers les appareils provenant du Suriname. Souvent tropicalisés, ils résistent mieux aux coupures (ils font office de glacières) et rouillent moins rapidement voire pas du tout comparés aux appareils vendus sur les marchés de Cayenne ou Saint-Laurent.

A perdu son congélateur suite à une coupure : il a grillé. Elle en a acheté un nouveau au Suriname, sur la base du prix (le moins cher (E25)

Si son congélateur tombait en panne, elle porterait attention au volume pour mettre plus de viande. Elle enlève la glace juste pour mieux le remplir. L'achètera au Suriname. Ne connaît pas l'étiquette. (E27)

« J'ai acheté le mien à Albina, sans étiquette » E13

Elle prendra celui qui lui plaira, au Suriname car elle regarde la marque, la qualité. « A Saint-Laurent, je ne comprends pas comment ils organisent les frigos. En France je serais obligée de me faire accompagner pour m'aider à faire mon choix. Les bonnes qualités sont plus chers ». E32

⇒⇒ D'où l'intérêt fondamental qu'il y aurait, vu le nombre d'échanges avec le Suriname, **d'organiser une opération conjointe de part et d'autre du fleuve**. L'intérêt premier serait de donner de la cohérence à la démarche, et d'en garantir davantage d'efficacité.

Rejoignant le problème du coût, mais aussi celui du marché indigent sur le fleuve, le recours au marché d'occasion représente un autre levier d'action : les fonctionnaires s'équipent avec des appareils neufs, qu'ils revendent sur place à leur départ. Si ces appareils revendus à des prix plus accessibles pour les populations locales étaient d'emblée de classe « a », ce marché là serait contrôlé. Or, les instituteurs, pour ne citer qu'eux, arrivent dans les bourgs avec un équipement le plus souvent acheté à Cayenne ou à Saint-Laurent.

« Mon frigo a des faiblesses, il faudrait que je le change, mais je l'achèterai quand même à un instit qui s'en va... » E3

Ce n'est pas elle qui l'a acheté. Son critère ? le volume. A envoyé l'argent et le congélateur est arrivé (E31)

« C'est mon ami qui l'a acheté et je lui ai dit « dans les 400 euros, pas plus, plus ou moins de marque, assez grand. L'étiquette ? C'était pas prioritaire. Si c'est un A, c'est la cerise sur le gâteau » E37

⇒⇒ **Organiser un marché local** qui ne laisserait le choix qu'entre des appareils peu énergivores représente LA solution pour toutes les situations rencontrées.

« L'acheter à Maripasoula ? Oui s'il y avait le choix » E32

➤➤➤ Des installations électriques toujours aussi peu conformes

Pour ce qui concerne les conseils en matière de **sécurité électrique**, nous l'avons évoqué plus haut, le problème est compliqué. Certains déclarent avoir limité les plus gros problèmes d'insécurité.

« Nous on avait beaucoup de mauvais branchements. Mais on a enlevé toutes les multiprises. On avait des fils qui traînaient » E1

« Ils m'ont fait des réflexions pour arranger ça. Y a eu des accidents à Apatou, alors leurs conseils, on y croit. Pour agrandir la maison, ils seraient pas passés, on aurait fait comme d'habitude : on aurait tiré un fil au lieu de revoir le système électrique » E3

« Chez moi, les fils pendaient au dessus de la tête » E11

Les fils dans l'eau c'est dangereux. Elle avait une maison avec des branchements de ce type. Fanya fanya (où tout est mélangé, fils emberlificotés) (E22)

« Avant j'avais pas d'interrupteurs. Ils m'ont proposé d'en acheter. Je l'ai fait » E23

« Ont trois ordinateurs et un portable dans la maison. Peter nous a suggéré d'acheter un parafoudre, ce qu'on a fait. C'est cher, mais ça sauve nos appareils » E39

Certains ont profité de l'expertise des médiateurs pour faire procéder, hors opération MDE, à quelques transformations ou améliorations

Elle a suivi ces conseils. Luc a refait le système électrique. Ils vont installer des goulottes. Il y a un disjoncteur. Elle sait à quoi il sert. S'en souvient / sécurité enfants (E28)

Par contre, faute du budget adéquat, ou faute de trouver un professionnel sur le fleuve capable ou ayant envie de ce genre de chantiers, de nombreuses installations sont restées en l'état, potentiellement donc très dangereuses

« Ils ont parlé de comment organiser le fils pour que la maison ne prenne pas feu. Y a des installations comme sur le dépliant chez nous. J'ai cherché quelqu'un pour les changer, mais personne ne peut le faire. J'ai supplié (prié) pourtant. J'aimerais bien pouvoir le faire, mais je ne peux pas. Le congélateur perd de l'eau en bas, je sais qu'on peut s'électrocuter. Sa porte ne ferme plus » E33

Se rappelle des dangers des fils qui partent dans tous les sens, comme chez elle ! N'a rien pu arranger, faute d'argent. E35.

Savoir ne suffit donc pas à remédier aux problèmes de branchements fantaisistes.

Elle en a profité pour faire refaire son système électrique après avoir été informée sur les risques. Elle parle de boîtier (balata) plastique pour désigner le disjoncteur (qu'elle n'avait pas). (E22)

« J'aimerais bien changer, mais je n'ai pas d'argent pour changer mon congélateur ou pour faire refaire toute l'électricité ». Elle se sent démunie, impuissante : on la informée des risques, des consommations en trop, mais elle ne peut pas y remédier et aujourd'hui, elle se dit inquiète (E33)

⇒⇒ Ces extraits d'entretiens illustrent combien les visites ont contribué à créer une véritable **demande en matière de sécurisation** des installations électriques : les installations sont, dans leur très grande majorité, totalement improvisées, de type « **fanya fanya** ». Elles présentent toutes potentiellement des risques pour les personnes (électrocution), mais aussi pour les maisons (incendie). Mais tout le monde déplore l'absence de professionnels pour y remédier.

Pourquoi ne pas envisager ce type de service, dans le prolongement de la campagne d'information sur les dangers des installations non-conformes ?.

➤➤➤ Les veilles, une révélation, qui suscite un intérêt tout relatif

Enfin, mais de manière moins certaine et moins fréquente, on trouve la **question des veilles** :

« J'éteins mes appareils la nuit » E21

Avant elle laissait ses appareils allumés. Elle ne le fait plus ()

« J'appuie sur le bouton de la prise multiple pour éteindre tous mes appareils » E29

« J'éteins ma TV la nuit. La journée elle reste en veille » E27

Et moins souvent encore, des réflexions en lien avec **des habitudes** qui sont le propre de ménages plus aisés :

« J'ai arrêté la pompe de la piscine pour la saison des pluies, je le faisais pas. Je mets plus l'ordinateur et la TV en veille, la clim c'est plus que le midi et le soir. J'ai changé mon frigo et pris un A »

« La clim c'était pour le bien-être et pour préserver l'ordinateur, mais je ne savais même pas la régler » E3

4. CONCLUSION : UNE BONNE OPÉRATION EFFICACE ET À PÉRENNISER

4.1. Les difficultés de l'opération « MDE Maroni »

4.1.1. Les difficultés ont été de plusieurs niveaux :

➤➤ L'une d'elles a été centrale : elle concerne **le management** même de l'opération en amont, notamment le volet communication, en interne et comme en externe :

- Différents partenaires aux logiques pas toujours convergentes et qui tendent à travailler de manière cloisonnée (« *chacun sur ses rails* »)
- Des temporalités en décalage (temps long de l'opération- temps plus court des turn-over professionnels), qui « *obligent à reconstruire de la relation* »
- La MDE, une mission infime parmi de multiples autres missions pour certains partenaires
- Un défaut de communication entre partenaires dès lors que l'opération a été lancée
- Un manque de visibilité (au moins à mi-parcours) sur les divers ajustements adoptés
- L'absence d'écho dans les médias, que ce soit sur le fleuve ou sur le littoral.
- L'absence de communication sur l'opération à destination des abonnés (via la facture par exemple)

➤➤ Une seconde difficulté est apparue principalement sur Papaïchton et Maripasoula : il s'agit du **nombre inattendu de demandes** d'interventions sortant du cadre "convenu" par le PRME. En fait le nombre de non « abonnés » pourtant fort bien équipés et consommateurs à part entière d'électricité, avait été largement sous évalué.

➤➤ Une troisième difficulté résulte d'une sorte de **collusion, entre au moins deux grands enjeux : l'enjeu écologique et l'enjeu commercial ou économique**

- Comment combiner le message MDE à l'effet d'aubaine des LBC ?
- Comment coupler une opération de MDE très qualitative (relevant essentiellement de la sensibilisation et de l'apprentissage), à une opération visant un objectif plus quantitatif (distribuer tant de lampes et/ou écrêter des courbes de charges) ?
- Comment s'assurer de la bonne réceptivité du message de sobriété lorsque la distribution de lampes se traduit par une augmentation des points lumineux dans un logement ?

➤➤ Une quatrième difficulté vient du fait que la MDE réfère au souhait **d'obtenir des résultats tangibles en un temps court**

- Cela suppose des **changements de comportements**. Or, raisonnablement, changer les comportements ne peut pas s'envisager du jour au lendemain. Par ailleurs, il est quasiment inenvisageable de changer plus d'un ou deux comportements à la fois. Cela suppose d'en avoir compris le sens, de les adopter volontairement, et surtout, durablement.
- Cela suppose aussi **la substitution d'équipements énergivores** par des équipements plus économes ; ce qui n'est guère envisageable sans moyens financiers, sans que l'appareil à remplacer ne soit défaillant, sans que les équipements économes soient rendus accessibles, ce qui à nouveau suppose un certain temps.
- Cela suppose surtout de pouvoir **apporter la preuve** que les efforts consentis ont porté leurs fruits, tant au niveau individuel (réduction des consommations), qu'au niveau collectif (baisse de la demande générale d'électricité, donc distribution moins chaotique de l'électricité)
- Cela implique de **récompenser, sous une forme ou sous une autre** les personnes ayant fait l'effort de jouer le jeu

4.1.2. Des difficultés à venir sont à prendre en compte :

- Les publics **demandeurs de compteurs sont de plus en plus nombreux**
 - Comme l'électricité apparaît comme un droit, tant que les possibilités d'abonnement restent limitées, il est à parier que le nombre de branchements multiples sur les compteurs existants se multiplie. Le risque serait alors d'annuler les « gains » actuels en baisse de la demande aux « heures de pointe »
 - La question reste posée de savoir comment atteindre ces nouveaux consommateurs en matière de MDE, dès lors qu'ils ne reçoivent pas de facture et qu'ils ne feront probablement pas la démarche de s'informer sur les bons gestes
- La question de la **pérennisation du changement** de comportements est à étudier
 - Si les personnes visitées ont amorcé des changements de comportements, ces derniers sont loin d'être devenus des habitudes incorporées qui vont tendre à se reproduire au sein des membres du foyer. La question se pose donc de savoir comment les maintenir dans le temps et faire en sorte qu'ils essaient.
- Inonder le fleuve de LBC suppose que rapidement soit **trouvée une solution pour le recyclage des LBC**
 - Malgré leurs qualités intrinsèques, lorsqu'il y a des ruptures de courant, les LBC grillent aussi vite que les incandescentes. Cela produit nécessairement **un effet de contre-performance** vis-à-vis des bénéfices attendus. « *On les croit magiques, mais elles ne le sont pas tant que ça...* »
 - Cela implique par ailleurs que les gens soient **informés des précautions à prendre** lorsqu'ils s'en débarrassent. Or, vanter les mérites d'un système technique en informant sur sa dangerosité potentielle n'est guère efficace...
 - Cela implique surtout de prévoir rapidement une solution de recyclage qui présente le moins de dangers possibles pour les populations, mais aussi pour l'environnement local.
- Si l'on veut des résultats tangibles, rapides et visibles rapidement sur les courbes de charge, **pérenniser suppose** aussi et surtout de :
 - **Fidéliser les commerçants** et de les inciter à proposer un vrai marché d'équipements de classe « A »
 - Mettre en œuvre **le volet « froid domestique »**
 - **Mettre en cohérence** l'offre des appareils électroménagers **de part et d'autre du fleuve**

4.2. Les clés de réussite de l'opération « MDE Maroni »

- **La première clé de réussite** de l'opération « MDE Maroni » repose, paradoxalement, sur son **mode de gouvernance** :
 - A l'échelle supra, une opération multi-partenariale dans laquelle les regards (les paradigmes) ont su se croiser et se rencontrer autour d'un projet convergent
 - A l'échelle intermédiaire, le parti pris de faire confiance à un partenaire inhabituel dans ce genre d'entreprise : une association, qui œuvre pour la médiation interculturelle
 - A l'échelle infra, le recours à des ambassadeurs MDE recrutés au sein des communautés visées, parlant la langue usitée sur le fleuve et considérés comme des porte-parole légitimes et crédibles

➤➤ **La seconde clé de réussite** repose sur la démarche elle-même, **son approche socio-anthropologique** qui repose sur la **médiation interculturelle**:

- Le choix délibéré et partagé de ne pas arriver avec un projet de MDE « clef en mains », conçu en métropole ou à Cayenne, qui aurait été décalé vis à vis des réalités locales.
- La prise en compte des comportements concrètement observés et de besoins exprimés.
- Une **vision globale** de la problématique : consommer de l'électricité renvoie à des représentations du fonctionnement du système électrique, à des savoirs empiriques et techniques, à des installations électriques, mais aussi à des appareils, donc à des modes d'équipement et à des usages. Mais consommer de l'électricité réfère aussi à un univers complexe comportant en amont, des prescripteurs (les opérateurs de la MDE), des distributeurs (d'énergie, d'appareils électroménagers) et des installateurs (les branchements électriques ; en aval, on trouve des consommateurs qui sont tout à la fois clients (ils sont abonnés, payent une facture), mais aussi usagers (d'un service public). Et puis à l'interface, on rencontre des médiateurs culturels qui jouent un rôle intermédiaire tout à fait fondamental.

➤➤ On trouve **la troisième clé de réussite** de l'opération « MDE Maroni » dans la conception même du **dispositif socio-technique** :

- Ne pas se contenter d'inonder le fleuve en LBC ou en frigos, mais tenter **d'apporter une solution plus symétrique** dans laquelle les populations sont invitées à être autre chose que de simples réceptacles.
- **Connaître** les spécificités des modes de consommation électrique sur le fleuve **pour agir**, c'est-à-dire construire le dispositif, l'adapter.
- **Former** des médiateurs aux problématiques croisées (économiser l'électricité, changer ses équipements, modifier ses comportements, sécuriser ses installations) **pour transmettre** des savoirs nouveaux sur l'électricité, sur le lien entre l'utilisation d'un appareil et la facture, sur la compréhension de quelques systèmes techniques...
- **Démontrer** par l'entremise de petits instruments (l'économètre, la mallette LBC-incandescente, le logiciel Simul'Conso) pour **convaincre du bien-fondé de l'opération** tant pour soi (économies sur la facture) que pour la communauté (soulager les générateurs)
- **Insister** de manière récurrente (deux visites, combinées à divers supports papiers laissés au domicile) **pour amorcer une pérennisation des changements adoptés ou envisagés**

4.3. Des opportunités de pérennisation

« La communication interculturelle reste une approche récente. L'implication et l'appropriation restent un challenge dans une société guyanaise qui résume souvent la relation interculturelle à des rapports très mercantiles ». Si on tient compte du fait que les multiples enjeux de cette opération multipartenariale ne peuvent s'atteindre, auprès d'une population issue du Marronnage, qu'avec du temps (sur la base d'un long travail de médiation interculturelle et ... de moyens), il devient fondamental de poursuivre l'opération « MDE Maroni » en la déployant de façon à **symétriser la relation sur la base d'un co-apprentissage**.

Si l'on reprend les principales observations issues de ce Retour d'Expérience, plusieurs points essentiels sont à réfléchir :

➤➤ **LANCER L'OPÉRATION FRIGOS DE CLASSE « A »**

- Continuer la promotion de l'étiquette énergie et disqualifier les « mauvais frigos »
- Travailler en lien avec les fabricants et les grossistes
- Inciter à la constitution d'une offre attractive et cohérente de part et d'autre du fleuve (que les clients n'aient plus le choix qu'entre des appareils économes, voire tous tropicalisés)

- Mettre en place la filière de recyclage (démontage et « dégazage » sur le fleuve, puis évacuation via les pirogues de commerçants participants)
- **ELARGIR LE PARTENARIAT AU DELA DU TERRITOIRE, VERS LE SURINAME**
 - Favoriser une mise en cohérence de l'offre
 - Cadre propice : la Coopération Régionale
- **INSCRIRE L'OPERATION DANS LE CADRE DES PROJETS TERRITORIAUX**
 - La valoriser au cœur de l'Agenda 21 Régional
 - L'intégrer à part entière dans un Plan Climat du futur Schéma des EnR
- **ELARGIR LE PARTENARIAT AU NIVEAU DU TERRITOIRE LOCAL**
 - Associer davantage les collectivités locales, la CCOG
 - Associer les commerçants au recyclage des LBC
 - Faire participer les « acteurs intermédiaires » (écoles, communautés religieuses...)
- **DEVELOPPER LE VOLET COMMUNICATION**
 - Entre partenaires au sein du PRME (présentation des outils, de résultats intermédiaires...)
 - Du PRME Guyane vers le continent (confection d'un vidéo-reportage, d'un dossier de presse, pourquoi pas **d'un site WEB**)
 - Du PRME vers les populations concernées (diffusion d'un bilan)
- **DÉVELOPPER UNE STRUCTURE LÉGÈRE DE « SÉCURISATION DES INSTALLATIONS ».**
 - Pour apporter une réponse concrète et efficace aux branchements bricolés et dangereux
 - Pour sécuriser les populations
 - Pour susciter l'installation de jeunes formés aux technologies électriques, à la plomberie
- **CONCEVOIR UN « SERVICE CLIENTÈLE » EDF DANS CHACUN DES BOURGS**
 - Mettre à disposition d'un interlocuteur physique, chargé de communiquer sur le fleuve
 - Pour expliquer la facturation
 - Pour expliquer les problèmes de non abonnement
 - Pour appuyer et rappeler les messages de MDE
- **INSTALLER PHYSIQUEMENT UNE PERMANENCE PRME (un local, une boutique un espace matérialisé)**
 - Avoir une vitrine dans chacun des bourgs
 - Poursuite dette entreprise d'apprentissage d'une nouvelle culture énergétique
- **ELARGIR LA PROBLÉMATIQUE DU PRME**
 - A celle de l'eau
 - A celle des déchets
 - Pourquoi pas à celle de la santé et de l'hygiène toutes deux liées à la manière d'utiliser les réfrigérateurs et congélateurs

5. Annexes de la monographie

METHODOLOGIE

Cette mission d'évaluation, qui s'est déroulée en mars 2009, s'est organisée sur la base de séjours dans chacun des bourgs du Maroni : Maripasoula, Papaïchton, Grand Santi et Apatou.

La petite équipe de Mamabobi était composée d'un piroguier, Mapo et de son aide-piroguier, Wempi, de Malé, médiatrice à Apatou et de Marc PERROUD, scientifique, spécialiste d'ethnobotanique et de médiation inter-culturelle, qui a fait office de traducteur. Stéphane MAILLARD et Mathias ROCHE de l'ADEME nous ont accompagnés, partageant avec nous les moments des repas et certaines visites au domicile des personnes.

Alors que les piroguiers restaient au camp de base pour assurer l'intendance (notamment la préparation des repas), nous partions à la rencontre des populations des bourgs. Marc et moi-même assurions la conduite des entretiens. Ayant en tête les enjeux de cette mission, il s'agissait pour nous de passer en revue l'ensemble des thèmes prévus sans jamais orienter ni les réponses ni les points de vue, dans le respect le plus total de la parole d'autrui.

Des entretiens semi-directifs

La méthodologie adoptée a consisté essentiellement en des entretiens sociologiques de type semi-directif. qui visaient, pour ce qui concerne les usagers, quatre objectifs distincts :

- évaluer la perception du dispositif, le vécu des visites.
- mesurer l'état des savoirs en lien avec les différents thèmes abordés lors des visites (lien consommation-facture, éclairage, froid domestique, étiquette énergie, installations électriques).
- recueillir ce qui est de l'ordre du discours (je dis ce que je fais) et ce qui est de l'ordre du faire (car je ne fais pas toujours ce que je dis), notamment à propos des réfrigérateurs et des congélateurs (état des joints, âge de l'appareil, classe énergétique si elle figure, givre, hygiène).
- regarder précisément les modes d'équipement et les usages des appareils, l'état des installations électriques.

En ce qui concerne les médiateurs, il s'agissait d'interroger quatre univers principaux :

- l'état de leurs perceptions en matière de MDE, d'énergie, d'électrification
- le vécu de leur mission (formation, enrôlement, vécu des visites au quotidien)
- leurs perceptions vis à vis du dispositif en général et des supports en particulier
- leurs suggestions pour améliorer le dispositif ou le pérenniser

Quant aux acteurs institutionnels, il s'agissait de questionner :

- leurs perceptions du dispositif et de son management
- leurs connaissances du contenu du dispositif (supports, mode d'organisation...)
- leur point de vue sur l'efficacité du dispositif
- et leur avis sur la suite à donner

Des prises de notes et des observations

Le plus difficile est d'entrer chez les gens, de gagner leur confiance. Dès que le climat devient propice à la confiance, que l'entretien se déroule à la manière d'une conversation presque banale, on peut alors demander à regarder les installations électriques, à ouvrir le frigo ou le congélateur, pour y découvrir parfois des choses en contradiction totale avec ce que la personne vient de raconter. Ce va et vient entre ce qui est dit et ce que disent les objets techniques revient à passer du discours (sur le registre «voilà ce que vous avez envie d'entendre de moi, et voilà l'image de moi que j'ai envie de vous renvoyer») à la réalité concrète. D'autres propos sont alors recueillis, qui portent sur le sens que chacun donne à ce décalage constaté. Cela permet de mieux cerner les contraintes au changement de pratiques. Dans le domaine de l'énergie, ces contraintes renvoient aux habitudes, aux routines ordinaires, aux gestes simplement reproduits, à l'éducation... qui constituent une grosse part de la culture.

Evaluation dispositif PRME Bourgs du Maroni, mars 2009

Guide d'entretien « médiateurs »

1. CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMO

- Age, sexe,
- Parcours professionnel et de formation
- Pratiques et sensibilité personnelle vis-à-vis de l'environnement, de l'énergie, de la MDE

2. REPRÉSENTATIONS PERSONNELLES/ ELECTRIFICATION

- Intérêt d'électrifier les bourgs ? les sites isolés ?
- Pour qui, pourquoi ?
- Comparatif coût/avantages ? Contraintes perçues

4. PERCEPTIONS DU DISPOSITIF

- **Les acteurs :**
Qui en est à l'origine ? Quels acteurs sont au cœur ?
- **Les enjeux :**
Quel intérêt pour les acteurs du PRME : EDF, CCOG, bourgs, ADEME ?
Quel intérêt pour les ménages visités ? Quel intérêt collectif ?

5. LA FORMATION DÉLIVRÉE

- Appréciation générale et vécu de la formation (Contenu ? Durée ? Efficacité ?)
- Limites de la formation ? souhait en vue d'une amélioration ?

6. LA MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION AUPRÈS DES USAGERS

- Compétences respectives apportées, moyens humains, matériels et financiers
- Organisation du travail, des actions
- Quid de la « philosophie » d'intervention ? (s'introduire chez les gens, poser des questions ...)
- Evaluation : points forts / faibles des dispositifs
- Les supports d'information ?
- A propos du binôme d'intervention (Solution adéquate ou pas ? pourquoi ?)
- Propositions, préconisations

7. RETOUR D'EXPERIENCE/ USAGERS

- Publics visés : critères, mode de repérage des situations
- Accueil ? Compréhension ou pas ?
- Les limites de l'intervention chez les usagers

8. EFFICIENCE DU DISPOSITIF

- Objectifs visés, résultats obtenus / attendus
- Perception/ efficacité ? (Avant/après ? Résultats concrets perçus ?)
- Les limites du dispositif ?

9. PROJET PERSONNEL POUR LA SUITE

Evaluation dispositif PRME Bourgs du Maroni, mars 2009

Guide d'entretien « Usagers »

1. CARACTÉRISTIQUES

- Age, sexe interlocuteur, composition ménage
- Mode d'équipement en électroménager, état général et types d'usages
- Types d'installations électriques
- Pratiques électriques (attention ou pas aux économies d'énergie)

2. REPRÉSENTATIONS PERSONNELLES/ ELECTRIFICATION

- Intérêt d'électrifier les bourgs (Pour qui, pourquoi ?)
- Comparatif coût/avantages ?
- Contraintes perçues pour soi, pour la communauté

3. REPRÉSENTATIONS PERSONNELLES/ MDE

- Economiser l'énergie ? (Façons d'en parler)
- Pourquoi faire de la MDE ?
- Quel sens / bourgs Maroni ?

4. PERCEPTIONS DU DISPOSITIF

- Les acteurs : Qui en est à l'origine ? Quels acteurs sont au cœur ?
- Les enjeux : Pour quoi faire ce dispositif au juste ? Quel intérêt pour les ménages visités ? Quel intérêt collectif ?
- La disponibilité et l'accessibilité des équipements (appareils électroM, LBC...)
- Les supports d'information et la communication en général
- A propos de la facture ? des modes de consommation des appareils ? des usages des appareils ? de la compréhension des classes énergétiques ? de l'installation électrique (sécurité électrique)? des LBC, des frigos....

5. L'INTERVENTION DU BINOME

- Appréciation générale (comment on les nomme, les qualifie, les apprécie)
- Vécu de la rencontre (contenu ? durée ? efficacité ?)
- Informations utiles ? Informations inutiles ?
- A propos du binôme d'intervention (Solution adéquate ou pas ? pourquoi ?)
- Conseils et informations apportées ? les plus intéressantes ? les moins ?
- Perception du caractère intrusif de l'intervention ? (s'introduire chez les gens, poser des questions ...)
- Ce qu'ils faisaient avant et ne font plus suite à l'intervention des ambassadeurs ?

6. EFFICIENCE DU DISPOSITIF

- Perception/ efficacité ? (Avant/après ? Résultats concrets perçus ?)

Evaluation dispositif PRME Bourgs du Maroni, mars 2009

Guide d'entretien « Institutionnels »

1. CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMO

- Age, sexe, parcours professionnel et de formation
- Pratiques et sensibilité personnelle vis-à-vis de l'environnement, de l'énergie
- Quel lien avec le PRME ?

2. REPRÉSENTATIONS PERSONNELLES/ ELECTRIFICATION

- Intérêt d'électrifier les bourgs ? les sites isolés ?
- Pour qui, pourquoi ?
- Comparatif coût/avantages ?
- Contraintes perçues

3. REPRÉSENTATIONS PERSONNELLES/ MDE

- Publics concernés
- Façons d'en parler
- Problèmes et enjeux, pourquoi faire de la MDE ?
- Quel sens / bourgs Maroni ?

4. PERCEPTIONS DU DISPOSITIF

- Conception des actions : les leviers d'actions identifiés
- Positionnement vis-à-vis des politiques et des acteurs de l'énergie, de l'environnement
- **Les acteurs :**
Origine de l'opération ? Quels acteurs sont au cœur ?
Quels acteurs plus périphériques ? les plus pertinents ?
Des acteurs absents ? Des acteurs à solliciter ?
- **Les enjeux :**
Pourquoi faire ce dispositif au juste ?
Quel intérêt pour les acteurs du PRME : EDF, CCOG, bourgs, ADEME ?
Quel intérêt pour les ménages visités ?
Quel intérêt collectif ?

5. LA MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION AUPRÈS DES USAGERS

- Moyens humains, matériels et financiers
- Organisation du travail, des actions
- Quid de la « philosophie » d'intervention ? (s'introduire chez les gens, poser des questions ...)
- Grille AFOM : évaluation : points forts / faibles du dispositif Préconisations-craintes
- Ce qu'ils savent des supports d'information ?

6. RETOUR D'EXPERIENCE/ EFFICIENCE DU DISPOSITIF

- Ce qu'ils savent des publics rencontrés et du vécu des rencontres
- Objectifs visés, résultats obtenus / attendus
- Perception/ efficacité ? Les limites du dispositif en général ?
- Modes de gestion du dispositif : partenariat, mode de management, réunions
- Appréciation générale : Et s'il fallait l'améliorer, des idées ? D'autres acteurs à associer ?

LISTE DES PERSONNES ENQUÊTÉES

PRME Comité technique

Identification	Statut	Qui ?	Num entretien
Ademe	Vat	Mathias	I0a
Ademe	Ex vat	Stephane	I0b
Mamabobi	Resp opération	Marc	I3
Ademe	Ingénieur ENR	Pierre	I9
Edf	Cadre mde, chargée de com	Delphine Gazel	I10
Conseil régional	Chef service enviro et recherche	Karine Néron	I12
Conseil général	Service environnement	Martial Attica	I11

Médiateurs culturels

Identification	Lieu d'exercice	Formation initiale, âge	Qui ?	num
Médiateur	Apatou	Assistante sociale, Suriname	Malé	M2
Médiateur	Apatou	BEP compta et gestion	Walter	M1
Médiatrice	papaichton	CAP électrotechnique, 24 ans	Marie-Prisca	M3
Médiateur	Maripasoula	Terminale, 24 ans	Théo	M4
Médiateur	Maripasoula	Tourisme, social...50 ans	Peter	M5

APATOU

Identification	Statut	Qui ?	Type maison	Num entretien
Mairie	Maire	Dolianki Paul		I1a
Mairie	Resp serv techniques	Chevalier Cyril		I1b
Mairie	DGS	Barsalou Laurent		I1c
Mairie	Premier adjoint	Willie Max		I1d
EDF	Agent	Sanson		I2
Commerçante	Distri lbc	Madame sylvie		E1
Usagère	Ass education	Véronique	Gde maison ciment	E2
Usagère	Institutrice	Nolwenn	Gde maison + piscine	E3
Usagère	Boulangère	Victorine	Pte maison trad	E4
Usagère	Carbet resto	Harold	Resto carbet bois	E5
Usagère	Santatiou ké	Santatiou ke	Neuve (6 mois)	E6

GRAND SANTI

Identification	Statut	Qui	Type maison	Num entretien
Mairie	Le maire	Mr Paul Martin	Est aussi agent EDF	I5
Conseiller municipal	Resp du serv demoustication au CG	Mr Soukoutou		I4
Commerçant	Resp serv tech de la mairie	Mr Eloi	Revend les lbc à 2 euros	C2
Usager	Ouvrier polyvalent à la mairie, épouse absente car travaille	Homme 48 ans	Maison neuve, vitrages, 1 compteur partagé, clim envisagée	E7
Usagère	Au foyer, était avec ses tous petits enfants	Dame 35 ans	Pte maison bois + carbet cuisine ext, 1 congel + frigo	E8
Usagers	Au foyer, pas de mari	Garçon de 15 ans + sa mère	Très pte maison bois, que des néons	E9
Usagère	Au foyer, mari bricole au black chez les uns et les autres	Dame 35 ans	Vit chez son frère, sans électricité. Maison neuve à finir	E10
Usagère	Femme de ménage au carbet	Dame 40 ans	Maison ancienne	E11
Usagers	Sans travail	Papi et sa fille	2 ptes maisons, cpteur partagé	E13
Usagère	Sans travail	Dame 50 ans	Maison siguy	E14
Usagère	Femme seule	45 ans	Pte maison trad + 10 enfants	E15
Usagère	Femme + fils de 16 ans	55 ans	Maison siguy	E16

PAPAICHTON

Identification	Statut	Qui ?	Type maison	Num entretien
Elu	Le maire			I6
Bibliothécaire	Homme 30 ans (niv bac)	Djaba	Trad bois, suite à incendie	E20
Usagère	Femme 40 ans (niv college)	rolande	Trad bois, + petite échoppe	E17
Usagère	Femme 35 ans (niv bac)	Thèrese	Trad bois	E18
Usagère	Femme 38 ans (niv ecole I)	Joanna	Trad bois	E19
Usagère	Femme	57 ans	Trad bois, cpteur particulier, revente	E21
Usagère	Femme	60 ans	Trad bois, cpteur particulier	E22
Usagère	Femme	50 ans	Trad bois, cpteur partagé	E23
Usager	Homme, prof en collège	34 ans	Syguy loc	E24
Usagère	Femme	30 ans	Trad bois, cpteur partagé	E25
Usagère	Femme, instit	26 ans	Syguy	E26
Usagère	Femme	50 ans	Trad bois, cpteur partagé	E27
Usagère	Femme	40 ans	trad bois, cpteur partagé	E28

MARIPASOULA

Identification	Statut	Qui ?	Type maison	Num
Municipalité	Dir adjoint serv techniques	Michel Joachim		I7
Municipalité	Dir serv dév éco et foncier	Ballof Sylvain		I8
Commerçant	Homme 40 ans	Samuel		C3
Commerçant	Femme, 30 ans	Tout petit commerce		C4
EDF	Homme 55 ans	Agent EDF		I8
Usagère	Dame	50 ans, 7 enfants	Maison Trad pilotis, en location suite incendie elec	E29
Usagère	Femme éduc spé au chômage	31 ans, en cple, 1 enfant	Maison Syguy mise aux normes	E30
Usagère	Femme	48 ans, en cple, 3 enfants	Pte maison bois, compteur partagé	E31
Usagère	femme	55 ans, en cple + 2 parents + enfants	Gde maison bois, compteur individuel	E32
Usagère	femme	65 ans, cple + plein d'enfants	3 maisons bois, compteur partagé	E33
Usagère	Femme	Anabi, seule, enfants partis	Maison bois	E34
Usagère	Femme	Sylvie, seule, 3 enfants	Maison bois	E35
Usagère	femme	Marie-Paule, 9 enfants	Maison bois	E36
Usagère	Femme, enseignante (institut)	Pascaline, 31 ans, là depuis 2 ans	Maison ciment, en loc, compteur partagé	E37
Usager	Homme, prof musique collègue	Sam, 35 ans, là depuis 7 ans	Idem, vend élec au voisin	E38
Usager	Homme, électricien	Mario, 30 ans + 14 personnes	Maison de famille, trad bois, compteur partagé	E39
Usagère	Femme	Surinamienne, 35 ans, seule	Cabanon 8 m2, pas de compteur	E40

Annexe 3

Programme PREBAT 2008-2009

**Analyse socio-technique comparée
des dispositifs de réduction des situations de Précarité Énergétique**

Les « Ambassadeurs de l'énergie » en Haute-Savoie

Un dispositif pionnier multiforme et évolutif

Christophe Beslay

Juillet 2009

1 - La précarité énergétique en Haute Savoie

1.1. Caractéristiques du territoire

1.2. Les politiques départementales

1.2.1. Le Conseil général 74

1.2.2. L'OPAC 74

1.2.3. EDF

1.2.4. La communauté d'agglomération d'Annecy

2 – Les actions menées par Prioriterre en matière de précarité énergétique

2.1. Les « Ambassadeurs de l'énergie »

2.1.1. Un partenariat avec le Conseil général

2.1.2. Visites conseils à domicile

2.1.3. La formation / intervention des travailleurs sociaux

2.1.4. Des outils de communication pour les ménages

2.1.5. Le tournant de la professionnalisation et l'arrêt du dispositif

2.2. Le programme européen SHARE

2.3. Le Fonds d'aide aux petits travaux

2.4. Le Concours européen « Familles à Energie positive »

3 – Autres actions menées en Haute Savoie en matière de précarité énergétique

3.1. L'association Polyphonie

3.2. L'association ALAP, les résidences sociales et les gens du voyage

3.2.1. La gestion des résidences sociales

3.2.2. La gestion de l'aire d'accueil des gens du voyage

3.3. Création d'une AIVS

Annexe de la monographie

Les dispositifs de réduction de la précarité énergétique en Haute Savoie

En Haute-Savoie, plusieurs dispositifs d'intervention en matière de réduction de la précarité énergétique existent, pour le plus ancien, depuis plus de 10 ans. Ils sont tous initiés et menés, en partenariats, par l'association Prioriterre qui apparaît comme l'acteur départemental central porteur des problématiques énergétiques et des dispositifs d'intervention en matière de précarité énergétique. Le dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » a particulièrement retenu notre attention parce qu'il a été pionnier sur de telles problématiques et le retour d'expérience était d'un grand intérêt pour notre étude.

Douze entretiens ont été réalisés, fin octobre 2008, auprès des acteurs et des partenaires intervenant dans le champ de la précarité énergétique. Les entretiens ont tous été enregistrés et intégralement retranscrits.

Les entretiens réalisés auprès des acteurs locaux

Structure	Interlocuteur(s)	Code
Mairie Annecy	Chef de projet agenda 21	H01
EDF	Responsable solidarité (Savoie / Haute-Savoie)	H02
Polyphonies	Directrice	H03
Mairie de Cluses	Conseiller Municipal	H04
ALAP	Responsable du logement	H05
Union dpt CSF	Président – membre C.A. – Animatrice permanente	H06
Prioriterre	Accompagnement opérationnel (habitat et précarité)	H07
OPAC	Direction patrimoine et renouvellement urbain	H08
CAF Service ESF	Responsable et conseillères ESF	H09
ACT HABITAT	Directeur	H10
Prioriterre	Responsable pôle accompagnement opérationnel	H11
Conseil Général 74	Responsable de l'action sociale	H12

Nous avons également assisté à la journée de lancement du concours « Familles à énergie positive » au cours de laquelle nous avons pu nous entretenir avec quelques participants et parrains.

Nous avons aussi récolté une très abondante documentation sur les dispositifs (descriptifs, bilans d'activités, outils réalisés et diffusés...) que nous avons fortement mobilisé dans l'analyse.

Seulement 7 entretiens ont pu être réalisés, en janvier 2009, auprès des ménages qui ont bénéficié du dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » qui a été au cœur de notre étude. Pour trouver les 15 ménages qui devaient constituer l'échantillon, une procédure avait été négociée et établie avec les partenaires de terrain :

- Identifier les ménages via les dossiers des ambassadeurs, et, en parallèle, demander des contacts à la CAF, aux travailleurs sociaux, à la Mairie d'Annecy et à la CSF.

- Pour des raisons de déontologie du service social, le Conseil général avait demandé que ce soit Prioriterre qui contacte directement les ménages pour leur présenter la démarche et leur demander s'ils accepteraient la rencontre avec un sociologue.
- Le sociologue pouvait ensuite prendre rendez-vous avec la famille pour un entretien.

Au total, sur la vingtaine de ménages sollicités, seuls 9 avaient accepté le principe de l'entretien. Deux de ces ménages se sont ensuite désistés lors de la prise de rendez-vous. Ces difficultés sont assez représentatives de celles rencontrées par les acteurs de terrain dans leur travail sur la précarité énergétique. Certains ménages ont déménagé, d'autres dont la situation a favorablement évolué n'ont ni le temps ni l'intérêt pour une telle étude, ceux dont les problèmes n'ont pas été résolus sont réticents par rapport à une nouvelle démarche préjugée vaine, sans compter ceux qui n'avaient pas souvenir de l'intervention en leur faveur...

1 - La précarité énergétique en Haute Savoie

1.1. Caractéristiques du territoire

Le département de la Haute-Savoie est un département souvent qualifié, dans les entretiens, de « riche ». Il figure dans les cinq premières places des départements français pour le revenu disponible brut par habitant et « jouit d'une image particulièrement élogieuse quant au confort et au niveau de vie de ses habitants »³⁸. Le territoire Haut-Savoyard, à dominante rurale (près de la moitié des communes en comptant les stations de montagne) est caractérisé par sa composante touristique importante et son territoire frontalier. Il est de ce fait particulièrement concerné par la croissance démographique, l'augmentation du coût de la vie et du prix de l'immobilier. Les difficultés à trouver un logement sont particulièrement problématiques pour les publics les plus démunis, l'offre de logements aidés restant insuffisante pour répondre à la demande.

La forte croissance démographique, près de deux fois plus élevée que la moyenne nationale, est alimentée à la fois par un solde naturel positif (+5% entre 2000 et 2007) et un solde migratoire supérieur à 5.000 personnes par an, pour une population totale de 700.000 habitants en 2006. Ce dynamisme démographique s'accompagne d'une structure par âge marquée par la faible part des personnes âgées de plus de 60 ans (18% contre 21% au niveau national en 2005). Cependant, la forte augmentation des personnes âgées prévue à l'horizon 2015 est en enjeu fort pour autant que « la prise en charge des personnes âgées a longtemps été un sujet qui ne semblait pas prioritaire, plaçant le département dans une situation difficile, avec des structures d'accueil, de soins et d'accompagnement largement sous-dimensionnées par rapport à une demande qui ne cesse de croître »³⁹.

Le taux de chômage s'élevait, en 2007, à 5,4% de la population active, largement inférieur au taux régional (7%) et à celui de la France (8%). La proportion de demandeurs d'emploi de longue durée (16,4%) est la plus faible de la région (22,9%), bien en deçà de la moyenne nationale (29,7%).

³⁸ Observatoire départemental 2007, Conseil général de la Haute-Savoie.

³⁹ Idem.

Début 2007, la Haute-Savoie comptait 95.956 foyers allocataires de la CAF, dont 20% vivaient sous le seuil de bas revenus, soit près de 42.500 personnes, ce qui représente un peu plus de 6% de la population totale. A cette même date, on comptait un peu plus de 10.000 bénéficiaires du RMI, essentiellement localisés dans les grandes agglomérations, soit un taux de 15 pour 1.000 habitant, contre un peu plus de 35 en moyenne nationale. La Haute-Savoie est ainsi un des départements de France qui compte le moins de bénéficiaires du RMI (en effectif comme en proportion).

Le marché de l'immobilier est « sous tension », avec des prix d'achat élevés et peu de transactions. La pression foncière est importante et les niveaux de loyers pratiqués dans le département se situent dans le peloton de tête au niveau national, avec un prix moyen de 11,3€/m² en 2007, le plus cher de la région Rhône-Alpes, derrière les départements franciliens et la Côte d'Azur. Dans ce contexte, l'offre locative sociale est fortement sous-dimensionnée et fait apparaître un déséquilibre territorial :

- Avec un taux de 49 logements sociaux pour 1.000 habitants, il manque 13.000 logements pour atteindre la moyenne régionale de 68/1.000. Avec un parc 34.500 logements locatifs aidés en 2007, on enregistre 5 demandeurs pour un logement attribué.
- Alors que 25% de la population départementale habite les grands centres urbains, ces derniers concentrent 45% de l'offre de logements aidés. A l'inverse, 11% de l'offre locative sociale se situe dans les communes rurales qui accueillent 30% de la population.

1.2. Les politiques départementales

Sans rentrer dans le détail des actions et des dispositifs développés en matière de réduction de la précarité énergétique qui seront examinés dans la partie suivante, l'objet de cette section est de présenter, dans leurs grandes lignes, les principaux acteurs « génériques »⁴⁰ de la précarité énergétique et les grandes lignes de leurs principes d'intervention.

1.2.1. Le Conseil général 74

Dans ce département relativement privilégié, l'action sociale n'apparaît pas comme une priorité centrale. Le budget du secteur médico-social représentait 30% du budget total en 2008 et 41% des dépenses hors fonctionnement. Le logement aidé ne représentait que moins de 1,5% du budget total (1,7% hors fonctionnement). A titre de comparaison, le Conseil général de la Haute-Garonne consacre un tiers de son budget à la seule action sociale territoriale. De manière plus symbolique, l' élu chargé de l'Action Sociale, de la Prévention, de l'Insertion et du Groupe Ville n'est qu'en 4^{ème} position dans la liste des Vice-Présidents. Dans les entretiens auprès des acteurs, la remarque était redondante que « *on n'est pas sur une politique départementale très sociale* ».

Cependant, nous le verrons, le Conseil général a été pionnier dans la lutte contre la précarité énergétique et ne se désintéresse pas des publics défavorisés, constatant que « les atouts dont dispose la Haute-Savoie permettent à la grande majorité de ses habitants de disposer d'une situation enviable. Mais cette situation est loin d'être uniforme et les populations défavorisées

⁴⁰ Dans l'analyse des politiques locales, on peut faire une distinction entre des acteurs « spécifiques » qui ne sont présents que sur un territoire donné (ici, par exemple, l'association Prioriterre) et des acteurs « génériques » qui sont nécessairement présents sur tous les territoires de même type (Les Conseils généraux ou EDF, par exemple), même si leurs actions, nécessairement inscrites sur un territoire socio-politique particulier, se développent selon des stratégies et des modalités singulières.

existent. La précarité de ces différents publics est même d'autant plus prononcée qu'elle concerne une petite minorité de personnes, qui sont donc exposés au risque de marginalisation »⁴¹.

Pour ce qui concerne le logement des personnes défavorisées, le Conseil général gère le FSL, doté de 1,5 millions d'euros en 2007, essentiellement consacré aux aides individuelles. Le Fonds Départemental de l'Energie a été fusionné en 2007 avec le FSL.

Le cinquième PDALPD (2008-2010) comporte 4 axes d'intervention et 9 actions prioritaires, dont aucune ne concerne spécifiquement la précarité énergétique :

- Axe 1 : Développer l'offre de logement dédiée aux publics du plan.
 - Action 1 : Mieux cibler la production de logements PLAI.
 - Action 2 : Maîtriser des logements du parc privé pour répondre aux besoins liés à la précarité ordinaire.
 - Action 3 : Renforcer et rendre plus lisible l'offre de logement d'insertion et d'hébergement.
- Axe 2 : Lutter contre l'habitat non-conforme.
 - Action 4 : Organiser la filière du repérage et celle du signalement autour du pôle de compétence droit au logement et à l'hébergement.
 - Action 5 : Afficher une priorité d'action « le maintien dans les lieux auprès amélioration du logement ».
- Axe 3 : Favoriser l'accès au logement social en réaffirmant le rôle de chaque réservataire.
 - Action 6 : Garantir le bon fonctionnement des politiques prioritaires par la contribution de l'ensemble des réservataires.
 - Action 7 : Faciliter l'accès au logement des plus en difficulté à travers l'accompagnement.
- Axe 4 : Accompagner socialement et financièrement les ménages en difficulté.
 - Action 8 : Mettre en place une procédure de prévention des expulsions dans le parc privé.
 - Action 9 : Articuler aides financières et accompagnement social pour optimiser leur impact.

1.2.2. L'OPAC 74

L'OPAC 74 (officiellement Office Public pour l'Habitat en Haute-Savoie) gère quelques 13.000 logements et 1.000 « équivalents foyers » (29 résidences sociales, maisons relais, résidences étudiantes, MAPA...), ce qui représente près de 70% du parc de logements sociaux. Le patrimoine immobilier est « *plutôt jeune, il a 27-28 ans de moyenne d'âge* » (8), et en « *relativement bon état, avec peu de problèmes* » (8). Il est principalement constitué de petits collectifs, « *pour nous, 100 logements, c'est un gros site. Le moyenne de notre parc est de 20 logements* » (8). La quasi totalité des logements est chauffée collectivement, moins de 3% disposent d'un chauffage individuel. Le chauffage collectif est alimenté au gaz à plus de 60%, l'électricité représente 15%, le reste étant connecté à des réseaux de chaleur « *dont presque tous ont des démarches environnementales intéressantes* » (8). Les logements sont équipés d'outils de régulation (robinets thermostatiques) permettant de moduler la chaleur chez soi selon les besoins.

⁴¹ Observatoire départemental 2007, Conseil général de la Haute-Savoie.

L'Office est très sensibilisée aux problématiques liées à l'efficacité énergétique des bâtiments, pour des raisons à la fois gestionnaires et civiques, « *on fait beaucoup d'efforts sur la thermique, plus que sur la consommation d'eau pure sauf que quand on économise de l'eau chaude, on économise aussi de l'énergie. Donc on a une politique je dirais... aujourd'hui avec ou sans aides, on ira dans l'amélioration de la thermique. On est dans l'amélioration de la thermique. Pour nous c'est vital... Donc est quand même dans cette démarche qui est de toute façon la seule issue. On a un intérêt direct pour réduire nos charges et puis il y a un intérêt macro, planétaire, de faire baisser le taux de CO2* » (8).

En matière d'efficacité énergétique et de maîtrise des consommations, l'OPAC mène de nombreuses actions :

- Un programme de suppression des simples vitrages dans les 6.000 logements concernés. Les travaux ont été menés entre 2004 et 2006.
- L'isolation par l'extérieur des bâtiments, au fur et à mesure des travaux de rénovation, « *on ne fait plus un ravalement sans se poser la question « on isole par l'extérieur », on préfère différer un ravalement de 5 ans, le temps d'avoir l'argent pour faire une isolation* » (8).
- La renégociation des contrats d'exploitation, « *on mouille l'exploitant. Ça ça marche bien. On a mis en place les systèmes de contrat d'économie d'énergie* » (8).
- Le développement du recours aux énergies renouvelables : le bois pour les réseaux de chaleur et le solaire thermique pour la production d'eau chaude, « *je suis convaincu par le solaire en production d'eau chaude, beaucoup moins par le photovoltaïque* » (8).
- L'information sensibilisation des habitants : « *on fait aussi passer des messages, on a une petite case dans les quittances où tous les mois on fait passer un certain nombre de messages de tout genre... On a un livret locataire, enfin, c'est plutôt un mode d'emploi du logement* » (8).

De fait, et tous les acteurs rencontrés en conviennent, les problèmes de précarité énergétique et d'impayés de factures d'énergie, sont beaucoup moins sensibles dans le parc public de logement social que dans le parc privé.

1.2.3. EDF

EDF dispose d'un Interlocuteur solidarité, épaulé par une petite équipe de 4 personnes pour le suivi des impayés et des « *clients démunis* » (2) des deux départements de la Savoie et de la Haute-Savoie. Cette organisation est en place depuis la séparation entre EDF et GDF en 2007. Auparavant, une cellule traitait ces problèmes pour EDF et GDF sur un seul département. Ces cellules Solidarité sont « *tout ce qui reste du service public et c'est une volonté nationale de conserver ça parce qu'on sait que c'est très important* » (2). La mission est ainsi précisée, « *on travaille nous essentiellement en direct au téléphone avec les acteurs, les travailleurs sociaux, les assistantes sociales, essentiellement du Conseil Général, des travailleurs sociaux de la MSA, de l'aide sociale, avec l'école, enfin bon, toutes sortes de gens. On suit tout ce qui est contrat de ces clients en dette. On essaie au départ, même s'il n'y a pas d'aides demandées par les travailleurs sociaux, de mettre en place des plans d'épurement des dettes. Lorsqu'il y a des aides demandées, on fait le lien avec les travailleurs sociaux aux fiches de liaison. On assistait aux commissions Fond Energie. Voilà en gros ce qu'on fait* » (2).

Comme tous les services d'une entreprise désormais privée, la cellule Solidarité « *doit être performante* » (2), c'est-à-dire que le service et le personnel sont évalués sur des critères de performance, « *il y a 2 critères collectifs : l'accessibilité téléphonique et le nombre de TPN, et*

2 critères individuels : le conseil tarifaire et le nombre de vente. C'est comme ça que ça marche » (2).

Pour traiter les problèmes d'impayés de ses clients, EDF intervient par l'intermédiation des services sociaux, sans contact direct avec le client, *« quand il y a des difficultés, on dit « voyez un travailleur social, etc. », au téléphone. Nous on est très peu nombreux, on ne peut pas avoir le client en direct. Mais le conseiller plateau, dès qu'il y a des difficultés de paiement, c'est « voyez un travailleur social, adressez vous à un service social ». Ca c'est vraiment des consignes qui sont passées, qui sont données tous les jours » (2).*

Les contacts sont étroits avec les services des Conseils généraux concernés et les relations sont personnalisées et qualifiées de très bonnes, *« le Conseil Général, je travaille en direct avec des adjoints. Sur la Savoie, c'est le service « cohésion sociale ». Sur la Haute Savoie c'est le service « logement » qui s'occupe du FSL et je travaille même avec une personne en particulier qui est une adjointe ou un chef de service et on se parle au téléphone plusieurs fois par mois, il n'y a pas de souci. Enfin bon, on se voit au moins une fois par mois... Presque tous les jours, on reçoit des appels de travailleurs sociaux » (2).*

L'instruction des dossiers FSL se fait *« au fil de l'eau », ce qui fluidifie la gestion des situations sociales, « en Haute Savoie, on a les commissions au fil de l'eau. On a une commission mensuelle sur les cas un peu plus difficiles et puis sinon, on a des commissions techniques au fil de l'eau à peu près toutes les semaines. Donc périodiquement on reçoit les décisions et nous, ça nous permet de passer les aides sur les comptes de clients. Ça fonctionne pas mal » (2).*

Même si, *« il y a tout un historique où on est le méchant à couper les gens alors que c'est pas le cas et de moins en moins », la cellule s'efforce de traiter les problèmes d'impayés en cherchant à ne pas trop pénaliser les usagers. Lorsqu'une aide financière relevant du FSL est accordée, l'entreprise dispose de marges de manœuvre pour aménager des délais de paiement, « si un travailleur social nous appelle pour nous dire « je viens demander un délai de paiement pour telle personne », nous on va accorder un délai de paiement. C'est sûr ! Normalement, le client coupé qui n'a pas d'aides, c'est règlement total pour le rétablissement. Mais si c'est les services sociaux qui nous appellent, on va demander la moitié.... C'est nous qui décidons. On a tout de même une aptitude pour décider et conseiller également. Moi, j'ai une habilitation, un pouvoir, pour les délais de paiement » (2).*

Par contre, le rétablissement de la fourniture d'énergie en cas de coupure échappe au fournisseur d'énergie depuis la séparation entre fourniture et distribution, *« le rétablissement, c'est la négociation... Avant, à l'intérieur même de l'entreprise, lorsque nous avions un problème de quelqu'un qui était coupé, le travailleur social nous appelle « je vais faire une demande d'aide, il a été coupé, je vous assure ça va couvrir avec l'aide », on faisait le rétablissement. Immédiatement je prenais mon téléphone, j'appelais le responsable technique sur place pour rétablir. Aujourd'hui ce n'est plus possible. Si on donne l'ordre de rétablissement avant 15h, ça se fera peut être dans l'après midi mais il faut qu'on envoie un mail normé, il n'y a plus de contacts directs. Le responsable technique, il va faire selon ses possibilités » (2).* Cette séparation de l'entreprise, entre EDF et GDF, entre fourniture et approvisionnement, complique très fortement les relations avec les partenaires, qu'il s'agisse du traitement des ménages en difficultés ou, plus généralement, du traitement des questions d'approvisionnement d'énergie, *« aujourd'hui c'est un enfer. Entre GRDF, les gestionnaires de réseaux, le fournisseur... il y a un renvoi d'ascenseur. Je ne dis pas que c'est de la*

mauvaise volonté mais ils sont dans un tel système... On avait de très bons partenariats avec EDF jusqu'à 7-8 ans, ils nous aidaient beaucoup, on faisait des choses sympas avec eux, on avait un interlocuteur, on passait un coup de fil et on se mettait d'accord, on lui demandait un listing de consommation et elle nous le sortait... Aujourd'hui, il va nous dire : bah non car si je fais une demande à GRDF, ils font un calcul de rentabilité... Alors qu'avant ça ne fonctionnait pas comme ça... On est dans une période de turbulence, c'est un peu pénible. Donc on a régressé sur certains points dans ce domaine là. On a du mal à trouver qui pilote l'avion et c'est un peu dommage... Ils avaient des marges de manœuvre locales qu'ils n'ont plus aujourd'hui » (8).

En complémentarité avec le suivi des impayés réalisés par les travailleurs sociaux via le FSL, l'Interlocuteur solidarité fait appel à une structure de médiation sur la Haute Savoie, l'association « Polyphonie » dont nous présenterons l'action au point 3.1. En Haute-Savoie comme dans les autres départements, EDF est engagé dans un partenariat avec les Restos du Cœur. Deux opérations ont été menées : 1) la distribution de lampes basses consommation ; 2) l'information sur le tarif Première nécessité, « *parce que c'est une usine à gaz à mettre en œuvre, c'est pas simple. Il y a tellement de conditions, il faut que les personnes souscrivent pour un contrat en résidence principale, pas plus 20kWh en simple ou double tarif. Il faut que au niveau du plafond, il, soient en dessous de la CMUC, qu'ils reçoivent un formulaire qu'ils retournent complété... Inutile de dire qu'il y a beaucoup de pertes* » (2).

Enfin, si pour Prioriterre, « *EDF reste un partenaire incontournable... Sur différents types d'actions, on travaille avec eux et finalement ça se passe plutôt pas mal* » (11), les relations entre les deux structures sont ambiguës, marquées par le soupçon d'une situation concurrentielle, « *par rapport à EDF on ne sait pas s'ils sont avec nous ou contre nous. On se pose souvent la question. Donc il y a comme un petit malaise* » (2), « *clairement, on est en concurrence, notamment sur les offres Bleu Ciel, service Consommateur... présenté comme du conseil au consommateur. Ils se positionnent exactement comme de l'aide aux consommateurs alors que c'est à la limite du service client et rapidement ils orientent vers de l'investissement* » (11).

1.2.4. La communauté d'agglomération d'Annecy

Principal pôle urbain du département, la Communauté d'agglomération d'Annecy a été créée en 2002. Elle regroupe 13 communes pour un total de 80.000 habitants. La ville d'Annecy compte à elle seule 52.000 habitants. Selon le « *regard de technicien* » (1) des acteurs rencontrés, il s'agit plus d'un territoire de gestion que d'un territoire de projet. L'intercommunalité a pris en charge la gestion d'un certain nombre de services techniques pour le compte des communes : l'eau, la collecte des déchets, le transport, « *on n'en est pas tellement plus loin que ça* » (1).

En matière d'habitat, il existe plusieurs programmes et projets structurants :

- Un PLH (Plan Local de l'Habitat) a été mis en place, mais « *on reste sur des choses relativement générales et surtout avec un aspect gestion. Malheureusement, ça m'a choqué à sa lecture, c'est qu'il n'y avait aucune thématique sur l'énergie en fait dans ce PLH, ou sur la qualité environnementale des bâtiments par exemple* » (1). Les orientations du PLH renvoient aux deux problématiques majeures du territoire : la pression foncière et le manque de logements sociaux. Sur ce point, « *il y a une grosse volonté de construire du logement social* » (1) pour, au moins, atteindre le quota fixé par la loi, « *on n'a pas encore atteint les 20% de logements sociaux, on est quasiment 18%*

donc on est sur la bonne voie. Et en terme de constructions sociales, Annecy dépasse largement les objectifs fixés par le PLH. L'année dernière on était à 123% des objectifs » (1).

- Il existe également un PIG (Programme d'Intérêt Général) qui traite, entre autre, de l'insalubrité et, par là, de la précarité énergétique, mais de manière très générale, sans actions précises en la matière.
- Le PADD (Projet d'Aménagement de Développement Durable) fixe des « *grands principes de développement durable mais plus à visée d'urbanisme* » (1).
- L'aide au développement des énergies renouvelables et à la réalisation de diagnostics énergétiques est à l'ordre du jour du budget 2009 qui était en préparation au moment de l'enquête, « *des subventions pour du solaire, le photovoltaïque, sachant que contrairement au département de la Savoie qui finance énormément, le département de la Haute Savoie ne subventionne absolument pas le solaire et le photovoltaïque. Donc voilà, une enveloppe globale avec subvention solaire et photovoltaïque. Et pouvoir aussi subventionner des diagnostics un peu plus poussés à l'intérieur des bâtiments pour les co-propriétaires* » (1).

En 2005, une démarche d'élaboration d'un Agenda 21 a été lancée, « *avec toute une phase relativement classique de diagnostic, avec un bureau d'étude qui a été missionné. Toute une phase de concertation, avec les partenaires institutionnels et socio-économiques, et avec les habitants en 2006. La rédaction de notre programme d'action a été votée en Mars 2007* » (1).

L'Agenda 21 comporte 74 actions organisées selon 21 axes :

- 1) Mettre en place une politique d'achats durables ;
- 2) Développer les pratiques durables des services de la Ville ;
- 3) Développer les pratiques durables des agents de la mairie ;
- 4) Développer les compétences des agents de la Ville en matière de développement durable ;
- 5) Favoriser le développement d'un tourisme durable ;
- 6) Sensibiliser les entrepreneurs aux pratiques durables ;
- 7) Favoriser le développement durable des commerces et des services ;
- 8) Améliorer la qualité de vie des personnes les plus fragiles ;
- 9) Développer la cohésion sociale et la participation des citoyens dans la ville ;
- 10) Consolider une politique de mixité de l'habitat et de proximité des services ;
- 11) Contribuer à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'emploi ;
- 12) Favoriser les modes de déplacement doux ;
- 13) Impulser et soutenir l'inter modalité des transports ;
- 14) Réduire les nuisances liées à la livraison des marchandises ;
- 15) Développer la qualité environnementale des bâtiments de la ville ;
- 16) Encourager le développement de la qualité énergétique et environnementale des constructions ;
- 17) Améliorer la qualité environnementale des aménagements urbains et paysagers ;
- 18) Communiquer sur le développement durable ;
- 19) Former au développement durable ;
- 20) Développer le conseil technique net l'accompagnement des habitants et des entreprises ;
- 21) Faire vivre l'Agenda 21.

Une des « *grosses actions* » (1) de l'Agenda 21 a été de réaliser une thermographie aérienne du territoire, à la fois outil de sensibilisation de la population (la thermographie est exposée dans le hall de l'Hôtel de ville et a fait l'objet de nombreuses communications grand public)

et d'aide à la décision, « savoir à peu près de quoi on parle en terme de déperdition d'énergie et quels sont les objectifs qu'on peut se fixer à partir de ce constat » (1). Par contre, « la partie sociale est assez peu développée... L'aspect social est passé à la trappe... C'est la grosse discordance entre la réalité & la conscience collective... Ca demande d'avoir une vraie conscience des problèmes sociaux sur Annecy.... Et on est toujours sur cette image collective que tout va bien, qu'il n'y a pas de problème de précarité » (1). La thermographie aérienne est mobilisée dans l'élaboration d'une OPAH sur la ville d'Annecy, « l'idée est bien de délimiter un quartier très précis et à la lecture de la thermographie, de pouvoir déterminer un quartier prioritaire mais en le couplant aussi à une analyse socio-démographique de peuplement car il faut aussi qu'on fixe un quartier avec des bénéficiaires potentiels. Sur Annecy, la plupart des propriétaires dépassent les critères de revenus fixés par l'ANAH pour des subventions éventuelles. Donc il faut bien qu'on ait cette analyse croisée : aspects énergétiques et aspects socio-démographiques » (1).

Avec Prioriterre, le partenariat est « assez fort depuis de longues années. En fait la structure de Prioriterre a évolué et on a fait appel à des compétences de plus en plus étoffées » (1). Entre autre, l'association a été sollicitée sur des missions de sensibilisation des élus et des habitants. Elle a conçu des plaquettes de communication et tient une permanence bi hebdomadaire à l'Hôtel de ville pour présenter et commenter la thermographie aérienne. Les services sociaux communaux étaient partenaires des Ambassadeurs de l'énergie. Ce partenariat est en voie de formalisation au travers d'une Convention d'objectifs, « d'un point de vue réglementaire et d'un point de vue des marchés publics, on finissait par commander un peu trop de missions à Prioriterre et notre service des marchés nous a dit : il ne faudrait pas qu'on se fasse retoquer donc on va voir comment on peut établir une convention, que ce soit un peu plus réglo... C'était tout de même un peu border line... C'est officialiser toutes les petites actions qu'on pouvait avoir avec eux pour qu'on puisse cadrer un peu plus les choses. C'est tout bêtement l'institutionnalisation d'un partenariat... Donc ces conventions d'objectifs reprendront à la fois les missions gratuites de Prioriterre en tant qu'Espace Info Energie, et puis après des actions plus spécifiques en termes de sensibilisation » (1).

2 – Les actions menées par Prioriterre en matière de précarité énergétique

Fondée en 1983, Prioriterre, anciennement Energie Environnement 74, est une Organisation Non Gouvernementale (ONG) sous statut associatif. « Centre d'Information et de Conseil, Energie, Eau, Consommation », l'association s'est donnée pour objectif de « contribuer à la lutte contre le changement climatique et à la pérennisation et au partage des ressources naturelles de la planète en incitant toute personne, dans sa vie personnelle ou dans son milieu professionnel, à la modification des comportements d'achat et de consommation d'énergie, d'eau et de matière première ». Prioriterre entend jouer un rôle actif de « réservoir d'idées » et « d'activateur de changement » aux côtés de tous les acteurs politiques, sociaux et économiques de Haute-Savoie. L'association, qui employait 18 salariés au moment de l'enquête, développe trois missions principales : sensibiliser, informer et former le public. Elle intervient auprès des particuliers, des collectivités territoriales et des entreprises.

Prioriterre est Espace Information Energie pour le département de la Haute-Savoie. En 2007, Prioriterre a signé un accord avec l'association suisse MiNERGiE qui propose un label de performance énergétique « basse consommation », pour développer ce label sur le territoire

français, réaliser la certification des bâtiments et former les professionnels. Depuis le 15 janvier 2009, Prioriterre est certifié NF en ISO 9001 version 2000 et devient ainsi le premier Espace Info Energie certifié de France. Les activités de certification MiNERGiE, l'organisation événementielle et l'Espace Info Energie ont été évaluées et certifiées par l'agence « Bureau Véritas Certification ». En 2009, l'activité MiNERGiE a été séparée de Prioriterre, une telle activité commerciale n'étant pas compatible avec un statut d'ONG.

2.1. Les « Ambassadeurs de l'énergie »

Le dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » a été mis en place en 1997, c'est dire qu'il fut pionnier, à une époque où les problématiques énergétiques et a fortiori de précarité énergétiques n'étaient guère à l'ordre du jour. Il a été suspendu en 2008 pour reprendre en 2009 sous une autre forme et avec d'autres partenariats. Son histoire est assez révélatrice des difficultés, des limites, mais aussi de l'intérêt d'un tel dispositif d'intervention en matière de précarité énergétique, dont il constitue un modèle.

2.1.1. Un partenariat avec le Conseil général

L'initiative du dispositif revient au Conseil général qui, dès le milieu des années 90, s'est inquiété du montant de certaines factures d'énergie présentées dans les Commissions du Fonds Départemental Energie, géré par le service de la Prévention et du Développement Social du Conseil général, « *constatant dans les commissions qui étudiaient les dossiers, qu'il y avait des factures qui étaient exorbitantes par rapport à la composition familiale, on s'est dit que ça valait le coup, au lieu de donner des aides financières, d'évaluer les situations* » (12). Dans une logique gestionnaire, l'idée est alors « *de compléter l'intervention financière éventuelle par une intervention éducative... Au départ l'intérêt était là, d'essayer, on en a toujours l'ambition, de diminuer les aides accordées* » (12).

Un public cible est identifié, ce qui délimite et définit ainsi le champ de la précarité énergétique. Il s'agit « *des ménages où la consommation énergétique apparaissait disproportionnée. L'intervention de l'ambassadeur de l'énergie visait un public dont on avait repéré que ça n'était pas une absence de ressources, mais que ça pouvait être des habitudes qui entraînaient des dépenses supérieures à ce qu'elles auraient dû être* » (12). La précarité énergétique est donc définie par un écart significatif à une « norme de consommation », sans pour autant qu'un seuil chiffré ne soit avancé. La précarité énergétique n'est donc pas assimilée à des problèmes de gestion de l'énergie par les ménages en situation de précarité (« *une absence de ressources* »), mais bien à des problèmes spécifiques liés aux comportements, aux équipements ou à l'habitat. L'aspect financier est mis en avant, pour les ménages comme pour la collectivité. C'est le principal argument qui a présidé à la mise en place du dispositif. Les problèmes d'inconfort, sanitaires, éducatifs, de sociabilité... seront pris en compte sur le terrain, mais ne sont pas au cœur des préoccupations du Conseil général.

Intervenir auprès des ménages sur de tels aspects techniques exige des compétences qui n'entrent pas dans le champ du travail social, « *nos travailleurs sociaux n'étaient pas en capacité d'évaluer les conduites dans ce domaine, ni d'évaluer s'il y avait des appareils ménagers défectueux. On a des travailleurs sociaux qui sont surtout sur des problématiques familiales et individuelles, on ne pouvait pas leur demander, même si on les sensibilisait, d'avoir cette capacité de diagnostic* » (12), « *nous, on bricole. On essaie de voir... Quand vous arrivez pour expliquer le compteur, etc., nous on a un texte, on aura peut être des choses*

concrètes par rapport aux ampoules, tout ce qui est matériel mais on est quand même limité. Et puis, par rapport à une situation budgétaire, il y a tout ce qui est alimentation, beaucoup d'autres choses à voir et les conseillères ne vont pas approfondir à ce point la question de l'énergie. Le diagnostic peut être posé : charges excessives, il faut faire quelque chose, mais c'est pas elles qui vont continuer dans l'accompagnement » (9). Dans ce contexte, le partenariat avec Prioriterre s'est imposé assez naturellement, compte tenu des compétences, de l'implantation locale de l'association et de son rôle d'EIE, « Prioriterre, ils ont quand même les outils » (9).

Dès l'origine du partenariat entre le Conseil général 74 et Prioriterre, le dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » comporte deux volets complémentaires : l'intervention auprès des ménages et la formation des travailleurs sociaux. L'objectif est « de faire baisser les charges d'énergie des familles en difficulté et d'accompagner les travailleurs sociaux en contact avec elles ». De manière opérationnelle, cet objectif élargi de fait le champ d'intervention à toutes les « familles en difficulté » dans une perspective éducative plus générale.

Pour atteindre ces objectifs, le programme « Ambassadeurs de l'énergie » comporte plusieurs modes d'action :

- Participer aux Commissions restreintes du Fond Départemental Energie ;
- Réaliser des visites conseils au domicile des personnes les plus en difficulté ;
- Former les professionnels et les bénévoles assurant une mission d'aide aux personnes sur les questions des dépenses d'eau et d'énergie ;
- Créer et diffuser des supports de formation / information ;
- Assurer une permanence téléphonique pour répondre aux questions des travailleurs sociaux, professionnels ou bénévoles ;
- Sensibiliser les particuliers à la maîtrise de l'énergie par des réunions d'information ou d'autres actions ponctuelles, en lien avec des organismes sociaux et sur leur initiative.

Une convention, renouvelable tous les trois ans, est signée par Prioriterre et le Conseil général qui finance intégralement le programme à hauteur de 40.000€ par an (chiffre de 2007). A l'origine, le programme bénéficie également du financement des Emplois jeunes, dont trois ont été recrutés dans ce cadre, jeunes diplômés bac + 5 en environnement. EDF fournissait les ampoules basse consommation.

2.1.2. Visites conseils à domicile

Les visites conseils à domiciles constituaient le cœur du dispositif, son action phare, « *ces conseils, ça permettait des rencontres avec les personnes, un bilan énergétique, des conseils qui étaient donnés au ménage, et éventuellement, fourniture de petit matériel, style LBC... Ça pouvait présenter un certain intérêt éducatif, c'était l'objectif de ce partenariat, pour ces situations dont on avait repéré les difficultés de comportement et ça reste » (12). Les visites à domicile comportaient un diagnostic des pratiques et des conseils comportementaux, avec distribution de petit matériel (programmateur, ampoule économique, rouleaux de joints d'étanchéité, thermomètre) et des outils papier MDE (guides, dépliants, fiches, cache facture, calendrier d'économies d'énergie...).*

Les ménages directement signalés par les travailleurs sociaux ou identifiés par le FDE puis le FSL, sont contactés par Prioriterre selon une procédure respectant un principe de volontariat, « *il y a toute une procédure. Si une visite à domicile est proposée, Prioriterre envoie un*

courrier à la famille pour lui proposer, qui lui explique en quoi consiste la visite, pourquoi on lui écrit nous, on peut lui expliquer que c'est suite à la commission, etc. et donc finalement on lui demande de nous rappeler pour prendre rendez vous. S'il n'y a pas de nouvelles, il y a 2 relances par courrier. S'il n'y a toujours pas de nouvelles, le dossier est clôt. Si par contre la famille nous recontacte, on a une procédure par téléphone. Je leur explique exactement en quoi ça va consister, ce qu'on attend d'elle et quelles seront les pièces qu'on aura le temps de voir sur place. C'est pas très compliqué, c'est les factures d'énergie sur une période suffisamment longue, savoir l'âge du logement si possible, et puis bien savoir ce qui est pris en compte dans ces factures, surtout pour ceux qui sont facturés en collectif. Voilà. Je leur explique donc la procédure et s'ils sont d'accord, on fixe un rendez vous. Et donc je me déplace à domicile, je leur envoie une confirmation de visite et je me déplace à domicile le jour J » (7). Plus de la moitié des 47 familles contactées en 2007 ont répondu favorablement à la proposition de visite, soit 27 familles et 22 ont effectivement été visitées.

La visite comporte plusieurs étapes :

- *La passation d'un questionnaire, « déjà en général on s'assoit, on prend un moment pour discuter et moi j'ai un questionnaire que je remplis avec elles : leurs difficultés dans le logement, les problèmes d'inconfort éventuels, etc. » (7) ;*
- *L'analyse des factures, « ensuite je note leurs consommations d'énergie, on regarde leurs factures » (7) ;*
- *Un diagnostic du logement, « on finit par faire un tour du logement. Donc dans le tour du logement, elle me montre un peu là où elle pense que ça peut jouer puis moi je regarde aussi » (7). Il ne s'agit pas vraiment d'un diagnostic thermique au sens strict, « moi je ne suis pas formée pour. Il y a des choses qui se voient très facilement mais c'est en rien un diagnostic : je n'ai pas d'outils de mesure, etc. C'est plutôt une visite pédagogique » (7). « sans faire un diagnostic thermique très très complexe : c'est juste repérer que là c'est dû à l'enveloppe du bâtiment, là au réglage, etc. Et ça on peut le faire » (11) ;*
- *De petites expérimentations pédagogiques et la distribution de petits matériels, « j'ai un thermomètre de cuisson que j'utilise pour mesurer la température de l'eau chaude et j'ai des thermomètres classique pour mesurer la température dans le logement. J'ai un économètre mais qui n'est pas là pour faire des mesures, qui est plus là de manière pédagogique, pour montrer aux gens « vous voyez la petite lumière rouge là », hop on le branche, on regarde « ha ouais, ça consomme » et puis j'ai une feuille Excel, donc on peut faire une simulation sur l'année sur ce que ça donne et c'est vrai que c'est assez parlant pour les gens. Lors de cette visite, je pouvais donner du petit matériel : il y avait des joints d'étanchéité de fenêtre, des ampoules basse consommation... » (7) ;*
- *Des conseils personnalisés à la fin de la visite, « au départ je donnais des conseils en même temps que le tour du logement, et je me suis rendu compte que ça avait l'air d'influencer les familles et du coup, elles revenaient sur ce qu'elles venaient de dire. Donc après, ça a été modifié. Je regardais le logement et je ne donnais pas de conseils en même temps. Par contre à la fin, on pouvait reprendre un moment pour en discuter. Je donnais quelques conseils sur les choses qui me paraissaient les plus importantes, qui jouent sur les consommations » (7).*

Les visites duraient généralement entre une et deux heures, avec, parfois, la présence du travailleur social qui suit la famille, « c'est arrivé qu'il y ait des travailleurs sociaux qui viennent. Ca me permet d'aborder la chose de 2 manières différentes. Mais souvent je pense qu'ils n'avaient pas forcément le temps pour m'accompagner dans les visites à domicile » (7).

A l'issue de la visite, une analyse de consommation et un compte rendu de visite sont réalisés. Le compte rendu est envoyé par courrier aux familles, mais « *le Conseil général avait demandé que le compte rendu ne soit pas envoyé aux travailleurs sociaux* » (7). Il comporte plusieurs parties (cf. annexe 1) :

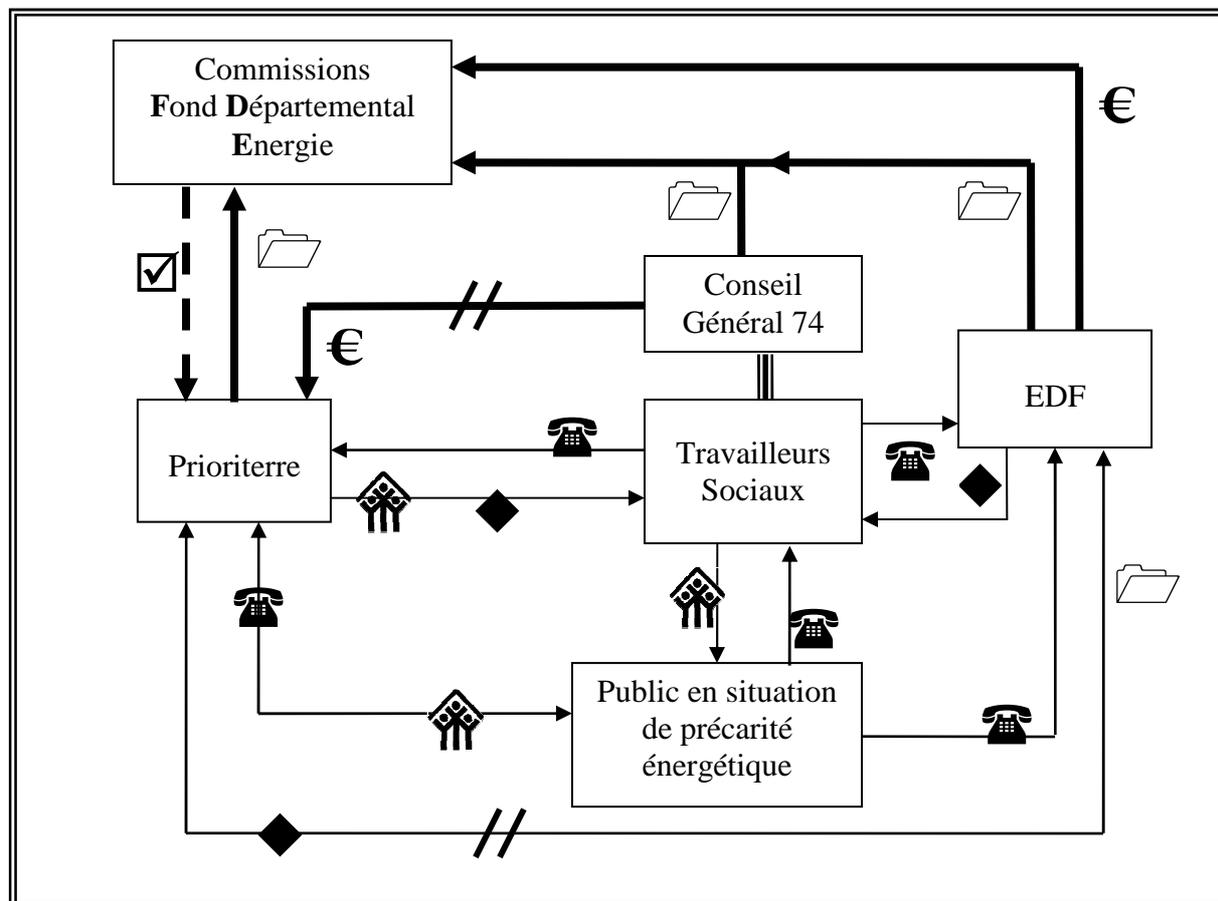
- Une description du logement, « *ça permet éventuellement à d'autres partenaires, je sais que EDF, si on appelle pour avoir un conseil tarifaire, ils ont besoin d'avoir certaines informations par rapport à ça et même pour les travailleurs sociaux d'avoir une idée de comment est fait leur logement. C'est un descriptif un peu sommaire du logement* » (7).
- L'analyse des consommations, « *en gros, je calculais leur consommation d'électricité et d'eau sur une année et je les comparais à des ratios d'une famille du même nombre de personnes avec un logement du même âge et de la même taille. Donc ça me permettait de dire si elles avaient des consommations plus importantes ou moins importantes que ces ratios... Ensuite, les abonnements, je regardais aussi si c'est adapté ou pas : j'ai une feuille excel sur laquelle je peux faire des simulations d'abonnements* » (7)
- Des conseils personnalisés pour diminuer les factures, « *ensuite, je leur donnais des conseils, savoir ce qui peut jouer sur leurs consommations... Des conseils définis sur les différents thèmes donc là pour l'eau chaude, les factures d'électricité et puis des fois il y a des petites remarques* » (7). L'essentiel des conseils porte sur les comportements, « *je me suis surtout concentré sur le comportement... il y avait toujours là-dessus des choses à dire, pas toujours sur les logements* » (7). Les aspects structurels du logement sont également pris en compte et, dans ce cas, le propriétaire était contacté, « *les logements jouent souvent de manière importante. S'il y avait des travaux qui semblaient importants, on signalait au propriétaire par un courrier d'information... C'était vraiment une information et malheureusement je ne pense pas que ça a été beaucoup suivi. On a eu des fois pas mal de courriers de propriétaires qui nous disaient « parmi ce que vous nous proposiez, moi j'ai fait ça ». On a aussi des propriétaires qui nous ont appelé mécontents d'avoir reçu ce courrier. Je ne crois pas qu'il y ait eu un impact très important* » (7).

L'intervention ne fait pas l'objet d'un suivi dans le cadre du dispositif « Ambassadeurs de l'énergie ». Il n'y a ni contre visite ni bilan / évaluation des impacts sur les pratiques, les consommations et les factures.

Selon les années, de 20 à 50 visites à domiciles ont eu lieu. Selon les données de 2007 (22 visites), il s'agit essentiellement (64%) de logements en appartement, tous facturés individuellement pour le chauffage. La majorité des visites (77%) a abouti à un diagnostic de « surconsommation » et 20% de « sous consommation ». La majorité des conseils donnés concernent l'utilisation de l'électroménager et des veilles (29%) et l'utilisation du chauffage (25%). Viennent ensuite les conseils concernant un abonnement inadapté (17%), l'aération et la ventilation (13%) et l'utilisation de l'eau et d'un poêle à pétrole, à gaz ou fuel (8%). Lorsque des travaux sont préconisés, ils concernent principalement l'amélioration de l'étanchéité des fenêtres (35%), la vérification et l'entretien des radiateurs (24%), la réparation de fuites (16%), la vérification de l'installation électrique (11%), la vérification, l'entretien ou la réparation de la chaudière (8%) ou de la VMC (3%).

Le schéma ci-dessous formalise le fonctionnement du dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » pour son volet des visites conseils à domicile. Il présente à la fois le mode de circulation et d'instruction des dossiers et le positionnement des acteurs partenaires de l'action.

Fonctionnement du dispositif « Ambassadeurs de l'énergie »



Légende

- ☎ : Identification des problématiques, sollicitations pour trouver des solutions
- 📁 : Instruction des dossiers, analyse des cas
- ☑ : Acceptation du dossier
- € : Financements
- ◆ : Fourniture en outils / supports / équipements
- 🏠 : Intervention : travaux / conseils
- // : Hiatus, défiance, méfiance

Les flèches épaisses représentent les relations formelles (contrats / conventions).
 Les flèches fines représentent les relations informelles.

2.1.3. La formation / intervention des travailleurs sociaux

Le second volet phare du dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » portait sur la formation et l'information des professionnels du secteur social. Il comporte plusieurs actions :

- La réalisation et la distribution du « Guide de la fourmi », spécialement conçu pour aider les travailleurs sociaux à répondre aux ménages en difficulté sur leurs consommations d'eau ou d'énergie (cf. annexe 2) ;
- Des rencontres annuelles avec les pôles médico-sociaux du département pour : 1) « resserrer les liens entre l'ambassadeur et les travailleurs sociaux », 2) présenter le cadre du programme et les prestations proposées ; 3) former les travailleurs sociaux sur les questions d'énergie dans le logement.
- La formation des futurs professionnels du secteur social. Un module de formation a été créé pour les étudiants assistants socio-éducatifs, conseillers en économie sociale et familiale et, plus généralement, « tous les métiers de service aux personnes ». Une trentaine de futurs professionnels sont ainsi formés chaque année.
- Les permanences téléphoniques pour répondre aux questions des travailleurs sociaux sur les problématiques énergétiques.

Ces interventions ont été très appréciées par les professionnels concernés. Une enquête par questionnaire réalisée en 2007, portant sur les deux années 2006 et 2007, montrait que tous les travailleurs sociaux ayant participé à une séance de formation ont été très satisfaits de l'intervention. Les sujets les plus appréciés ont été : la présentation de matériel économe, les documents distribués, la lecture des factures, la description de situation concrètes et les chiffres illustrant les explications. Les futurs travailleurs sociaux ont jugé la formation « très » (69%) ou « moyennement » (28%) utile, correspondant bien à leurs besoins (83%). Les sujets qui les ont plus particulièrement intéressés étaient : les simulations de consommations, la démonstration de petits matériels d'économie d'énergie, les gestes économes et la lecture des factures.

2.1.4. Des outils de communication pour les ménages

En collaboration avec les travailleurs sociaux, les organismes HLM ou les associations d'aide aux personnes, des réunions d'information sur la maîtrise des charges au logement sont assurées par les ambassadeurs. Le support d'intervention est un diaporama Power Point, complété par des simulations interactives, la présentation de petits matériels d'économie d'eau et d'énergie et la distribution de la documentation. En 2007, 10 réunions ont été réalisées, touchant près de 200 personnes.

A destination du grand public, Prioriterre a conçu et diffuse un certain nombre de documents à l'usage plus ou moins exclusif des ménages en difficultés :

- Une série de dépliants humoristiques a été réalisée en 2003 pour sensibiliser les habitants sur les économies d'électricité, d'eau et de chauffage. Ces dépliants (cf. annexe 3) sont très largement diffusés lors des visites à domicile, par courrier et lors des réunions collectives de sensibilisation ;
- Un guide pratique sur les économies d'énergie au foyer a été édité en 2003 (cf. annexe 4). Il est remis lors des visites à domicile et des réunions de sensibilisation ;
- Des « fiches astuces » sont envoyées chaque trimestre aux personnes ayant été en contact avec les ambassadeurs ;
- Des « fiches thermomètres » ont été éditées en 2007, diffusées en 500 exemplaires. Elles permettent de visualiser la température du logement et, grâce à un code couleur, de se

situer par rapport aux températures préconisées. Les conséquences sur la santé d'une température trop basse ou trop élevée sont mentionnées, ainsi que quelques conseils d'économies d'énergie ;

- Des « caches factures » ont été créés en 2007 pour aider les familles à lire leurs factures d'électricité. Ils ont été édités à 1.000 exemplaires ;
- Un calendrier d'économies d'énergie, réalisé en 2007, est destiné à être affiché et utilisé toute l'année par toute la famille. Pour chaque mois, un conseil d'économie d'eau ou d'énergie est illustré par un dessin humoristique. Il permet également de relever ses compteurs d'eau et d'énergie et de suivre ses consommations mois après mois. Le calendrier 2008 a été imprimé et distribué à 28.600 exemplaires.

2.1.5. Le tournant de la professionnalisation et l'arrêt du dispositif

Avec la suppression des Emplois jeunes, Prioriterre a dû revoir son dispositif d'intervention. Les emplois ont été pérennisés et les jeunes diplômés recrutés sur des postes de chargés de mission. Dès lors, depuis 2005, le financement du dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » ne permettait plus que de financer un poste pour l'ensemble des actions menées, ce qui était devenu insuffisant au regard des missions.

Les visites à domiciles – très coûteuses puisque la visite, l'analyse, la rédaction du compte rendu et le déplacement prenaient plus d'une demi journée de travail (6 heures en moyenne, la journée étant facturée 600€) – ont peu à peu été remplacées par des diagnostics conseils par téléphone, également prévus dans la convention, *« c'est la même chose (que les visites à domicile) mais c'est tout de même un beaucoup plus succinct »* (7). Exceptionnels dans les premières années du dispositif, ces diagnostics conseils par téléphone sont devenus, en 2007, pratiquement aussi nombreux que les visites à domicile (20 contre 22 visites).

Ce nouveau contexte correspond pour Prioriterre à une professionnalisation de ses interventions et à une stratégie de repositionnement de « tête de réseau » sur l'animation, la formation et l'outillage des intervenants de terrain, *« ce que j'aurais voulu c'était d'être un peu moins présent chez les gens, car c'est le rôle de l'assistante sociale, du travailleur social à mon sens. Par contre, d'être beaucoup plus présent en tête de réseau et sur du renforcement de capacité de ces équipes là. Donc beaucoup plus les former, beaucoup plus être enrôlé auprès d'elles pour qu'après ces personnes là puissent aller dans les familles, dans les maisons. Elles ont alors tous les outils à portée de main, plus un appui par téléphone pour mieux s'en sortir »* (11).

Au Conseil général, le FDE (et donc le dispositif « Ambassadeurs de l'énergie ») a été rattaché au FSL en 2007, géré par le Service logement de la Direction de la prévention et du développement social qui dispose d'un nouveau directeur. Dans le même temps, la convention avec Prioriterre arrivait à échéance. Le Conseil général a voulu *« retravailler le coût de l'opération et le service fourni »* (12) et reconsidérer les modalités d'attribution d'un dispositif jusque là contractualisé de gré à gré, *« ça s'apparente quand même à une prestation de service qu'il est nécessaire de remettre dans un marché public. On avait cette difficulté »* (12).

Bien qu'il s'agissait de *« la seule approche qu'on ait des aides préventives »* (12) et que *« ce partenariat a eu un vrai intérêt, notamment les interventions auprès des travailleurs sociaux, pour apporter une sensibilité sur les questions énergétiques et les questions d'économie d'énergie »* (12), le Conseil général a décidé de ne pas reconduire la convention avec

Prioriterre pour 2008. L'insatisfaction renvoyait à la fois aux modalités et à l'impact de l'intervention :

- Alors que « *la rencontre physique avec ces populations est importante* » (12), l'orientation vers des diagnostics conseils par téléphone, ne correspondait plus à la philosophie d'intervention du Conseil général, « *on a cessé parce que ça s'était transformé au fil du temps. On était passé en gros de rencontres physiques avec les ménages à des rendez-vous téléphoniques. Ça ne nous satisfaisait plus... Il n'y avait plus la même satisfaction qu'il y a eu pendant des années vis-à-vis de cette intervention et ce partenariat... Il y a un moment, quand on est insatisfait de quelque chose, les élus et les techniciens l'ont évalué comme ça, ça s'arrête* » (12). Les travailleurs sociaux de terrain regrettent aussi cette orientation jugée moins efficace que la visite à domicile, « *on est quand même ennuyées, car des diagnostics par téléphone, ça a quand même moins d'impacts que des diagnostics à domicile. Le direct est quand même mieux, surtout pour ces publics* » (9).
- Au regard des objectifs de gestion financière, l'évaluation de l'efficacité et de l'efficience du dispositif n'était pas positive, « *on n'a jamais pu faire une étude réelle pour mesurer l'impact financier de l'intervention de Prioriterre sur le montant des aides accordées. Je n'ai pas l'impression que ça a impacté le fonds, loin de là* » (12).

Cette remise en cause de son dispositif phare et pionnier a surpris et désorienté Prioriterre qui y voit une incompréhension de son repositionnement, « *l'aspect professionnalisation de notre association, ça c'est quelque chose général, ça n'a pas été vu. Ils n'ont pas compris notre évolution... Les associations nous connaissaient, on faisait des interventions, etc., on était reconnu et du coup ça allait bien* » (11). Mais c'est aussi l'occasion de pointer les difficultés, faiblesses et limites du dispositif :

- Le faible nombre de cas traités au regard des besoins, « *le dispositif, peut être son défaut, c'était qu'en fait on n'avait pas les moyens d'agir sur tout ce public là au niveau départemental parce que ça représente des populations très importantes et du coup, on ne savait plus où donner de la tête. On ne pouvait pas aller partout, c'est clair* » (11) ;
- La définition et la sélection, en pratique, des ménages à visiter, « *on ne savait pas comment faire la sélection... C'est aussi la question de fond : qu'est ce qu'est être en situation de précarité énergétique ? Comment on sélectionne un public par rapport à ça ? On a une légitimité énergétique mais on n'est pas travailleur social. Donc comment est ce qu'on intervient par rapport à ça ?* » (11) ;
- Les limites d'une intervention qui se focalise sur les seuls comportements et pratiques de consommation, sans disposer des moyens pour traiter les aspects structurels du logement (à la fois dans l'analyse – diagnostic thermique – et dans les modalités d'intervention), « *le but de l'ambassadeur, c'est de voir si c'est lié aux comportements ou pas. Et si c'est pas lié aux comportements, qu'est ce qu'il faudrait faire... Le problème c'est que même si on repère qu'il y a des problèmes thermiques, il faut encore qu'on ait les moyens en face pour y faire quelque chose... Ça c'était tout le côté frustrant dans l'affaire : on démarche les gens qui sont en vraie galère énergétique, qui vivent dans de réelles passoires, on repère qu'il y a des problèmes et après qu'est ce qu'on fait ? Si c'est un habitat insalubre il y a sans doute des procédures, mais c'est pas 100% de bâtiments insalubres. Et en plus ce sont des gens qui payent des loyers modiques et qui ont des niveaux de charge très importants. Donc là on est face à un blocage et on n'a pas encore trouvé de solution à cela... C'est beaucoup plus des questions de gérer des comportements, aider les gens à changer leurs comportements quotidiens que spécifiquement aider les gens qui sont en situation de précarité* » (11), « *je ne suis pas formée pour dire que c'est insalubre. Mais je sais que j'ai déjà eu des*

moments où j'ai du sortir de mon cadre, de mon métier, où j'ai appelé l'assistante sociale en disant « vous avez déjà vu le logement ? » mais après, ce n'est pas à moi de faire des signalements » (7). De ce point de vue, la différence est grande entre les bailleurs privés, souvent peu enclins – pour des raisons diverses – à réaliser des travaux d'amélioration de la performance énergétique, dont le coût leur incomberait et qui profiterait essentiellement au locataire, et les bailleurs sociaux, plus soucieux de leurs responsabilités en la matière, « la question qu'on se pose nous, c'est comment on fait avec ces bailleurs privés qui ont certaines responsabilités mais avec beaucoup de flou sur le plan juridique ?.. Les bailleurs sociaux, c'est pas là où il y a le plus de problèmes au niveau thermique. Ils gèrent, ils ont conscience des problèmes, etc., Il y a beaucoup de choses qui peuvent se mettre en place avec eux » (11).

Sur le terrain, la suspension de « Ambassadeurs » laisse un vide, « on avait un outil qui était quand même intéressant » (9), « c'est dommage quand même que le dispositif ambassadeur d'énergie ait vu ses fonds fondre comme neige au printemps sur la montagne. On était vraiment sur de la proximité... C'est une association super dynamique et nous on se repose aussi un peu sur eux » (3), « c'est quelque chose qui marchait très bien, les assistantes sociales de la commune me le disaient, c'était un vrai soutien extérieur » (1). Les travailleurs sociaux avaient pris l'habitude de mobiliser le dispositif, signe de son appropriation dans le travail concret et de son utilité au quotidien :

- Pour réaliser un diagnostic thermique lorsque les difficultés ne semblaient pas provenir des comportements, « on les sollicitait pour qu'ils viennent à domicile faire un bilan énergétique. Et il y a des fois, c'est vrai qu'on se rend bien compte que c'est pas forcément de la faute des personnes, mais c'était la construction qui était mauvaise » (9), « on comptait surtout sur Prioriterre pour compléter car les conseils de base à la consommation, nous on peut le dire et si quelqu'un répète derrière, c'est pas un luxe je pense. Mais surtout sur le diagnostic, pour les faire, vraiment des diagnostics poussés au niveau du bâti, nous on ne peut pas » (3) ;
- Apporter la légitimité d'une expertise, pour faciliter l'intervention auprès des familles, « j'ai eu le cas l'année dernière d'une personne qui avait des notes de chauffage extraordinaires. J'ai téléphoné à Prioriterre pour qu'elle fasse un diagnostic de la situation. J'avais une idée mais il me semblait que c'était mieux entendu par Prioriterre que par moi. Je me doutais bien des difficultés » (9) ;
- Disposer et diffuser des documents d'information – sensibilisation aux économies d'énergie, « le calendrier, il avait été très apprécié par les gens » (8), « on diffusait les plaquettes et les fiches de Prioriterre. Au moins, on avait ça » (9) ;
- Traiter les problèmes et apporter une solution concrète, « c'est un conseil non seulement individualisé, mais ça aboutissait à des solutions de remédiation : soit prise de contact avec le bailleur, qu'il soit public ou privé, soit changement des comportements, installation d'un système ou révision du système de régulation du chauffage » (9) ;
- Intervenir dans des actions collectives de sensibilisation aux questions énergétiques, « on a fait venir Prioriterre sur des groupes qui étaient intéressés par ce genre de conseils... On avait repéré des familles en difficultés budgétaires et intéressées par le sujet avec une envie de progresser au niveau des économies d'énergie... De même que dans une même action de prévention, en direction des jeunes, il y avait l'ambassadeur d'énergie qui intervenait pour sensibiliser les jeunes à ce que peut être la prise en charge de l'énergie dans le cadre d'une autonomie à venir, dans le cadre d'accès à un logement » (9), « on fait pas mal de choses avec Prioriterre. Cette année, on a fait un voyage comme je vous disais, on en a fait un l'an dernier en Suisse avec l'équipe de

Prioriterre. C'était pas mal, c'était une 1^e prise de contacts avec ce qu'ils faisaient là bas » (8).

Signe supplémentaire, s'il en était besoin, du manque laissé par l'arrêt du dispositif, la négociation du Contrat d'objectif entre Prioriterre et la Communauté d'agglomération d'Annecy prévoit « *de pouvoir mettre un article supplémentaire, suite à une rencontre que j'ai eu avec les assistantes sociales de la ville, que Prioriterre fasse comme ils faisaient à l'époque quand c'était financé par le département, qu'ils deviennent ambassadeur de l'énergie* » (1).

Fort de son expérience et de ses savoir-faire, Prioriterre redéfinit sa stratégie pour rester un acteur central des problématiques énergétiques et de la précarité énergétique :

- Confirmer une orientation centrée sur l'information, la formation et la mise en réseaux des professionnels du travail social autour de ces problématiques, « *pour le moment ce qu'on repère, c'est « tête de réseau », c'est clair qu'on a besoin de ça. Et formation énergie : ça aussi on est bien présent... Construire des synergies, c'est de plus en plus notre cœur de métier. Mais ça ne l'était pas il y a encore pas si longtemps* » (11). Cette orientation suscite cependant, de la part des travailleurs sociaux de terrain, quelques craintes d'un retrait du terrain et de l'opérationnel, « *il faut aussi qu'ils fassent un peu attention à ne pas trop s'éloigner, ne pas devenir du développement de projet pour faire du projet parce qu'il y a du financement, mais regarder quand même un peu et dire que sur le terrain il y a des choses à faire* » (3) ;
- Relancer un nouveau dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » en cherchant d'autres partenaires financiers. Ce dispositif reprendrait les différentes modalités d'intervention du dispositif précédent, en mettant l'accent sur des actions collectives auprès des habitants et l'enrôlement des travailleurs sociaux. Il intégrerait également un Fonds d'aide aux petits travaux permettant de mieux traiter ou aider à traiter certaines situations, « *le fond d'aide aux petits travaux va nous permettre d'arriver avec une petite carotte financière, en disant « ça c'est du petit travaux de réglage, des changements de pas grand-chose. Mais pour 1.000€, un petit budget finalement, on vous apporte 80% ». Donc là, c'est plus facile d'aller voir un propriétaire parce qu'on a des choses concrètes à lui proposer* » (11).

2.2. Le programme européen SHARE

En étroite relation avec le dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » et confirmant sa stratégie de se positionner en « tête de réseau » et de rechercher de nouvelles sources de financement, Prioriterre s'est engagé, dès 2005, dans le programme européen SHARE (Social Housing Action to Reduce Energy Consumption) qui rassemble des partenaires de huit pays : Royaume-Uni (coordinateur), Allemagne, Bulgarie, Estonie, Irlande, France, Slovaquie, Suède. Le projet, d'une durée de deux ans et demi (2006 – 2009), consiste à « sensibiliser, informer et former les acteurs du secteur social (assistants de service social, bailleurs sociaux, etc.) et les occupants de logements sociaux aux économies d'énergie, dans le but de diminuer les factures énergétiques des personnes en difficulté, d'améliorer l'efficacité énergétique des logements existants et de contribuer au respect des accords de Kyoto ».

Pour atteindre ces objectifs, le programme SHARE fixait plusieurs axes de travail :

- Sensibiliser les acteurs du secteur social sur les avantages économiques et sociaux dont peuvent bénéficier les locataires et les propriétaires de l'efficacité énergétique.
- Améliorer l'efficacité énergétique par la rénovation, l'aménagement et la maintenance planifiée.
- Inciter au changement de comportement des locataires des logements sociaux.
- Promouvoir les exemples de bonnes pratiques dans le contexte du logement social, en indiquant ce qui est techniquement et économiquement possible.
- Permettre l'échange des connaissances et d'expériences à travers l'Europe, étant donné que la plupart des Etats membres doivent faire face aux mêmes problématiques.

Un groupe de travail a été mis en place par Prioriterre, regroupant les acteurs de la précarité, du logement et de l'énergie sur le département : le Conseil général, les énergéticiens (EDF, GDF et les Régies du département), les Offices HLM (Halpades, OPAC), la DDE 74, ANAH, la CAF, la DDASS, Act-Habitat, FNAIM, l'association Polyphonies, la CSF, etc.

Ce groupe de travail s'est institué en « Forum social départemental ». Six réunions ont eu lieu en 2006 et 2007, avec, en moyenne, une vingtaine de participants. Deux axes prioritaires d'intervention ont été identifiés : la sensibilisation aux économies d'énergie et la rénovation du bâti. Un public cible a été défini, élargissant la notion de précarité énergétique telle qu'elle était établie dans le programme « Ambassadeurs ». Il s'agit de « toute personne en difficulté financière rencontrant des problèmes liés à l'énergie et à l'eau et leurs conséquences dans son logement (budgétaires, inconfort, compréhension) ».

En fait, ce sont toutes les actions du programme « Ambassadeurs de l'énergie » qui ont été intégrées et traitées dans le cadre du programme « SHARE » et du Forum social départemental. Même si cela ne semble pas avoir joué dans la décision du Conseil général de mettre fin à la convention avec Prioriterre, « SHARE » a donné un autre cadre au dispositif « Ambassadeurs », plus partenarial et élargi. C'était aussi un moyen de disposer d'un complément de financement pour faire vivre le dispositif « Ambassadeur » et de compenser en partie le financement des Emplois jeunes. Enfin, dans ce nouveau dispositif, Prioriterre affirmait son positionnement, « avec SHARE, ce qui est intéressant, c'est ce positionnement tête de réseau et notamment le groupe de travail qu'on a mis en place. Il y a eu beaucoup d'échanges d'expériences, ça a beaucoup discuté » (11).

C'est dans ce cadre collectif qu'ont été élaborés les supports de communication et de sensibilisation utilisés par les ambassadeurs de l'énergie : les thermo-cartes, le calendrier d'économies d'énergie et le « cache facture ». Plus généralement, le groupe a travaillé sur les modalités d'intervention d'un programme pour réduire la précarité énergétique. Le public cible a été identifié, ainsi que le mode de contact et de repérage des ménages, les actions à mettre en place et les partenariats à construire.

- Chacun des partenaires a identifié le public concerné par ces actions : les familles allocataires de la CAF, les personnes ayant des difficultés financières pour le CG, les familles du parc privé logeant dans des situations d'habitat indigne, les locataires primo accédants « qui ne se rendent pas du tout compte de ça et se retrouvent à acheter des choses qui sont de vraies passoires » (11), le public en difficulté sociale et financière, et, plus généralement, tout public ayant des questions ou problèmes concernant l'énergie. Une réflexion a également été menée sur le public potentiel non identifié, qui échappe aux actions des partenaires : les familles qui ne fréquentent pas les services sociaux ; qui

ne font pas de demande d'aide financière, les « familles encore plus captives qui n'osent pas se plaindre » ; les primo accédants de moins de 25 ans ; le public en difficulté logé dans le parc privé, « *les gens quand ils sont en difficulté, ils n'aiment pas montrer qu'ils sont en difficulté, surtout devant leur propriétaire* » (9) ; les familles passant en FDE mais non repérées comme ayant des problèmes liés à l'énergie ;

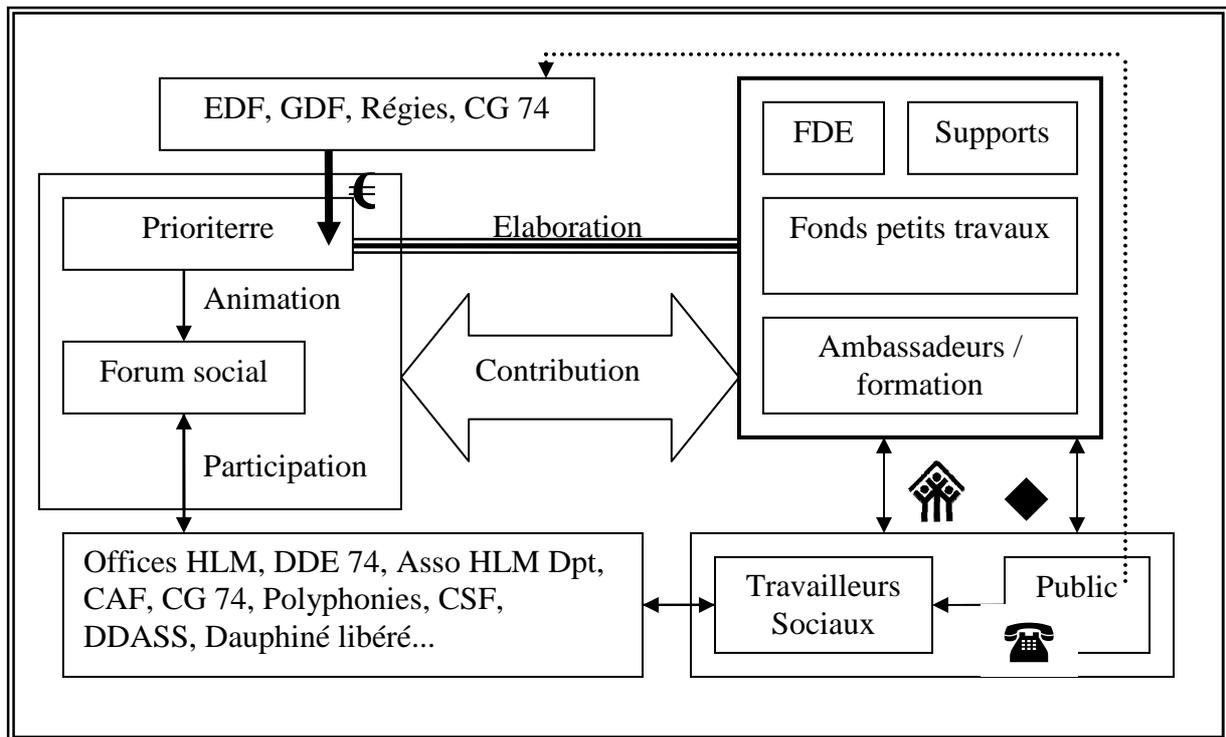
- Outre les actions existantes (suivi budgétaires, Ambassadeurs, information...), le groupe a proposé de mettre en place : des projets collectifs de quartier sur l'énergie, une assistance juridique dans le cadre de l'application du décret « Logement décent », des partenariats avec les organismes bancaires, une information sensibilisation sur les économies d'énergie, un travail sur le suivi des consommations, un fonds d'aide aux petits travaux.
- Il est apparu intéressant de renforcer les partenariats avec : les bailleurs sociaux, les fournisseurs d'énergie, les Pôles médico-sociaux, les collectivités locales, la cellule de veille des situations d'insalubrité et, plus généralement, « toute personne en proximité avec les familles : travailleurs sociaux, associations... ».

Le groupe a bénéficié de formations, comme l'intervention d'un sociologue sur « La construction des pratiques sociales énergétiques : quels leviers d'action ? ». Il a également été à l'initiative d'actions de sensibilisation, comme une soirée de sensibilisation des propriétaires bailleurs ou la visite de bâtiments rénovés. Ces actions de sensibilisation ont un bilan « assez décevant comparé au temps passé sur l'organisation ». Seulement 7 personnes ont ainsi participé à la visite et toutes étaient déjà sensibilisées aux problématiques énergétiques. A l'issue de ce programme, les partenaires ont décidé de constituer un annuaire des contacts à enrichir au fur et à mesure, avec le nom des personnes, leurs fonctions, rôle et le descriptif des organismes.

Incontestablement, le programme « SHARE » a eu un rôle important dans la construction de partenariats et la mise en synergie des acteurs départementaux de la précarité énergétique, « *on était tous autour de la table et c'était intéressant d'ailleurs d'avoir à la fois les bailleurs, les services sociaux, la CAF, des associations comme les nôtres... Ce n'était pas que sur de l'action opérationnelle, terrain, etc. mais ils permettent de prendre un peu de hauteur* » (3). Deux types d'acteurs sont pourtant restés en marge de cette dynamique collective : les bailleurs privés et les associations « *avec lesquelles pourtant, il y aurait beaucoup à faire* » (11). Tous les participants ont déploré cette absence, faisant remarquer notamment que « aucun acteur du secteur privé n'est présent aux forums, alors qu'il faut agir en priorité sur ce secteur ». C'est peut être la faiblesse de ce dispositif, trop institutionnel, se privant ainsi de l'accès aux populations et aux situations les plus difficiles à identifier.

Le schéma ci-dessous formalise le fonctionnement du Programme SHARE. Il présente à la fois le mode de circulation et d'instruction des dossiers et le positionnement des acteurs partenaires de l'action.

Fonctionnement du Programme SHARE



Légende

- ☎ : Identification des problématiques, sollicitations pour trouver des solutions
- 📁 : Instruction des dossiers, analyse des cas
- ☑ : Acceptation du dossier
- € : Financements
- ◆ : Fourniture en outils / supports / équipements
- 🏠 : Intervention : travaux / conseils
- // : Hiatus, défiance, méfiance

Les flèches épaisses représentent les relations formelles (contrats / conventions).
 Les flèches fines représentent les relations informelles.

2.3. Le Fonds d'aide aux petits travaux

Au moment de l'enquête, la création d'un Fonds d'aide aux petits travaux était en gestation. Le projet avait été présenté et discuté dans le cadre du Forum social départemental, il faisait partie des actions envisagées, son absence constituant une limite majeure aux dispositifs d'aide existants. L'arrêt du dispositif « Ambassadeurs de l'énergie » nécessitait de trouver de nouveaux partenaires et de construire un nouveau dispositif d'intervention dans son ensemble.

Act-Habitat s'est montré intéressé et s'est proposé pour mettre en œuvre le projet avec Prioriterre. Les deux associations avaient expérimenté un premier partenariat sur une opération de réhabilitation énergétique. Act-Habitat 74 est une association loi 1901, affiliée à la fois au mouvement PACT ARIM, à la fédération Habitat et Développement et à la FAPIL. Son objet social est « *une assistance auprès des publics défavorisés, propriétaires de logement modestes, locataires de leur logement, soit modeste, soit en situation de difficultés spécifiques comme par exemple le handicap... J'ai tendance à dire que sa vocation, c'est de trouver des solutions logement pour un public qui ne trouve à la fois ni sa place dans le parc privé ni sa place dans le parc social classique* » (10). L'association, qui comptait 16 salariés au moment de l'enquête, intervient essentiellement dans le cadre de rénovation, de réhabilitation d'habitat pour des publics modestes et pour des collectivités qui ont des problématiques logements sur leur territoire. L'activité est structurée en deux pôles :

- Un pôle ingénierie, assistance à maîtrise d'ouvrage, montage d'opérations, pour le compte de propriétaires privés, d'investisseurs ou de collectivités locales qui « *veulent faire des logements à loyers maîtrisés en rénovant des logements vacants notamment* » (10). 500 à 600 logements sont ainsi traités chaque année, « *qu'il s'agisse d'amélioration de logements déjà existants ou de création de logements dans des volumes vacants ou de la remise sur le marché de logements vacants* » (10) ;
- Un pôle Agence immobilière à vocation sociale. L'association gère un parc de près de 200 logements pour le compte de bailleurs privés ou publics et une structure propre de 86 logements pour des publics très défavorisés.

Des partenaires ont été sollicités pour participer au financement du fond : la Région Rhône-Alpes, la Fondation de France, l'ADEME et la Caisse d'Épargne. Le budget annuel sur la base d'une vingtaine d'opérations par an a été chiffré à 43.300€, dont 10.000€ pour les travaux. La mise en place du fonds sera pilotée par Prioriterre et la gestion du fonds au quotidien, assurée par Act-Habitat. Ce dispositif est opérationnel depuis le début 2009, soit après notre campagne d'entretiens. Nous manquons de recul pour en analyser le fonctionnement et, bien sûr, les résultats et les effets sur les situations.

Le public concerné par le fonds est défini comme « un public à revenus modestes, locataires ou propriétaires, résidant dans un logement dont les travaux couverts par le fonds vont apporter une réelle amélioration en termes de confort et/ou de consommation d'énergie ». La volonté n'est pas de se limiter aux ménages déjà identifiés et pris en charge par les services sociaux, qui rentrent dans les cadres des procédures d'aide et bénéficient des minima sociaux, mais bien de prendre en compte également « *des ménages qui sont limites ou qui peuvent facilement basculer avec la montée du coût de l'énergie et des difficultés que l'on connaît... qui parfois sont limites pour 1 € sur des plafonds de ressources ou sur lesquels c'est une vraie galère* » (10). Le champ d'intervention s'étend à l'ensemble du territoire du département de la Haute-Savoie. L'objectif du fonds est « de faire baisser les factures d'eau et d'énergie des personnes à revenus modestes et d'améliorer leur confort ».

Le partenariat et le champ d'intervention de ce Fonds d'aides aux petits travaux se distinguent nettement de la plupart des autres dispositifs étudiés, par une certaine déconnexion par rapport aux services sociaux et au travail social « classique ». Ce dispositif de réduction de la précarité énergétique est, en quelque sorte, sorti du champ du social et pris en charge par des structures à dominante technique.

La procédure d'intervention comporte cinq étapes :

- 1) Les personnes concernées ou leurs travailleurs sociaux sollicitent Act-Habitat afin de recevoir un dossier de demande et le règlement du fonds. Act-Habitat, grâce à un questionnaire de détection des situations d'habitat indigne peut s'adresser directement aux ménages concernés et leur proposer de présenter un dossier de demande d'aide ;
- 2) Act-Habitat réceptionne et sélectionne les dossiers. Les critères de sélection portent sur : la situation sociale du ménage, le potentiel d'amélioration apporté par les travaux et le montant des travaux, un montant maximum de coût de travaux est prévu ;
- 3) Une visite à domicile est organisée afin de repérer les gisements d'économies d'énergie et repérer les travaux à effectuer. Cette visite est réalisée en binôme par un technicien d'Act-Habitat et l'ambassadeur de l'énergie de Prioriterre ;
- 4) Act-Habitat effectue la commande de travaux auprès d'entreprises prestataires et réalise le montage financier du projet. L'aide prévue dans le cadre du Fonds est, en moyenne, de 500€, « *c'est entre 500 et 1.000 € de participation, sur des travaux qui en coûtent à peu près le double ou le triple. Donc ça convient à des travaux, même modestes, mais qui ont une incidence malgré tout sur la dépense énergétique* » (10).
- 5) Suite aux travaux, le technicien d'Act-Habitat effectue une seconde visite pour vérifier les travaux réalisés.

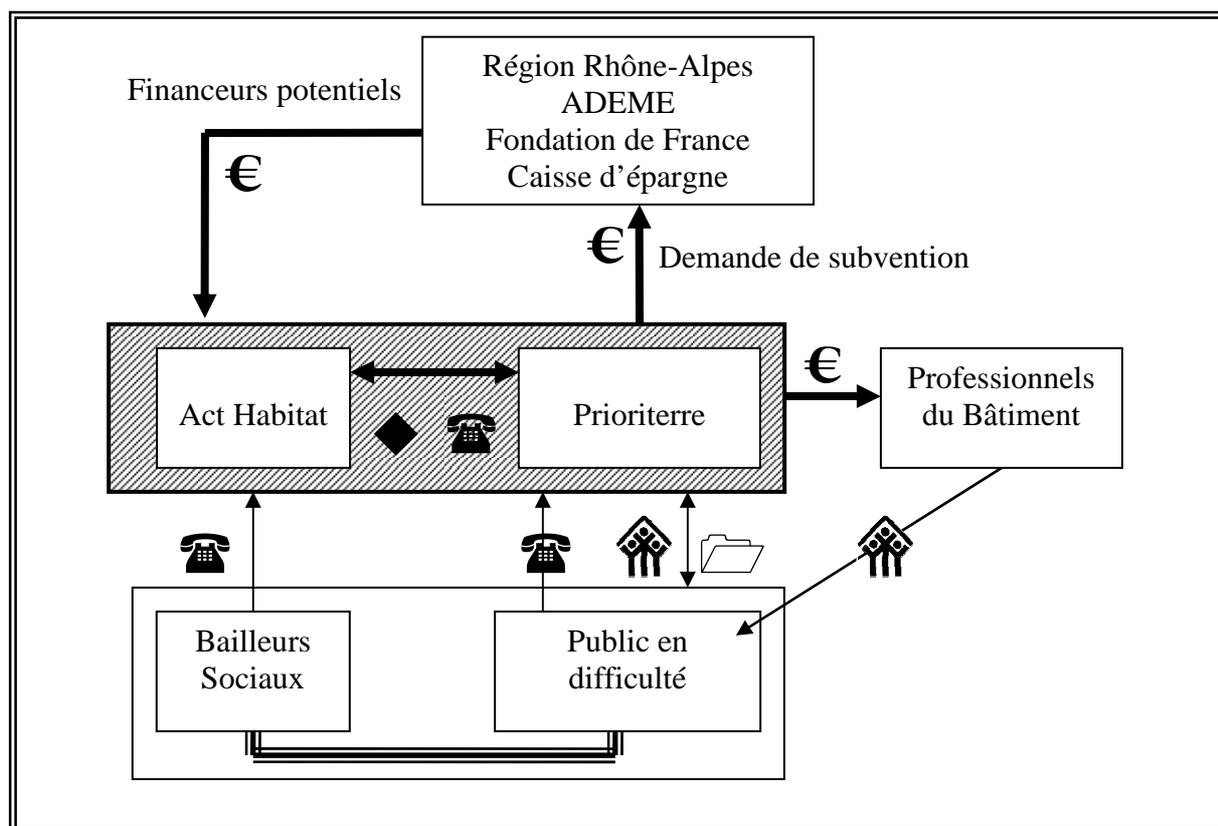
Les petits travaux envisagés sont très divers, sachant qu'une même famille peut bénéficier de plusieurs « petits travaux ». Par exemple : réparation de fuites d'eau, mise en place de petits matériels (réducteur de débit, embout mousseur, stop douche...), réglage de la température, détartrage, réparation du cumulus, vérification / réparation de la chaudière, vérification / réparation du thermostat d'ambiance, pose de robinets thermostatiques, mise en place d'une VMC simple flux, entretien / réparation de VMC, mise en place de volets, réparation de carreaux cassés, mise en place de joints d'étanchéité, achat de radiateur d'appoint à bain d'huile, achat de réfrigérateur classe A...

Une des difficultés anticipées est de trouver les entreprises prestataires, « *en Haute Savoie, les entreprises sont très occupées donc il va falloir trouver les fournisseurs pour faire les travaux* » (11). Plusieurs options ont été envisagées, « *Il y avait l'option on travaille avec une entreprise sur un nombre de travaux dans l'année. L'option on consulte au cas par cas. L'option on travaille avec ACREDITA qui ont une personne qui fait des travaux qui du coup pourrait les faire pour nous. Et puis il y avait une option avec une association, les Papybricoleurs* » (11). Cette option des Papybricoleurs est séduisante, « *ça c'est une super idée, à voir comment ça peut se faire mais ça pourrait être quelque chose de super car du coup on arrive à avoir des travaux à beaucoup moins cher* » (11). Elle se heurte pourtant à certains « *blocages juridiques* », notamment en matière d'assurance, même si « *honnêtement moi, je n'ai pas envie de me priver de ce genre de choses, on n'est pas sur des marchés classiques, c'est des petits travaux, des gens très particuliers, il y aurait possibilité de faire de l'entraide là-dessus, il y a un blocage un peu juridique, grand public... On n'a pas d'entreprise de bâtiment, et encore moins d'artisan qui vont aller bosser chez des gens qui n'ont pas de sous et qui ne sont même pas sûr d'être payés* » (11). En fait, la solution sera trouvée à la fois par un technicien d'Act-Habitat habilité à faire de petits travaux, « *c'est un*

technicien bâtiment avec une sensibilité assez forte sur les questions énergies » (10) et par le recours au marché des entreprises du bâtiment, « on devra à un moment bosser avec des professionnels, des vraies entreprises » (11) ou « constituer un réseau de gens touche-à-tout ou de gens capables de répondre à ce projet-là » (10).

Le schéma ci-dessous formalise le fonctionnement du Fonds d'aide aux petits travaux. Il présente à la fois le mode de circulation et d'instruction des dossiers et le positionnement des acteurs partenaires de l'action.

Schéma de fonctionnement du Fonds d'aide aux petits travaux



Légende

- ☎ : Identification des problématiques, sollicitations pour trouver des solutions
- 📁 : Instruction des dossiers, analyse des cas
- ☑ : Acceptation du dossier
- € : Financements
- ◆ : Fourniture en outils / supports / équipements
- 🏠 : Intervention : travaux / conseils
- // : Hiatus, défiance, méfiance

Les flèches épaisses représentent les relations formelles (contrats / conventions).
Les flèches fines représentent les relations informelles.

2.4. Le Concours européen « Familles à Energie positive »

Les actions de Prioriterre en matière de précarité énergétique ne représentent qu'une partie de ses activités. D'autres actions et programmes, sans relever directement de la précarité énergétique, participent au travail de sensibilisation / information / formation aux économies d'énergie à destination du grand public, y inclus les ménages en difficultés. Nous ne mentionnerons pour mémoire que les missions d'EIE, les réunions d'information publiques, et l'important travail de conception et diffusion documentaire sur les économies d'énergie (nombreuses plaquettes, fiches conseils, lettre d'information...). Le Concours européen « Familles à Energie positive » mérite par contre une brève présentation.

Prioriterre est partenaire, pour la France, du Concours européen « Familles à Energie positive » qui se déroule simultanément dans 8 autres pays : Italie, Allemagne, Belgique, Espagne, Bulgarie, Suède, Grande Bretagne et Irlande. Le concours s'est déroulé de novembre 2008 à avril 2009. L'objectif est d'économiser 8% de consommation d'énergie sur l'ensemble de l'équipe, grâce à des modifications de comportement. Il s'agit d'appliquer les objectifs de Kyoto au niveau local. L'objectif est clairement pédagogique, d'apprentissage de gestes économes et d'échange d'expériences et de pratiques. Mais, au-delà des familles participantes, et par un effet d'émulation collective au niveau communal, il s'agit de diffuser une culture d'économie d'énergie.

Dix neuf communes du département se sont portées volontaires, dont Annecy. Chaque commune est représentée par une équipe de 10 familles sélectionnées par les Mairies. Au total, 190 familles participent au concours. Prioriterre aurait aimé que quelques familles en difficultés ou en situation de précarité énergétique participent à ce concours. Mais aucune ne s'est portée volontaire et les participants sont plutôt des familles des couches moyennes supérieures, résidant majoritairement en maison individuelle.

Les familles ont été formées aux économies d'énergie et reçoivent des outils d'évaluation des consommations (kit éco charge, l'économètre) pour les aider à maîtriser leurs consommations. Des outils de communication et des supports de presse (flyers, affiches, panneau, site internet) ont été développés pour animer et rendre le concours visible. Chaque équipe est « coachée » par un « parrain de l'énergie » chargé d'animer le groupe et de suivre les familles. Ces parrains, bénévoles, ont bénéficié d'une formation spécifique. Ce sont généralement des élus locaux, des militants associatifs, des professionnels du travail social ou des particuliers motivés par ces problématiques.

Les équipes ayant réalisé le plus d'économies d'énergie dans chaque pays représenteront leur territoire pour présenter leurs résultats à Bruxelles et concourir à l'échelle européenne. La plaquette de présentation du Concours présentait ainsi les avantages de la participation :

- Un accompagnement personnalisé pour diminuer ses consommations, via le parrain, le reste du groupe et les outils mis à disposition : réduction durable de vos factures et de votre impact sur la planète ;
- Avoir participé à un projet d'envergure européenne et avoir contribué au résultat collectif de diminution des émissions de gaz à effet de serre au niveau local et européen ;
- Une invitation à participer aux différents évènements qui auront lieu durant le concours ;
- Des lots ont été prévus pour les équipes gagnantes.

Nous n'avons pas de bilan de cette opération. Mais nous savons que l'objectif de 8% d'économies d'énergie a été difficile à obtenir, la plupart des familles ne sont pas arrivées à ce taux, mais plutôt à une économie de l'ordre de 5% à 6%. Cela montre à la fois les difficultés et les limites des modifications comportementales sur les consommations d'énergies.

3 – Autres actions menées en Haute Savoie en matière de précarité énergétique

Prioriterre est, sans conteste, l'acteur central dans le département, des problématiques énergétiques et des actions de réduction de la précarité énergétique. Cependant, outre les actions classiques de l'ANAH, du fonds d'aide aux impayés d'énergie et des différents fonds sociaux, d'autres acteurs ont développé des initiatives en la matière et/ou sont confrontés au traitement de problèmes spécifiques de certaines populations.

3.1. L'association Polyphonie

Créée en 1999, l'association Polyphonie a pour objet de « faciliter les relations entre les citoyens et les services publics ». Ses compétences concernent des domaines variés, dont celui de l'énergie, « *c'est un objet qui est relativement large puisqu'il vise à rapprocher les citoyens au sens large mais particulièrement ceux qui sont fragilisés par une situation sociale, économique, culturelle, liée aux handicaps, etc., des services publics au sens large. Donc c'est un objet social très large. Et concrètement, pour répondre à cet objet social, on en est arrivé très rapidement à développer des activités de médiation sociale donc d'intermédiaire, d'interface entre des délégués de services publics et ces clients, ces usagers en difficulté* » (3). Le premier « client » de l'association a été EDF, suivi par GDF, le service de transport urbain et le service de l'eau de l'agglomération d'Annecy, ainsi que « *un certain nombre de communes qui ont souhaité s'investir plus particulièrement* » (3). Au moment de l'enquête, outre sa directrice, l'association employait 5 médiateurs formés à l'analyse transactionnelle.

Le public est composé de personnes en difficulté, suivies et prises en charges par les services sociaux, mais aussi, et peut être surtout, « *des gens qui ne sont pas considérés, pas estampillés comme étant des personnes en difficulté, qui se retrouvent quand même dans la pratique avec des difficultés et donc avec un besoin de formules originales parce qu'ils ne rentrent pas dans les minima sociaux, les dispositifs d'aide prévus par le dispositif RMI, le fond d'aide à l'énergie, etc. On a une grande partie des gens qui sortent de ces choses là* » (3).

Dans le cadre de la convention avec EDF, « *on va essayer de rencontrer tous les clients qui possèdent le tarif 1^e nécessité. On se dit que déjà, quelqu'un qui a le tarif 1^e nécessité, ce sont de tout petits revenus donc il y a besoin de travailler en prévention avec eux, etc. Ensuite, on va essayer de rencontrer toutes les personnes qui ont obtenu une aide financière l'année d'avant pour essayer de voir où en est la situation. Et on essaie aussi de rencontrer les clients qui ont été coupés ou qui sont en procédure, en fin de parcours sur une procédure de coupure ou de limitation d'énergie. Et là, sur ces clients, des fois on touche des gens qui de toute façon disent « je n'ai pas les moyens de me chauffer donc de toute façon qu'ils viennent me couper et je vivrai » ou qui n'avaient pas envie d'avoir affaire avec les services sociaux* » (3).

Fin 2006, le Point d'accueil qui avait plutôt un rôle d'entité de quartier, a évolué en relais d'accueil multi partenarial et a été labellisé Pôle d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS). Tout en gardant sa vocation de médiateur, l'association s'oriente également vers un service d'information plus général assurant le relais de différents partenaires, *« on fait un très gros travail d'écrivain public, d'information sur les services publics et de médiation quand il y a des difficultés. Donc là c'est vraiment un lieu d'accueil généraliste le PIMMS »* (3).

Mais le cœur de l'activité reste la médiation sociale. Des médiateurs peuvent en effet intervenir auprès des familles en difficulté avec leurs factures d'énergie, pour les aider dans leurs démarches, les informer sur les solutions possibles et mener un travail de médiation entre les fournisseurs d'énergie et leurs clients, *« on se déplace au domicile des personnes sur toute la Haute Savoie, pour rencontrer tous les clients en difficulté de ces entreprises. Les entreprises nous préviennent quand ils n'ont plus de nouvelles, quand il y a des dettes et qu'ils n'ont pas de nouvelles, pas de contacts, pas de liens avec certains clients. Donc ils s'imaginent qu'il y a des difficultés probablement sociales ou autres et ils nous missionnent pour qu'on aille les rencontrer, qu'on leur propose une médiation, qu'on fasse le point sur la situation, qu'on fasse le lien avec l'ensemble des acteurs, que ce soit les acteurs sociaux, AS s'il y a un suivi social, les associations spécifiques s'il y a une difficulté particulière »* (3).

L'association a développé le concept de « médiation sortante », *« ça veut dire qu'on n'attend pas que les gens viennent nous voir, on essaie de prendre contact et d'aller les rencontrer chez eux, offrir un service... Notamment sur le domaine de l'énergie, en disant « si on veut offrir un service de proximité par le biais de la médiation, la meilleure des proximités c'est encore celle d'aller chez les gens »*. Ce qui nous a permis en plus de développer tout ce qui était information, maîtrise à la consommation d'énergie car justement, *« on était sur le lieu de vie des personnes et donc on pouvait se rendre compte de la manière dont elles consommaient au quotidien »* (3). Cette activité de médiation est donc aussi l'occasion de donner des conseils en matière de maîtrise des consommations d'énergie, *« ça recouvre un peu d'accès aux droits, d'explication de factures, de comment fonctionne le compteur. Le fait de se déplacer à domicile, on essaie aussi de beaucoup travailler sur la maîtrise de l'énergie. Donc ça nous permet de voir également les appareils électroménagers qu'ils peuvent avoir, on essaie de trouver avec eux des solutions qui ne soient pas coûteuses pour qu'ils puissent faire des économies d'énergie, on leur donne des conseils quant à l'utilisation de leurs heures creuses, etc. Donc on leur donne des choses vraiment pratico-pratiques. Par contre, on ne va pas jusqu'à faire des expertises techniques au niveau du bâti. On n'est pas non plus des experts sur tout ce qui peut être technique. On est vraiment sur le concret, le comportemental au niveau consommation d'énergie »* (3).

Avec EDF comme premier partenaire, Polyphonie s'est d'abord spécialisé sur les questions énergétiques, mais *« petit à petit, on est parti sur quelque chose d'un peu plus large. On s'est bien rendu compte que pour les personnes qu'on rencontrait, qui avaient des difficultés pour payer leurs factures d'électricité ou pour comprendre simplement leurs factures, il y avait également des difficultés avec les factures de téléphone, d'eau, voire avec les impôts, etc. Donc là, on s'est rendu compte qu'en fait on était dans une globalité et que nous on rentrait par le biais de l'énergie mais que les difficultés étaient multiples »* (3).

L'activité de conseil énergétique auprès des familles se concentre en fait sur quelques points qui apparaissent comme particulièrement problématiques :

- La gestion du chauffage, « *les premières pratiques sur lesquelles on essaie d'agir déjà sur tout ce qui est chauffage car c'est le plus gros poste de dépense... Ils ne chauffent pas beaucoup trop mais ils utilisent mal le chauffage* » (3) ;
- L'assimilation des modes d'emploi des appareils, « *le deuxième problème et même pour moi le premier, c'est que, avec certaines chaudières gaz, on a des trucs super performants mais il faut bientôt avoir fait Bac+6 au niveau technique pour pouvoir comprendre le programmeur, voire pour programmer et pour comprendre l'utilisation de sa chaudière. Donc on passe aussi beaucoup de temps avec certains clients à leur expliquer comment fonctionne leur programmeur* » (3) ;
- L'information sur le Tarif Première Nécessité, « *diffuser l'info sur le TPN pour que tous les gens qui puissent être bénéficiaires, y aient droit, en sachant que normalement, toutes les personnes qui sont bénéficiaires de la CMU doivent avoir une information sur les TPN, mais seulement 50% de ceux qui ont la CMU ont le TPN* » (3).

En matière d'énergie, Polyphonie travaille en contact étroit avec les principaux fournisseurs d'énergie et peut arriver à régler nombre de problèmes de facturation. Elle s'attache essentiellement à faire évoluer les pratiques de consommation, mais « *on fait peu de lien, finalement, avec les propriétaires* » (3).

Ce travail de médiation est mené en partenariat avec, entre autres, les travailleurs sociaux et Prioriterre :

- Polyphonie peut intervenir en relais de travailleurs sociaux dont la charge de travail limite de fait le nombre des visites à domicile, « *nous on va aider l'AS à développer tout ce qui peut être maîtrise de l'énergie par exemple, car les AS aujourd'hui sont débordées sur tous les secteurs, n'ont plus le temps d'aller chez les gens. Et donc elles vont nous appeler en disant : est-ce que vous pouvez rencontrer telle famille ? Moi je vais faire ça ça ça et ça et vous, est-ce que vous pouvez vous occuper de..., est ce que vous pouvez leur ré expliquer comment on lit leur facture ? Est-ce que vous pouvez le aider à maîtriser leur consommation ?, etc. Donc on va être complémentaire sur certains dossiers* » (3)
- Avec Prioriterre, « *on travaille avec eux depuis longtemps, depuis la création de l'association* » (3). Prioriterre a été partenaire d'actions collectives mais, surtout, les ambassadeurs de l'énergie étaient un relais apprécié pour aller au delà du constat et du conseil comportemental, « *on se rendait compte qu'il y avait également un problème au niveau du bâti, etc., On essayait de faire intervenir les ambassadeurs d'énergie, via l'AS, pour qu'il y ait un diagnostic complet de fait, essayer de faire remonter des choses auprès du bailleur ou du propriétaire pour améliorer le logement des personnes* » (3).

3.2. L'association ALAP, les résidences sociales et les gens du voyage

De manière spécifique, les difficultés énergétiques, sans même parler de « précarité énergétique », se manifestent dans les résidences à vocation sociale et pour les gens du voyage. L'exemple de l'association ALAP est, à cet égard, tout à fait significatif.

L'association ALAP, créée en 1974, employait, au moment de l'enquête, 75 salariés, pour un budget global de 5,3 millions d'euros. Son activité se développe sur l'ensemble du territoire départemental et comprend trois secteurs :

- Le secteur Logement gère 4 résidences sociales (ex foyers de travailleurs migrants) d'une capacité totale de 600 places, essentiellement en chambres individuelles, et une aire d'accueil et de passage des gens du voyage ;
- Le secteur Asile pour l'accompagnement social et psychologique des demandeurs d'asile ;
- Le secteur Action sociale intervient auprès des primo arrivants et des gens du voyage dont on compte quelques 600 familles sur le département.

3.2.1. La gestion des résidences sociales

Les résidences sociales, qui datent du milieu des années 1970, sont toutes gérées, en location, pour le compte d'un bailleur social (OPAC et HALPADES). L'association est confrontée à une évolution de son public avec un accroissement du nombre des personnes âgées et de personnes en grande précarité sociale, *« c'est un race en voie de disparition les travailleurs émigrants... On est confronté principalement au phénomène du vieillissement... Des mecs qui sont célibataires, n'ont pas de famille, etc.... Dans certaines résidences, c'est une catastrophe, on est à peine à 35% d'actifs. Donc on devient des CHRS »* (5).

La gestion de l'énergie est un problème crucial, capable de mettre en péril l'existence même de l'association, *« on a un budget fluide assez exorbitant. Sur un budget de 2.475.000€, on a 409.000€ pour l'eau, le gaz, l'électricité. Ça fait mal hein, ça fait 1/5^e, plus même que les frais de personnel, 50.000€ de plus »* (5). Pour les résidents, le coût de l'énergie représente environ 50€ par mois, soit 17% à 18% de la « redevance » qui est de 272€ à 295€ mensuel pour des chambres de 10m².

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette situation, dont *« on en est tous responsables »* (5) :

- Un bâti ancien (des années 1970), très énergivore, qui n'a fait l'objet, en plus de 30 ans, d'aucun travaux de rénovation, à fortiori de rénovation énergétique *« on a installé les gens en disant : les bâtiments sont tout neufs, ça va pas vieillir. Donc ça veut dire que sur le plan des prévisions, de l'entretien, il ne s'est rien fait. L'isolation, il n'y a rien. Pour le chauffage, on est encore sur du monotube, donc on ne peut rien gérer, on ne peut pas faire de l'individualisation par exemple »* (5).
- Les usagers ne sont pas incités à maîtriser leurs consommations, *« on héberge des publics en situation de précarité et on se la met aussi la précarité dans la mesure où on a adouci un système de logement, par un système tout bête de loyer, de charges et prestations incluses. Et donc les gens n'ont pas nécessairement à surveiller leur consommation électrique, flotte, machin, ils ne la surveillent pas et ne font rien pour améliorer les choses... Il y a des radiateurs électriques, des huisseries chauffantes, des plaques électriques dans les chambres en plus... On peut pas dire aussi que les gens sont très respectueux de leur logement »* (5).

Plusieurs solutions sont envisagées par l'association pour résoudre ces problèmes et tenter de faire face à une situation jugée catastrophique :

- La rénovation énergétique. Mais les bâtiments sont dans un tel état que de tels travaux de rénovation, plus proches de la réhabilitation, sont à mettre en balance avec le coût d'une opération de démolition / reconstruction. Une des résidences de l'OPAC faisait d'ailleurs, au moment de l'enquête, l'objet d'une telle opération, *« on a une résidence qui est en démolition-reconstruction et là tout est prévu : il y aura des compteurs, un système de comptage et une éducation possible des locataires »* (5). Traiter ainsi toutes les résidences relève d'un *« projet d'une ampleur pharaonique »* (5) que ni ALAP ni

l'OPAC et HALPADES, propriétaires des bâtiments ne sont prêts d'entreprendre, tout au moins dans un court-moyen terme.

- Renégocier le contrat d'exploitation en responsabilisant l'exploitant sur des obligations de résultat, « *on a frotté le poil de notre exploitant de chauffage. On lui a dit : maintenant, on va te passer sur une convention, on veut du 20°, du 19, etc. vous nous faites une grille, afin qu'on prenne une option* » (5).
- Devenir producteur d'énergie, « *le seul projet qu'on pourrait avoir à moyen terme, parce que les bâtiments s'y prêtent, ça serait de mettre du photovoltaïque à fond les manettes sur les terrasses et revendre à EDF* » (5).

Lorsque nous les avons rencontrés, les responsables de l'association se sentaient assez démunis face à cette situation. Dans l'entretien, l'hypothèse désespérée de « *remettre les clés au Conseil général en disant débrouillez vous* » (5) a même été évoquée. Pris, comme partout, par des réductions de moyens et d'effectifs, par la gestion des urgences sociales, les personnels n'ont guère le temps de prendre en charge un travail sérieux d'ingénierie de projet. L'association n'est d'ailleurs pas partenaire de Prioriterre mais, et depuis longtemps, envisageait de contacter cette structure pour, en quelque sorte, demander de l'aide.

3.2.2. La gestion de l'aire d'accueil des gens du voyage

A contrario de la gestion des résidences sociales, celle de l'aire d'accueil des gens du voyage apparaît, et est présentée, comme un modèle en matière de gestion de l'énergie. L'aire a une capacité de 8 emplacements, soit 16 caravanes. Pour ces populations nomades ou semi-nomades, le coût de l'énergie est loin d'être toujours négligeable, « *on voit passer la caravane où il y a la clim, le lave linge, le sèche linge, le micro-onde dans la petite remorque derrière, avec la friteuse, le machin... Donc si si, il y en a qui consomment bonbon. Le plus gros consommateur, il bouffait à peu près 70€ de consommation de fluides par semaine !* » (5).

Pour l'eau et l'électricité, l'aire est équipée de compteurs individuels avec télé-relevés, « *il y a le logiciel, c'est un extra net de je sais pas quoi, qui lance par impulsion et toutes les 2 minutes il va chercher les infos et nous les reproduit. On est en temps réel... On peut tout simplement voir, au chiffre près, il y a une interface avec des feuilles et c'est plus pratique quand même* » (5). Ce dispositif permet à la fois un système de prépaiement et une gestion quotidienne des consommations, « *c'est un paiement d'avance... On leur conseille de mettre 50€ en disant : on va regarder vos conso et au bout d'une semaine on verra. Mais déjà au bout de 2-3 jours on pourra vous dire. Sur le tableau Excess, on a toutes les infos, pour chaque emplacement, les consommations, la moyenne par jour en euros... Donc après, on peut aller voir les gens : la semaine est finie et vous avez consommé 45,80. Je vous conseille de remettre à peu près la même somme et je reviens vous voir vendredi* » (5).

Ce dispositif fonctionne parfaitement, à la satisfaction générale des gestionnaires et des usagers, « *ça permet de gérer à distance et de ne pas se faire prendre par l'urgence du gars qui va être coupé... Moi je trouve ça génial et tous ceux qui se sont habitués à ce système là s'y font vachement bien* » (5). Une telle gestion individualisée des consommations, avec un prépaiement, est une option envisagée pour les résidences sociales, mais peu réaliste en l'état des installations techniques.

3.3. Création d'une AIVS

De son côté, le Conseil général envisage, entre autres projets, la création d'une Agence Immobilière à Vocation Sociale, avec un objectif à la fois immobilier et social. Cette action s'inscrit dans le cadre de l'Action 2 du PDALPD, « Maîtriser des logements du parc privé pour répondre aux besoins liés à la précarité ordinaire » et pourrait s'inscrire en complément ou en renforcement des activités d'Act-Habitat.

Ce projet a le triple intérêt de favoriser la rénovation ou la réhabilitation de logements anciens ou vétustes, d'accroître le parc des logements sociaux et d'avoir une gestion facilitée des problèmes de logement des familles en difficultés, *« il faut aussi penser à la question des travaux, à la réhabilitation des logements, de la gestion de ces logements réhabilités. Début 2009 on démarre un groupe de travail dans le cadre du PDALPD qui a pour objectif le développement d'une AIVS... On pourrait peut-être capter du logement au travers d'une action sur des travaux réalisés, si on peut encourager les bailleurs privés, à dire : voilà les travaux, les aider à monter des dossiers d'aide, etc., pour après essayer de capter le logement pour le mettre à la location des publics les plus défavorisés. Je pense qu'il y a beaucoup de choses à faire »* (12).

Annexe de la monographie

EXEMPLE DE COMPTE-RENDU FAISANT SUITE A UNE VISITE DE L'AMBASSADEUR (2007)

Objet : Conseil en maîtrise de l'énergie

Monsieur,

Les charges d'eau et d'énergie au logement représentent souvent une dépense importante. Afin de venir en aide à celles et ceux qui sont en difficulté face à ces factures, nous réalisons des conseils personnalisés et gratuits, en partenariat avec le Conseil Général et le Fonds Départemental Énergie de Haute-Savoie.

Dans ce cadre, nous sommes **intervenues à votre domicile** pour vous conseiller et analyser vos consommations d'énergie. Voici nos conclusions suite à cette visite.

DESCRIPTION DU LOGEMENT

12 personnes occupent votre logement de 84 m².

LOGEMENT

Votre logement est équipé d'un **balcon**. Les appartements du dessus et du dessous sont habités et chauffés. Les fenêtres sont en **double vitrage**, elles ont été changées dernièrement. **Les volets sont fermés la nuit sauf dans la cuisine.**

CHAUFFAGE/ EAU CHAUDE

Votre chauffage est assuré par du **plancher chauffant hydraulique alimenté par une chaufferie collective**. Les **charges de chauffage** de l'ensemble de l'immeuble sont donc réparties auprès des familles **en fonction de la surface** de leur **logement** et non en fonction de leurs consommations. Vous n'avez **pas la possibilité de régler la température ni de l'allumer et de l'éteindre**. Vous utilisez un **poêle à gaz en appoint**.

Votre **eau chaude** est également fournie par la **chaufferie collective**. Vous êtes **facturé en fonction de vos consommations d'eau chaude**. Votre famille ne prend **jamais de bains**. Les adultes prennent 1 douche/ jour, les enfants prennent 1 douche tous les 2 jours. Vous faites la **vaisselle à la main**. Vous avez une **fuite d'eau chaude** sur le robinet de la douche, lorsqu'il est allumé.

EAU

HALPADES signale que des **fuites ont été réparées à plusieurs reprises durant l'année 2006**. Ils n'étaient pas en mesure de nous dire si elles concernaient l'eau chaude ou l'eau froide.

Il vous reste une **fuite d'eau froide sur le robinet d'arrivée d'eau du WC**.

AERATION

Vous possédez une **Ventilation Mécanique Contrôlée**. Vous ne semblez pas avoir de problèmes d'humidité dans le logement. La salle de bain est cependant sujette à une importante condensation.

Vous aérez les chambres 10 à 15 minutes le matin et le soir et la cuisine toute la journée.

APPAREILS ELECTRIQUES

Les appareils électriques présents dans le logement sont : un réfrigérateur, **deux congélateurs**, un four micro-ondes, un **lave-linge utilisé 7 fois par semaine**, une télévision, un magnétoscope, une décodeur, une parabole et une chaîne Hi-Fi. **Vous n'utilisez pas le mode « veille »**.

Vos plaques de cuisson et votre four sont au gaz « bouteille ».

CONSOMMATION

Votre **consommation moyenne annuelle d'électricité** sur les deux dernières années est de **1130 KWh**. Elle était de 840 KWh en 2003 et 2004. Cette augmentation de consommation pourrait être due à de nouvelles acquisitions en électroménager et/ ou à une augmentation du nombre de personnes dans le logement. Cette consommation est **inférieure à celle que nous avons estimé pour votre famille** (environ 3000 KWh/ an pour l'électroménager et l'éclairage).

Votre **consommation d'eau chaude** est **très irrégulière** sur ces dernières années. Année 2001-2002 : 56m³, Année 2002-2003 : 120m³, Année 2004-2005 : 78m³, Année 2005-2006 : 464m³. La consommation moyenne annuelle d'eau chaude d'une famille de 12 personnes est d'environ 100 à 165m³/ an. Vous étiez donc, jusqu'à l'année 2005-2006 en dessous ou dans la fourchette de nos estimations. **La consommation de l'année 2005-2006 est par contre, très supérieure à nos estimations.**

ABONNEMENTS

Votre **abonnement électrique** semble **un peu élevé au vu de vos consommations**. Si vos consommations électriques restent stables, vous pouvez envisager de passer d'une puissance de 6Kw à une puissance de 3kW : cela vous permettra d'économiser environ 10 euros/an. Un abonnement à une puissance de 3kW reste intéressant tant que les consommations annuelles d'électricité ne dépassent pas 1600 Kwh.

PRECONISATIONS

Pour diminuer vos consommations d'eau chaude :

- **Faites réparer la fuite d'eau** au niveau du robinet de douche (ainsi que celle du robinet des WC : eau froide). **Surveillez qu'il n'y ait aucune autre fuite d'eau** : Pour vérifier qu'il n'y ait pas de fuite, relevez les chiffres de votre compteur d'eau chaude et de votre compteur d'eau froide le soir avant de vous coucher. Demandez à votre famille de ne pas consommer d'eau durant toute la nuit. Le matin, relevez à nouveau vos deux compteurs d'eau : Les chiffres ne doivent pas avoir bougé, sinon, cela indique une fuite ou une défaillance du compteur.

- Lorsque vous faites la **vaisselle**, utilisez **deux bassines** d'eau (une pour laver et une pour rincer) pour éviter de faire couler trop d'eau. Vous pouvez également laver en premier ce qui est le moins sale (verres, bouteilles) et finir par ce qui est le plus gras (casserolles) afin de changer moins souvent l'eau des bassines.

- Mettez en place une **pomme de douche à turbulence** (en magasins de bricolage) : elle permet de consommer 50% d'eau en moins.

- Installez des **mousseurs à économie d'eau** aux robinets (en magasin de bricolage) : ils permettent de consommer 50% d'eau en moins.

Pour diminuer davantage vos factures d'électricité :

- Vérifiez la température de votre réfrigérateur : nous préconisons en général, **5 degrés dans le réfrigérateur et – 20 degrés dans le congélateur.**

- **Dégivrez régulièrement le congélateur** (une couche de 5mm de givre peut entraîner une surconsommation de 30%)

- Utilisez des **ampoules basse consommation** (consomme 5 fois moins qu'une ampoule classique et dure 8 fois plus longtemps) dans la cuisine et le salon.

- **Utilisez votre lave-linge lorsqu'il est plein.**

Remarque concernant l'utilisation de votre poêle à gaz :

L'utilisation de ce type d'appareils représente des risques d'incendie, des risques d'émissions de gaz toxiques et génère beaucoup de vapeur d'eau à l'utilisation : **évités au maximum de l'utiliser.** De plus, vous payez votre chauffage en fonction de la surface de votre logement et non de vos consommations : l'utilisation du poêle à gaz ne vous fera pas baisser vos charges de chauffage.

Pour d'autres conseils pratiques sur les moyens d'économiser l'eau et l'énergie au logement, reportez-vous à la brochure qui vous a été remise lors de notre passage.

Nous restons bien sûr à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Annexe 4

Programme PREBAT 2008-2009

Analyse socio-technique comparée des dispositifs de réduction des situations de Précarité Énergétique (P.E.)

Le traitement de la précarité énergétique dans le Gers : ou la complémentarité des actions menées

Romain GOURNET
Sociologue Chargé d'études, B.E.S.C.B.

Juillet 2009

Sommaire

1. Objectifs et méthodologie de l'enquête

- 1.1. Enquête auprès des acteurs de la P.E.
- 1.2. Enquête complémentaire auprès des ménages en difficulté

2. La précarité énergétique dans le Gers

- 2.1. Les caractéristiques du territoire
- 2.2. La P.E. dans les politiques départementales
 - 2.2.1. Le Conseil Général 32
 - 2.2.2. La MSA
 - 2.2.3. EDF
 - 2.2.4. L'ANAH – DDE
 - 2.2.5. L'ADIL 32
 - 2.2.6. Les offices HLM

3. Les actions gersoises pour réduire la précarité énergétique

- 3.1. L'Action Insertion Energie
 - La genèse du dispositif d'intervention
 - De l'expérimentation du dispositif à la création de Gascogne Energie Conseil
 - Du signalement au traitement des situations de P.E.
 - La première phase de l'intervention : établir le diagnostic énergétique
 - La seconde phase de l'intervention : accompagner l'amélioration de l'habitat
 - Schéma du fonctionnement de l'Action Insertion Energie
 - La communication autour du dispositif d'intervention
 - Les autres actions de sensibilisation (prévention – éducation)
 - Le bilan de l'Action Insertion Energie
- 3.2. L'Action Collective menée sur le quartier du Garros à Auch
 - La mobilisation des travailleurs sociaux
 - L'enrôlement des participants
 - Le déroulement de l'Action Collective
 - Les impacts du dispositif
 - Schéma du fonctionnement de l'action collective

4. Les actions complémentaires autour de la précarité énergétique

- 4.1.1. L'association Revivre : la réhabilitation du logement
- 4.1.2. Les Restos du cœur : la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie

1. Objectifs et méthodologie de l'enquête

Nous nous intéressons ici aux dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique mis en œuvre à une échelle départementale. Il s'agit d'analyser les programmes d'action, les problématiques traitées, les systèmes d'action, les publics visés - touchés et les dispositifs mis en œuvre. Nous avons choisi d'analyser le cas du Gers car les actions menées dans ce département sont souvent présentées par l'ADEME comme exemplaires. Les différents dispositifs que nous avons étudiés ont été initiés par les acteurs de terrain (travailleurs sociaux, thermicien) et ensuite portés par le Conseil Général du Gers.

1.1. Enquête auprès des acteurs de la P.E.

L'enquête porte à la fois sur les configurations d'acteurs, les logiques d'action, les problèmes identifiés, les publics en difficulté, les outils d'intervention développés et les résultats attendus. Nous avons d'abord effectué un travail documentaire pour connaître les partenariats engagés, les outils réalisés / utilisés, les diagnostics établis, les argumentaires mobilisés et les programmes développés. Nous avons également assisté à la réunion organisée le mardi 18 novembre 2008 par le Conseil général du Gers sur le thème de la précarité énergétique. Cela nous a permis de repérer les acteurs centraux et de rencontrer des personnes ressources. fin de l'année 2008 – début de l'année 2009, nous avons réalisé 12 entretiens semi-directifs approfondis auprès des acteurs des dispositifs de réduction des situations de P.E. mais aussi auprès des acteurs de l'aide sociale proches des problématiques liées au logement et / ou à l'énergie. Le but était de saisir les différentes perceptions des problèmes traités et des dispositifs, mais aussi d'identifier les contraintes auxquelles les acteurs font face et les stratégies qu'ils développent dans les formes de leur participation. Les entretiens, ont duré entre une heure et deux heures, ils ont tous été enregistrés et retranscrits.

Les entretiens réalisés auprès des acteurs locaux		
Conseil Général 32	Dir. Insertion : Resp. service de lutte contre l'exclusion	G01
Gascogne Energie Conseil	Thermicien	G02
Association Revivre	Président	G03
Conseil Général 32	Directeur de l'Action Sociale Territoriale	G04
EDF	Correspondante Solidarité	G05
Restos du cœur du Gers	Présidente	G06
Toit Familial de Gascogne	Directeur	G07
UTAS Nogaro	Directrice	G08
UTAS Auch – Le Garros	1 ASS et 1 CESF	G09
ADIL 32	Directrice – juriste	G10
MSA	Coordinatrice de l'action sociale	G11
ANAH – DDE	Responsable de la cellule habitat	G12

1.2. Enquête auprès des ménages en difficulté

Nous avons, d'autre part, réalisé une enquête auprès des publics visés par les dispositifs étudiés. L'objectif était de mieux caractériser les ménages, les situations de « précarité énergétique » auxquelles ils sont confrontés, mais aussi la perception et la réception des

dispositifs par les ménages. Pour ce faire, nous avons considéré les modes de vie, les pratiques énergétiques, l'état du bâtiment et des équipements, les perceptions sur les conditions de vie et sur la qualité du logement, ainsi que l'impact des dispositifs d'aide sur les situations et les difficultés rencontrées. Pour identifier ces ménages, nous avons exploité une liste de contacts fournie par le thermicien en charge de l'Action Insertion Energie financée par le Conseil Général 32. Au total, 9 entretiens ont été réalisés. Une synthèse de ces entretiens complète la présente monographie.

2. La précarité énergétique dans le Gers

Cette partie dresse un portrait rapide du contexte local : la précarité énergétique dans le département du Gers. Les caractéristiques du territoire sont mises en exergue puis sont exposées les politiques départementales en lien avec la P.E. ainsi que les acteurs « génériques »⁴² chargés de leur opérationnalisation

2.1. Les caractéristiques du territoire

Le Gers est un **département rural**⁴³ de 6.301 km². Il fait partie des départements les moins peuplés de France avec 188.576 habitants (1^{er} janvier 2009). On y répertorie 463 communes et 31 cantons : une seule commune de plus de 10.000 habitants, 8 communes entre 2 500 et 7.500 habitants, une commune sur deux compte moins de 200 habitants. Ainsi, 80 % de la population vit dans un vaste espace à dominante rurale et à l'habitat dispersé. L'agriculture, diversifiée et de type familial, représente à elle seule 25 % du P.I.B. et du C.A. départemental.

Le territoire se caractérise aussi par une **population vieillissante et dispersée** : 31 % de la population a plus de 60 ans et 20 % moins de 20 ans. Il s'agit de l'un des départements où l'espérance de vie est la plus longue (plus de 84 ans pour les femmes et plus de 78 ans pour les hommes)⁴⁴.

En ce qui concerne l'emploi, les actifs de plus de 15 ans représentent 43 % de la population : 1/5^e de la population active du Gers est agricole. En 2007, l'activité du département est essentiellement centrée sur les services (49,5 % de l'emploi) avec une forte prédominance du secteur « santé et action sociale » et des services aux entreprises. Le secteur du commerce, avec 26 % des emplois, se trouve au deuxième rang avec une prépondérance du commerce de détail. L'industrie se classe au 3^{ème} rang, avec plus de la moitié des salariés de ce secteur au titre des industries agro-alimentaires (dont une part relève du régime agricole). La construction-bâtiment occupe aussi une place importante. Dans le Gers, la question de l'emploi soulève deux problématiques principales :

- **les besoins de main d'œuvre qualifiée.** Cette difficulté est accentuée par un faible taux de chômage, l'étendue du territoire, l'absence de transports adaptés, la quasi absence de mode de garde permettant un travail à horaires décalés, un faible niveau général des rémunérations offertes ainsi que le nombre relativement faible de structures de formation professionnelle continue.

⁴² Dans l'analyse des politiques locales, on peut faire la distinction entre les acteurs « spécifiques » qui ne sont présents que sur un territoire donné (par exemple, le thermicien) et des acteurs « génériques » qui sont nécessairement présents sur tous les territoires de même type (Conseil Général, EDF, ...).

⁴³ <http://www.gers.pref.gouv.fr>

⁴⁴ Insee - État civil, Estimations localisées de population. 2009.

- **le décalage entre l’offre et la demande d’emploi.** De nombreuses entreprises peinent à recruter dans différents secteurs dits en « tension » (Viticulture, Arboriculture, Maçonnerie, Restauration, Bâtiment,...).

Le taux de chômage du Gers est l’un des plus bas de France, il représente environ 6 % de la population active, soit plus de 5.000 demandeurs d’emploi en 2009. Le département compte actuellement 2.700 bénéficiaires du RMI/RSA⁴⁵ avec une répartition homogène sur l’ensemble du territoire.

Par ailleurs, le Gers est **faiblement doté en équipements et services**. Avec une trentaine de pôles de services intermédiaires (chefs-lieux de cantons), 8 communes sur 10 ne disposent pas des équipements nécessaires à la vie quotidienne (1 sur 2 en France). A noter que le réseau électrique est fragile : 50 % de fils nus contre 30 % en moyenne, en France. Le paysage vallonné du Gers est ponctué par **un habitat dispersé, ancien et souvent en mauvais état**. Le bâti est principalement composé de grandes fermes isolées. Les villages sont fréquemment situés en sommet des collines ou bien sont des bastides. Le logement collectif se limite à des habitations ne dépassant pas 4 étages et il est principalement concentré dans les bourgs importants. Le logement social est minoritaire même s’il est en développement. Selon une estimation de la DDE⁴⁶, le Gers a un potentiel d’habitats indignes de 13.000 logements.

2.2. La P.E. dans les politiques départementales

Sans entrer dans le détail des actions et des dispositifs développés en matière d’aide sociale ou de logement, donc de précarité énergétique, l’objet de cette section est de montrer comment les principaux acteurs « génériques » inscrivent la question de la précarité énergétique dans leurs missions et principes d’intervention.

2.2.1. Le Conseil Général 32

Pour cette collectivité territoriale, l’action sociale apparaît comme une priorité centrale. En 2007⁴⁷, le poste « Prévention médico-sociale et action sociale » représentait 45,29 % des dépenses de fonctionnement pour un montant de 102.168.981 €. A lui seul, le budget consacré à la « solidarité départementale » représentait 38 % du budget total, il s’agit d’ailleurs de la part la plus importante du budget. Le territoire du Gers est découpé en 5 Unités Territoriales d’Action Sociale (UTAS) : Auch, Condom, Mirande, L’Isle Jourdain et Nogaro. La « Direction Générale » en charge de la solidarité départementale est composée de quatre Directions. Trois de ces Directions couvrent un champ spécifique de l’action sociale : l’enfance et la famille ; l’insertion et la lutte contre les exclusions ; le handicap et la dépendance. La quatrième, la Direction de l’Action Sociale Territoriale (DAST), a pour mission de créer du lien entre les différents champs d’intervention et les professionnels des 5 UTAS, *« je suis censé contribuer à ce que chaque unité territoriale soit relativement harmonisée. Ma présence et les réunions que je fais avec eux font beaucoup pour dynamiser ce que les directeurs des UTAS mesurent eux-mêmes, vivent et défendent. Il est nécessaire de dynamiser cette transversalité de l’action sociale »* (G04). Au regard de la segmentation des Directions et des services du Conseil Général, le traitement des situations dites de précarité énergétique relève de deux Directions, *« le service habitat de la Direction de l’Aménagement du Territoire qui s’occupe plutôt du volet aide à la pierre. Et ici, la Direction de l’Insertion,*

⁴⁵ Chiffre du Conseil Général.

⁴⁶ Propos recueillis auprès de la responsable de la cellule Habitat et Urbanisme de la DDE du Gers.

⁴⁷ Extrait du rapport d’activités 2007 du Conseil Général 32. Il s’agit du rapport le plus récent.

avec le service de lutte contre l'exclusion, on a plutôt le volet social du logement [...] Ces deux services travaillent très en lien dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) » (G01).

Les missions de la Direction de l'insertion et de la lutte contre les exclusions émanent du **Programme Départemental d'Insertion (PDI)**. Créé en 1991, le PDI du Gers est un plan trisannuel qui répond à trois enjeux principaux : mettre en œuvre le droit au revenu minimum ; renforcer la solidarité et la cohésion sociale pour lutter contre les exclusions ; impulser la reconstruction sociale et professionnelle des allocataires et promouvoir une politique d'intégration professionnelle.

Depuis les lois de décentralisation de 2005, le **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** est placé sous la responsabilité des Conseils Généraux⁴⁸. Il représente aujourd'hui « *le budget principal des actions du PDI, qui lui n'a pas de budget propre* » (G01). Ce dispositif d'aides financières permet aux ménages modestes ou en difficulté d'accéder à un logement ou de s'y maintenir en cas de dettes (loyer, impayés d'eau ou d'énergie). Le Conseil Général du Gers dote le fonds (1.000.000 € en 2007 pour un abondement total de 1.279.417 €) et fixe les conditions d'accès aux aides (plafonds, montants des aides, etc.) alors que la CAF gère et assume la mise en œuvre auprès du public. Dans le Gers, les impayés d'énergie représentent environ 1.700 dossiers par an.

Un autre outil juridique pour la mise en œuvre du droit au logement vient compléter le FSL, il s'agit du **Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD)**. Elaboré et piloté conjointement par le Préfet et par le Président du Conseil Général, il réunit divers partenaires, dont la CAF et la MSA, afin de mieux coordonner les actions locales en faveur de l'accès ou du maintien des personnes démunies dans un logement décent et adapté. Il est également destiné à leur permettre de disposer d'une fourniture d'eau et d'énergie. Le cinquième PDALPD du Gers couvre la période 2007-2011 et s'organise autour de 4 axes d'intervention (les besoins ; l'offre ; l'accompagnement du public ; le fonctionnement du plan) qui sont déclinés en 23 fiches action. Celles-ci mettent l'accent sur :

- la nécessité de recenser la demande en logements afin d'adapter l'offre locative.
- le développement de logements Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI) en particulier adaptés à un public connaissant des difficultés d'intégration sociale.
- la poursuite de l'animation du Programme Social Thématique (PST) qui renforce la qualité et la performance énergétique du logement avec une subvention majorée du Conseil Général en faveur des logements les moins énergivores.
- l'élaboration du plan départemental pour le logement des jeunes.
- la mise en place d'une action pilote en faveur de la sédentarisation des gens du voyage.
- le soutien à la création de deux maisons relais (structures semi collectives offrant un logement durable assorti d'un accompagnement spécifique de la personne).
- un cadre contractuel plus exigeant en termes d'objectifs à atteindre pour le relogement du public du Plan dans le parc HLM.
- la mise en place d'un dispositif afin d'optimiser la sécurisation des bailleurs.
- la mise en œuvre d'un référentiel de l'accompagnement social lié au logement destiné aux opérateurs et aux instructeurs.
- la poursuite des actions contenues dans la charte de prévention des expulsions.
- la coordination des actions relatives à l'amélioration de l'habitat.

⁴⁸ Généralement, le FSL est doté par un ensemble de partenaires dont : l'Etat, Edf, Gdf, les bailleurs sociaux...

- le recensement et la résorption de l’habitat indigne dans le cadre d’une action pilote.
- La poursuite du financement d’aides directes aux ménages pour favoriser l’accès ou le maintien dans un logement.
- la nécessité de donner un cadre aux actions (règlements intérieurs, procédures...).

L’Action Insertion Energie, un des dispositifs de réduction de la précarité énergétique dont nous parlerons plus loin, apparaît dans la rubrique « amélioration de l’habitat » de l’axe « accompagnement du public » du PDALPD. Toutefois notons que l’expression de « précarité énergétique » n’est pas mentionnée dans ce document.

2.2.2. La MSA

La Mutualité Sociale Agricole (MSA) du Gers est un organisme de protection sociale qui est à la fois « *caisse d’allocation familiale, caisse primaire d’assurance maladie, URSSAF et caisse de retraite pour les ressortissants agricoles, c’est-à-dire, agriculteurs, salariés de l’agriculture et employeurs de main d’œuvre* » (G11). La MSA est l’un des principaux partenaires de la CAF, des Communautés de Commune et du Conseil Général. Etant donné les caractéristiques du territoire, la MSA assure environ 30 % de la population du Gers. Trois profils se distinguent : « *sur ces 30 %, selon les territoires, 30 ou 40 % sont des personnes âgées. Après nous avons 10-12 % de jeunes, et le reste sont des actifs* » (G11). Depuis peu, le responsable de l’action sociale dans le Gers est devenu coordinateur de l’action sociale de la MSA pour les 4 départements de la région Midi Pyrénées Sud (Ariège, Haute-Garonne, Hautes-Pyrénées et Gers). Celui-ci continue à s’occuper de l’équipe du Gers, « *mais c’est juste le temps d’être remplacé* » (G11). Le responsable de l’action sociale du Gers encadre un agent de développement social, une équipe de 12 assistantes sociales et un « projet d’équipe ».

En matière d’action sociale, la MSA a compétence sur l’ensemble de ses adhérents. Le « projet d’équipe » se décline autour de 4 axes principaux : le soutien à la vie professionnelle ; le soutien à la vie familiale ; la promotion de la santé ; le développement social des territoires. La question du logement est transversale à ces différents axes. En ce qui concerne le « développement social du territoire », deux types d’actions sont menés. D’une part, il s’agit des actions d’animation du territoire, « *on peut amener des habitants à construire des projets de vie et des projets matériels. Ça peut aller de l’idée d’un centre social à des actions ponctuelles sur le vivre ensemble, sur la cohabitation entre ruraux* » (G11). D’autre part, il s’agit du développement de structures sur le territoire, « *ça peut être les structures d’accueil petite enfance ou les maisons d’accueil rural pour les personnes âgées* » (G11).

Les assistantes sociales reçoivent quotidiennement dans leurs locaux « *toutes personnes pour tous problèmes, c’est ce qu’on appelle la polyvalence. Elles font aussi de plus en plus du développement de structure* » (G11). A noter que le nombre d’assistantes sociales de la MSA diminue d’année en année du fait des politiques d’intervention (convention CG), « *quand je suis arrivé il y a trois ans elles étaient encore 17, bientôt elles seront moins de 12* » (G11). Jusqu’à présent, les assistantes sociales travaillaient à partir « *de ce que les gens venaient leur rapporter* » (G11). Désormais, elles doivent inscrire leurs actions dans une démarche plus active, c’est-à-dire « *aller à la pêche aux informations, créer des réseaux que ne soient pas que ceux des personnes en difficulté, mais aussi avec tous les acteurs locaux* » (G11). Parallèlement, cette prospection est assurée par les représentants des assurés, « *il y a un maillage territorial, avec plusieurs élus par canton, ces gens sont bénévoles et vont de plus en plus être chargés de repérer les besoins et les problématiques du territoire* » (G11). Dans le Gers on compte une centaine de représentants des assurés de la MSA (36 cantons, 3 élus par canton).

En 2006, avec la Loi « Engagement National pour le Logement » et le renforcement des moyens de lutte contre les logements indécents et l'habitat indigne, la MSA s'est davantage penchée sur la question du logement, *« il y a deux grands problèmes de logement, le premier, c'est l'état général du logement. Le deuxième, c'est l'inadaptation du logement pour les personnes vieillissantes. La MSA jusque là n'était pas impliquée sur le logement. Quand la loi est sortie, que la question du logement indigne s'est posée, on a essayé de recenser quelles étaient les situations de logement. Cela a confirmé qu'il y avait un patrimoine dans un état assez délabré, on a recensé une centaine de situations »* (G11). En utilisant les dotations de l'Etat, la MSA a créé une prestation d'aide au logement *« on a décidé qu'on allait contacter tous ces gens qui étaient dans des logements extrêmement précaires pour leur attribuer, en complément des aides de l'Etat, 1.500 € par projet et 1.500 € en prêt, ce qui leur permettait d'avoir 3.000 € de budget pour remettre un peu le logement en état. C'était pour refaire les toitures, isoler, changer les menuiseries, les systèmes de chauffage ou réaménager les pièces de vie. Parce que souvent ce sont de très grandes maisons très mal isolées avec des déperditions d'énergie phénoménales. On proposait aux gens de réhabiliter une ou deux pièces, qui seraient les pièces essentielles de vie, surtout quand c'était des personnes âgées, pour que ces pièces là soient confortables. On a travaillé là-dessus, ça a duré un an, on a accordé 75 aides sur les 100, on avait contacté beaucoup plus de gens que ça. 75 dossiers qui ont abouti. On continue à soutenir cette action, mais on fait des choses moins massives, au cas par cas »* (G11).

En ce qui concerne les impayés d'eau ou d'énergie, la MSA intervient de deux manières. D'une part, en tant que partenaire du FSL (car elle contribue financièrement), la MSA peut orienter son public vers le FSL. D'autre part, une aide financière peut être attribuée selon des critères examinés au cas par cas : niveau de ressources, âge, situation des personnes, etc. Dans la perspective de traiter davantage les problématiques liées au logement, la MSA souhaite mettre en place un travail sur la maîtrise de l'énergie et favoriser le développement du logement social, *« des propriétaires occupants de maisons de 300 m², lorsqu'ils vieillissent, vivent dans 50 m², le reste est un palais de courants d'air. On voudrait développer l'aménagement de ce type de logement pour que ça constitue une ressource et que ça fasse de l'habitat en état et collectif »* (G11).

2.2.3. EDF

En vertu de sa mission de service public, EDF pilote un dispositif en faveur des clients en situation de précarité. D'un côté, l'entreprise s'engage à abonder le FSL au niveau national, au minimum à hauteur de 20 millions d'euros par an⁴⁹. Cette somme est mobilisée par les départements à qui incombe la gestion du FSL, englobant depuis 2005 l'ancien fonds de solidarité électricité. Ces aides sont ensuite affectées au paiement partiel ou total de dettes contractées par des familles en difficulté. D'un autre côté, le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau instaure la notion de « client fragile ». Cela implique un suivi spécifique, ainsi que le maintien de l'électricité à la puissance souscrite, durant l'instruction du dossier par le FSL. Les clients, ayant été aidés par le FSL dans les 12 derniers mois, bénéficient de la protection hivernale, sans réduction de puissance, *« la participation d'EDF c'est pour le curatif et le préventif. Et ce qu'on veut développer, c'est le préventif »* (G05).

⁴⁹ La contribution d'EdF au FSL du Gers s'élève généralement à 35.000 €. D'un autre côté, la contribution de GdF est passée de 6.000 € à 48.000 € en 2007 (selon la Direction de l'insertion du Conseil Général du Gers).

Les clients qui n'arrivent pas à payer leurs factures peuvent faire une demande d'aide auprès du FSL, d'un Centre Communal d'Action Sociale ou auprès d'Associations Caritatives (dans le Gers, les restos du cœur sont partenaires d'EDF). Les clients peuvent bénéficier d'un Accompagnement Personnalisé à la Maîtrise d'Énergie (APME) et des services suivants :

- le maintien de l'énergie le temps de trouver des solutions dans le cadre des dispositifs en vigueur ;
- des conseils et services gratuits autour du contrat, de la facture et des informations sur les tarifs sociaux et les dispositifs d'aide ;
- des conseils sur la consommation d'énergie ;
- des Tarifs Sociaux de l'Énergie.

Les Tarifs Sociaux de l'Énergie sont destinés aux clients disposant de faibles ressources (quotient social du foyer inférieur ou égal à 620,58 € par mois. Montant en vigueur depuis le 01/01/2008 pour une personne seule). Ils permettent de bénéficier d'une réduction sur la facture (électricité / gaz) et, le cas échéant, de la gratuité de la mise en service. Le Tarif de Première Nécessité (TPN) en électricité permet aux personnes titulaires d'un contrat de 3 à 9 kVA (base ou double tarif) de bénéficier d'une réduction sur la facture d'électricité pendant 1 an. Cette réduction concerne l'abonnement et les 100 premiers kWh consommés chaque mois.

Pour faire appliquer « *les engagements d'EDF au niveau de la solidarité* » (G05), ces différents dispositifs sont gérés localement. La Direction Commerciale des Particuliers et des Professionnels (DCPP) de la région Sud Ouest couvre 14 départements. Elle dispose de 6 « pôles solidarité » qui répondent aux besoins de 2 ou 3 départements. Dans chaque pôle, un correspondant solidarité « *en lien avec les partenaires locaux* » (G05) manage une équipe de conseillers solidarité qui « *sont au contact exclusif des travailleurs sociaux. Cette équipe est aussi en relation avec les clients. Il y a des numéros de téléphone et des boîtes mails spécifiques. C'est pareil pour chaque région : un numéro de téléphone spécifique, un fax spécifique et un mail spécifique* » (G05).

Typiquement, lorsqu'un client a des problèmes pour régler une facture, il se retrouve engagé dans la procédure suivante : « *maintenant tout se passe par téléphone. Mes conseillers clientèle ont une démarche sociale mais si la personne ne peut pas payer ou avancer quelque chose, on lui dit : vous n'avez plus que les services sociaux ! Donc on a une sorte de fiche contact, fiche liaison, qui s'appelle maintenant « compte rendu d'entretien » qu'on envoie au client. Dans ce compte rendu, il y a toutes les informations sur sa situation. Il va voir le travailleur social au CG pour lui dire qu'il a un impayé [...] comme tout se fait par téléphone, c'est un peu compliqué et certains travailleurs sociaux n'utilisent pas ce moyen pour prendre contact avec nous. L'AS regarde si la personne a les ressources qui sont compatibles avec le FSL. Si oui, elle monte un dossier qu'elle envoie à EDF et nous on stoppe la relance ou la procédure de coupure. A partir de là, on rentre dans une procédure de travail avec le FSL, mais si le client n'est pas dans les critères, l'AS fait comme elle peut, elle appelle le secours populaire, le secours catholique, elle essaie de régler le problème* » (G05).

Etant donné que le département du Gers ne dispose pas d'une plateforme dédiée à la relation client, la lourdeur procédurale du dispositif est accentuée. Cela engendre à la fois des échanges téléphoniques plus longs et plus coûteux pour les clients en difficulté, mais aussi un certain agacement de la part des travailleurs sociaux qui préfèrent conserver une certaine distance avec le pôle solidarité : « *les travailleurs sociaux ont dit qu'on avait des problèmes de procédure. Lorsqu'un client est en difficulté, normalement il est autonome et il va essayer*

de régler son problème avec EDF. La proximité existe par téléphone, internet, 24h/24h. Par contre sur le Gers il n'y a pas de site relation client. De ce fait, pour expliquer les dispositifs aux gens en difficulté par téléphone c'est un peu difficile. C'est l'organisation qui est comme. Maintenant ils commencent à s'habituer, puis c'est un numéro vert, ils ont tous des portables donc ça coûte cher, mais on n'y peut rien. Ils n'ont qu'à avoir le fixe et comme ça ils bénéficieraient du fonds téléphonique ! » (G05).

Afin de pallier ce problème, EDF envisage de mettre en place un dispositif départemental : *« on a imaginé des points Poste, parce que la Poste se trouve partout. Les gens ont un téléphone à disposition pour être en contact avec EDF. Quelques fois, ça peut être des associations. Donc pour l'instant... il y a les points relais, autrement, il nous faut expliquer le plus possible, donner toutes les informations, être transparent, utiliser tous les relais » (G05).*

2.2.4. L'ANAH – DDE

La Direction Départementale de l'Équipement et de l'Agriculture du Gers (DDEA) a été constituée au 1er janvier 2009 dans le cadre de la réforme de l'administration de l'État. Elle résulte de la fusion de deux directions départementales en place jusque là : la Direction Départementale de l'Équipement et la Direction Départementale de l'Agriculture et de la Forêt, en reprenant l'ensemble de leurs missions. La Cellule Habitat du service Développement Durable Habitat de cette structure s'occupe du *« financement du logement privé, de l'ANAH et le financement du logement public, les HLM, plus les politiques sociales de l'habitat » (G10)*. Il nous faut préciser que l'ANAH *« finance les particuliers, le public ce sont les HLM » (G12)*.

Lors de la journée organisée le 18/11/08 par le Conseil Général 32 sur le thème de la précarité énergétique, les dernières décisions en date du Conseil d'Administration de l'ANAH affirmaient le désir *« de supprimer les passoires énergétiques, les logements qui sont très consommateurs d'énergie. Donc par rapport aux propriétaires occupants, ils ont mis en place des éco primes et 1.000 € supplémentaires pour des « très sociaux », ça veut dire que le plafond des très sociaux peut avoir accès aux aides » (G12)*.

Au-delà du fait d'être « propriétaire occupant », deux autres conditions sont à remplir pour obtenir les aides de l'ANAH. La première est l'amélioration de la performance énergétique du bâti, *« il faut que le logement, avant travaux, soit en classe F ou G et qu'il gagne après travaux au moins deux classes. » (G12)*. L'autre condition est d'adopter une approche globale dans le projet de rénovation / amélioration du bâti, *« car avant on pouvait financer une chaudière alors que l'isolation était très mauvaise. D'ailleurs pour les propriétaires il y a également une éco prime de 1.000 ou 2.000€ » (G12)*. Pour les projets qui dépassent un montant de 25.000 € H.T., les propriétaires *« sont obligés de faire un DPE [...] Un avant travaux, pour savoir quels sont les travaux à réaliser pour atteindre une classe supérieure. Il faut aussi faire un DPE après travaux qui atteste de la classe à laquelle on est arrivé. On ne finance plus de travaux qui ne permettent pas de sortir de la classe G [...] ces dispositions font suite au Grenelle de l'environnement. C'est une mise en application concrète » (G12)*. L'obtention d'une aide de l'ANAH est donc soumise à une obligation de résultats.

Les assistantes sociales, les caisses de retraite ou encore les animateurs d'OPAH instruisent et font remonter les dossiers de demande d'aide de l'ANAH pour les propriétaires occupants. Lorsqu'il s'agit d'un propriétaire bailleur, un instructeur des services de l'ANAH se déplace avant et après travaux pour suivre l'opération. A noter que la responsable de la cellule Habitat

participe aux commissions du PDALPD pour donner un avis technique sur les différents dossiers qui y sont traités.

Une enveloppe de l'ANAH est attribuée annuellement à la Cellule Habitat. Le montant de celle-ci pour l'année 2008 était de 1.900.000 € en 2008. D'année en année, ce montant varie en fonction des opérations programmées, des consommations de l'opérateur (en l'occurrence, la DDEA), mais aussi par l'atteinte ou non des objectifs fixés par l'ANAH, « *on nous fixe des objectifs quantifiés de production, avec le nombre de logements à réaliser, le prix moyen par logement. On doit produire 5 loyers intermédiaires, 61 loyers conventionnés normaux, 22 très sociaux, 13 sorties d'insalubrité pour les propriétaires bailleurs, 5 habitats dégradés... ils ont aussi rajouté une notion d'habitat très dégradé qui est en dessous de l'habitat indigne, mais dans l'enveloppe ils donnent des moyens supplémentaires pour ce type de logement* » (G12).

2.2.5. L'ADIL 32

Créée en juillet 2004 à l'initiative du Conseil Général du Gers, l'Agence Départementale d'Information sur le logement (ADIL) 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, « *le public nous contacte souvent en amont, à titre préventif. On intervient peu sur le contentieux. Près de 70% de nos consultations relèvent des rapports locatifs. Notamment sur les questions liées aux obligations des bailleurs en ce qui concerne l'état des logements. Après, c'est surtout la question de l'accession à la propriété, les aides à l'amélioration de l'habitat. On fait pas mal de consultation sur tout ce qui est fiscalité, urbanisme et tout ce qui est décliné dans le logement* » (G10). L'équipe de l'ADIL 32 est composée de deux juristes-conseillers, d'un agent administratif et d'un directeur qui anime et gère la structure. En 2008, **environ 6.000 consultations** ont été réalisées : 42 % par des bailleurs et 43 % par des locataires.

Il arrive fréquemment que des locataires viennent se plaindre de l'état de leur logement auprès de l'ADIL 32, « *ils viennent nous voir car ils ont des problèmes de dépenses énergétiques, parce que le logement n'est pas suffisamment isolé, ou parce que le chauffage n'est pas adapté. Dans le Gers, c'est essentiellement lié à ces problèmes là* » (G10). Une analyse de cas est alors réalisée, « *on leur apporte la réponse juridique appropriée, on donne des conseils sur la démarche, car ils ont des droits et des obligations [...] on se situe sur le purement contractuel, on va rappeler la loi sur l'obligation de louer un logement décent avec la demande de mise en conformité* ». Lorsque les locataires-plaignants ont des difficultés pour s'exprimer ou pour écrire, l'ADIL 32 propose un accompagnement, « *on va aider à rédiger un courrier, à remplir les documents [...] on va s'adapter à la situation. On va rappeler la réglementation et faire ce qu'on appelle une démarche amiable, c'est-à-dire signaler le problème au bailleur et demander la mise en conformité. Souvent, ce genre de locataire réclame que quelqu'un prenne en charge les démarches à leur place ou qu'il y ait une structure qui puisse venir constater l'état du logement pour appuyer ses réclamations parce que le bailleur ne veut rien entendre* » (G10). Toutefois, dans la plupart des cas, « *on a plus vite fait de déménager que de faire un contentieux.* » (G10), or cette démarche « amiable » de mise en conformité est nécessaire car le risque, « *c'est la suspension des aides au logement, ce qui accroît les difficultés des ménages et peut déboucher sur un impayé de loyer* » (G10).

Au delà de sa mission d'information, de conseil, voire d'accompagnement des publics, l'ADIL 32 met son expertise juridique à disposition des partenaires institutionnels. Elle travaille notamment en relation avec la CAF pour signaler-suivre des situations et mettre en

place des actions de médiation entre les locataires et les propriétaires. L'ADIL 32 participe aussi au PDALPD, au pôle de lutte contre l'habitat indigne (créé dans le Gers en 2005) ou encore aux commissions du Programme Social Thématique (PST) pour l'analyse juridique des situations, « *c'est plus la jurisprudence, la validité du bail, les droits et les obligations du locataire, on rappelle la réglementation* » (G10). Cette structure associative est donc en lien avec tous les principaux acteurs du logement du Gers (CG 32, CAUE, ANAH, DDASS, CAF, UTAS, organismes HLM, agents immobiliers...).

A noter que l'ADIL 32 est sensibilisée à la notion de précarité énergétique, « *on l'est par le biais des charges locatives, les impayés de loyer ou encore les logements qui font l'objet de subventions ou d'aides de l'ANAH ou du Conseil Général [...] un règlement intérieur a été mis en place sur les PST [...] il y a des diagnostics de performance énergétique contrôlés par la caméra thermique du CAUE pour limiter le montant des charges...* » (G10).

2.2.6. Les offices HLM

Deux des principaux offices HLM du Gers sont l'Office de l'Habitat et le Toit Familial de Gascogne. Lors de notre enquête de terrain, nous avons pu réaliser un entretien avec le Directeur du Toit Familial de Gascogne (qui est le nom commercial de la S.A. Gascogne d'HLM du Gers)⁵⁰. En guise de présentation, le Toit Familial de Gascogne est un promoteur gersois spécialisé depuis 40 ans dans le logement social. Il dispose d'un parc locatif HLM de plus de 1.350 logements. 65 % d'entre eux sont des logements individuels, 15 % sont des logements résidentiels et 10 % sont des logements collectifs. L'âge moyen du patrimoine est de 18 ans. A titre de comparaison, l'Office de l'Habitat gère un parc HLM ancien de plus de 2.800 logements, pour l'essentiel, il s'agit de logements collectifs répartis sur 40 communes du Gers. L'Office de l'Habitat, engagé dans un vaste programme de réhabilitation, a réhabilité les cités construites jusqu'en 1976. Les chantiers de rénovation se poursuivent aujourd'hui.

De son côté, Le Toit Familial de Gascogne a fait le choix « *en solution constructible, d'avoir tout en électrique [...] on considère que le bon raisonnement n'est pas la bonne énergie, mais le bon bâtiment isolé* » (G07). Les logiques de construction-rénovation du parc respectent une charte du logement durable qui a été lancée en 2005. La visibilité du Toit Familial de Gascogne tient de son partenariat avec le Conseil Général du Gers, « *on est lauréat d'un appel à projet du Conseil Général sur le bâtiment passif, à très faible production de gaz à effets de serre et avec une qualité sanitaire intérieure supérieure pour les locataires. On est plutôt identifié comme un opérateur qui a une préoccupation qui va bien au-delà des questions énergétiques [...] le logement social peut-être l'un des leviers du développement durable* » (G07). Cette structure affiche aussi une gestion exemplaire de son parc, « *on a l'un des taux d'impayés les plus bas de France. On a un parc bien entretenu, pas de casserole, à part une résidence qui a des problèmes thermiques mais je la connais...* » (G07).

⁵⁰ L'autre société du TFG est la coopérative départementale d'HLM du Gers. Il s'agit de la maison mère historique qui a été créée en 1955 pour l'accession sociale. Celle-ci a ensuite été mise en sommeil.

3. Les actions gersoises pour réduire la précarité énergétique

Cette section s'attarde plus longuement sur les actions dédiées à la précarité énergétique. Elle décrit le fonctionnement de l'Action Insertion Energie portée par le Conseil Général du Gers et mise en œuvre par un Thermicien (Gascogne Energie Conseil). Puis elle présente la dynamique d'une action collective initiée par des travailleurs sociaux.

3.1. L'Action Insertion Energie

En 2003, les travailleurs sociaux et les techniciens du Conseil Général du Gers sont en pleine réflexion. Ils souhaitent mettre en place des actions de prévention complémentaires aux aides curatives accordées dans le cadre des impayés d'énergie, « *on se demandait comment faire de la prévention et ne pas faire que de la distribution ? [...] Comment être un peu efficace et agir sur la cause ?* » (G01). A cette époque, l'association **Ariège Environnement Economie Energie (A3E)** pilote un dispositif d'intervention visant la lutte contre l'exclusion par la maîtrise de l'énergie. Dans cette action un binôme travailleur social – thermicien visite des ménages en difficulté pour conseiller des gestes économes, installer des petits équipements et réaliser un diagnostic énergétique en vue de préconiser une amélioration de l'habitat. Nous ne décrirons pas plus l'action portée par l'association A3E car l'Action Insertion Energie du Gers, « *grosso modo, c'est un copier-coller de ce qu'il se faisait en Ariège* » (G02).

La genèse du dispositif d'intervention

Encouragée par la délégation régionale de l'ADEME, l'association A3E rencontre la personne responsable du service de lutte contre l'exclusion du Conseil Général 32 pour à la fois lui présenter son dispositif ariègeois et lui suggérer de mettre en place une action similaire dans le Gers, « *on m'a dit qu'on pourrait essayer de proposer une petite action ponctuelle, expérimentale, sur un petit territoire, voir si ça leur plaît, si ça les intéresse et s'ils ont envie de continuer sur ce genre de chose* » (G02). A3E propose de mettre son stagiaire à contribution, celui-ci semble avoir toutes les compétences requises pour cette mission : « *nous avons un Gersoïse, qui avait fait des études thermiques un peu, il faisait son stage de Master à A3E et il voulait créer son activité dans le Gers* » (G01). Le Conseil Général se saisit alors de cette opportunité et lance « l'Action Insertion Energie ».

De l'expérimentation du dispositif à la création de Gascogne Energie Conseil

Dans un premier temps, le dispositif a été expérimenté sur un territoire restreint, « *on a choisi la circonscription d'action sociale de Condom. On leur a présenté la procédure, les résultats qu'il y avait en Ariège et on leur a dit qu'il fallait essayer de trouver 5-6 familles pour voir sur quoi ça peut aboutir* » (G02). A ce moment là, l'expérimentation est particulièrement bien accueillie et se déroule dans un contexte favorable car « *l'unité territoriale d'action sociale de Condom s'était un petit peu mobilisée sur ce thème là. On avait des travailleurs sociaux de terrain qui pouvaient s'investir dans cette action et essayer de la mettre en œuvre un peu pour voir ce que ça donnerait* » (G01).

Une fois le stage du thermicien terminé, « *le Conseil Général a voulu continuer sur cette action* » (G02). Dès 2004, des financements de l'ADEME et du FSL sont mobilisés par le Conseil Général du Gers. De son côté, l'ancien stagiaire d'A3E, « *est venu créer son petit cabinet dans le Gers, Gascogne Energie Conseil, et une convention a été passée avec lui* » (G01). Depuis son démarrage, l'Action Insertion Energie est « *toujours restée très modeste au*

niveau des financements, c'est-à-dire une cinquantaine de diagnostics thermiques par an ». Jusqu'à présent, le dispositif a « peu évolué dans le fonctionnement, on essaye de l'améliorer, de voir ce qui va ou ne va pas, tous les ans on fait un bilan » (G02).

Du signalement au traitement des situations de P.E.

Rappelons que l'Action Insertion Energie est la transposition du dispositif mené en Ariège par l'association A3E. Le fonctionnement est similaire : le recours à l'Action Insertion Energie nécessite préalablement un travail de repérage et d'analyse de la situation des ménages par les travailleurs sociaux, « *dans 90 % des cas ce sont eux qui détectent les familles à problèmes* » (G02). Lorsqu'il s'agit d'impayés d'énergie ou de problèmes pour régler une facture, les travailleurs sociaux constituent un dossier sur la situation des ménages qu'ils font parvenir à la commission du FSL : « *ils font des calculs quand les gens ont des grosses factures d'énergie, ils regardent si c'est un cumul de factures ou si c'est une facture ponctuelle. Si c'est une facture ponctuelle, ils se demandent notamment si c'est cohérent par rapport au logement* » (G02). Selon les situations étudiées, cette commission peut décider d'attribuer ou non une aide financière et/ou de mandater le thermicien pour intervenir auprès des personnes en difficulté.

Dans d'autres cas, ce sont les travailleurs sociaux qui peuvent juger nécessaire de se rendre chez les ménages accompagnés du thermicien afin de compléter leur diagnostic social par un diagnostic technique de l'état énergétique d'un logement. A ce moment là, « *ils remplissent une fiche de saisine qui remonte au PDALPD. Ensuite, le PDALPD me renvoie une fiche pour que je me déplace en binôme* » (G02). Dans 95 % des cas, le thermicien intervient à domicile en compagnie d'un travailleur social et l'action est « *ouverte aux locataires du parc privé, aux propriétaires occupants et aux personnes qui sont dans des logements conventionnés* » (G01).

A noter que l'outil principal de l'Action Insertion Energie est le diagnostic thermique accompagné, « *le thermicien va à domicile et réalise un diagnostic, il fait des préconisations et ensuite, quand c'est possible d'aller plus loin, il accompagne la famille pendant toute la phase d'élaboration du projet ou des travaux, le plan de financement, etc.* » (G01). Toutefois, nous verrons plus loin que l'intervention du thermicien ne débouche pas toujours sur des travaux et une amélioration du logement. C'est pour cette raison que l'on distingue deux niveaux d'intervention (ou phases) qui renvoient à la capacité du dispositif à traiter les situations en profondeur : le « diagnostic thermique simple » et le « diagnostic thermique accompagné ».

La première phase de l'intervention : établir le diagnostic énergétique

Lors de la première visite à domicile, le thermicien procède par étapes, Il commence toujours par discuter avec les membres du ménage pour appréhender leurs rapports à la gestion et à la maîtrise de l'énergie : « *j'interviens chez la famille avec le travailleur social. Pour commencer je fais un état des lieux, je fais de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, je discute avec la famille, je vois s'il est important d'appuyer sur tel ou tel aspect [...] Je sens assez vite si les gens sont économes ou non* » (G02).

Dans un même temps, les factures d'énergie sont étudiées avec les ménages, « *ça permet de voir comment ils consomment. J'essaie de faire le lien avec les comportements, le mode de chauffage. Je cherche à cerner le problème et d'écartier un tas de pistes avant même de me déplacer dans l'habitation* » (G02). S'il apparaît que les ménages ont une gestion dispendieuse de l'énergie, les aspects comportementaux sont abordés, « *je leur donne un tas de petits conseils, mais aussi des petits économiseurs d'eau, des douchettes économiques, une*

*ampoule économique, ça ne permet pas de baisser leur facture mais de faciliter le contact. Lors de la discussion sur la maîtrise de l'énergie, je distribue les petits équipements, éventuellement je les installe avec eux. Je fais des tests, j'ai un débitmètre qui mesure. Ça permet de passer un moment où on rigole un peu, ça détend l'atmosphère. **C'est important de créer une relation de confiance surtout pour la suite.** Je vois vite, s'ils finissent la fin de mes phrases sur des gestes à appliquer, si j'ai quelque chose à leur apprendre » (G02).*

Arrive ensuite le temps du diagnostic thermique, *« je fais le tour du logement avec les gens, ça permet de voir les équipements, l'isolation... Ensuite je fais le métré pour faire un bilan énergétique informatique qui me donne la consommation théorique du logement. Après je peux la comparer à la consommation réelle de la famille. Ma consommation théorique est vraiment calculée pour quelqu'un qui se chauffe correctement sans particulièrement faire attention mais sans gaspiller non plus, c'est-à-dire 19°C. Ça permet de voir le niveau de confort, s'il y a sur ou sous-consommation, même si dans la discussion on ressent assez vite, par exemple s'ils me disent qu'ils se caillent en hiver et qu'ils mettent des pulls... »* (G02).

Une fois le diagnostic établi, le thermicien cherche des solutions techniques pour améliorer le logement, *« je fais des simulations à partir d'un logiciel, une feuille de calcul Excel assez basique. Par exemple, s'il n'y a pas d'isolation dans les combles, je simule la mise en place d'une isolation à partir de la consommation théorique et je vois l'impact que ça a du point de vue des consommations et d'un point de vue financier »* (G02). Il rédige ensuite un compte-rendu qui récapitule les consommations et analyse les comportements du ménage au regard des caractéristiques des équipements et de l'habitat. Y figurent aussi des recommandations techniques et financières pour une amélioration de l'état énergétique du logement.

La seconde phase de l'intervention : accompagner l'amélioration de l'habitat

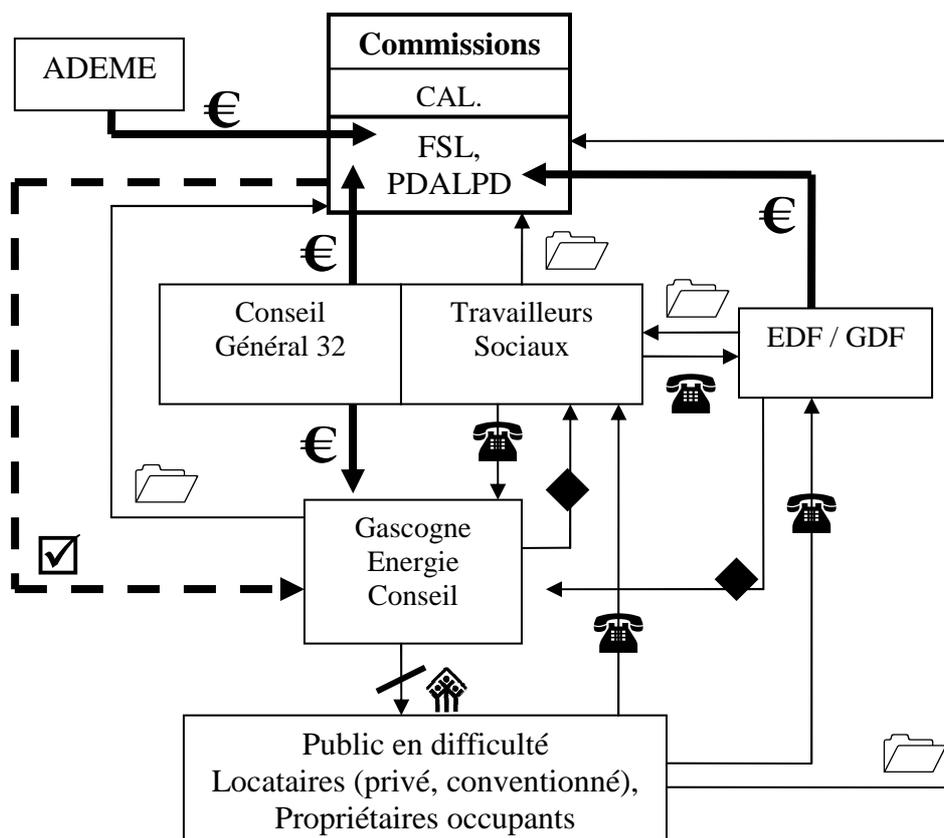
Après la visite des ménages, le thermicien participe aux différentes commissions consacrées à l'aide au logement et à l'énergie (FSL, PDALPD, CAL...). A cette occasion, il présente les résultats et les recommandations issus de son diagnostic, *« on étudie mes dossiers, c'est-à-dire les demandes de diagnostics par les travailleurs sociaux et les résultats de mes rapports. On étudie ça, puis on regarde, suivant les situations, quel budget on peut éventuellement trouver pour passer à l'acte »* (G02). C'est à cette étape de l'intervention qu'il est décidé de poursuivre ou non l'action auprès des ménages.

Rappelons que l'Action Insertion Energie se déroule en deux temps. Le premier temps correspond au *« diagnostic thermique simple que l'on classe après la commission s'il n'y a pas besoin d'aller plus loin »*. Dans la plupart des cas visités par le thermicien, les ménages sont locataires de leur logement. Lorsque le thermicien estime que la situation énergétique des ménages doit être traitée et nécessite une amélioration de l'habitat, *« j'essaye de voir avec le propriétaire si on peut faire quelque chose [...] le rapport avec le propriétaire est primordial »* (G02). Selon la loi, il incombe au propriétaire de louer un logement décent qui ne laisse pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé des occupants, et qui doit être doté des éléments de confort le rendant conforme à l'usage d'habitation. Néanmoins, dans la réalité, les propriétaires refusent souvent de financer l'amélioration des logements, surtout *« s'il y a des conflits importants avec les locataires »* (G02). Ainsi, l'Action Insertion Energie peut s'interrompre lorsque les opérateurs sentent *« que ça ne peut pas aboutir »* (G01).

Lorsque le propriétaire (bailleur ou occupant) accepte d'améliorer la performance énergétique de son bien immobilier, le thermicien met en œuvre la seconde phase de son intervention, c'est-à-dire le « *diagnostic thermique accompagné où l'on passe à la réalisation, donc on va passer à l'acte au niveau des travaux, d'une manière ou d'une autre* » (G02). Lorsqu'il s'agit de propriétaires occupants, « *ils sont dans une autre dynamique et c'est beaucoup plus facile pour trouver des sous pour un propriétaire occupant [...] ils ont des aides que n'ont pas les locataires, ni les bailleurs pour leur logement locatif* » (G02). L'accompagnement consiste à suivre un propriétaire ou un ménage dans le montage et la réalisation d'un projet de rénovation énergétique du logement, « *j'aide à monter un dossier ANAH, à faire des devis, j'appelle des artisans, je propose une rencontre avec le propriétaire. Je fais une visite à la fin des travaux, et une autre visite un an après pour évaluer l'impact des travaux d'un point de vue économique et surtout social. Je me déplace avec le travailleur social pour la visite au bout d'un an* » (G02).

Schéma du fonctionnement de l'Action Insertion Energie

Le schéma ci-dessous formalise le fonctionnement de l'Action Insertion Energie. Il présente à la fois le mode de circulation des ressources, la procédure pour instruire et analyser les dossiers, mais aussi le positionnement des acteurs partenaires de l'action.



-  : Identification des problématiques, sollicitations pour trouver des solutions
-  : Instruction des dossiers, analyse des cas
- : Acceptation du dossier
- € : Financements
- ◆ : Fourniture en outils / supports / équipements
-  : Intervention : travaux / conseils
- / : Hiatus, défiance, méfiance
- ➔ : Relations formelles (contrats / conventions)
- : Relations ponctuelles / informelles / de guichet...

La communication autour du dispositif d'intervention

Comme nous le rappelle le thermicien, « *il y a des choses à travailler en plus de l'action à proprement parler, c'est tout ce qui est **la communication autour*** » (G02). Mettre en œuvre un tel service implique un travail de prospection pour bien **connaître le fonctionnement du marché de l'action sociale**, « *c'est de voir comment les travailleurs sociaux travaillent, les liens entre les différentes institutions, entre le PACT, l'ADIL, la DDE... car chaque département a son mode de fonctionnement, un réseau qui fonctionne plus ou moins bien, avec des tensions entre chaque structure. Il faut s'imprégner de tous ces rouages* » (G02).

De plus, l'Action Insertion Energie constitue une offre de service dont il faut continuellement faire la promotion en vue de l'adapter aux besoins des travailleurs sociaux et à la réalité des situations de précarité énergétique, « *il y a 5 UTAS dans le département, ils font des réunions mensuelles pour faire un point sur l'action. J'y passe pour faire le bilan de l'action, je montre les résultats, je parle des freins, des difficultés pour aller au bout de chaque dossier. Je prends aussi la température au niveau des travailleurs sociaux, pour savoir ce qu'ils en pensent, s'ils trouvent que le fonctionnement peut être amélioré* » (G02).

Les autres actions de sensibilisation (prévention – éducation)

Au-delà de l'Action Insertion Energie, les services de Gascogne Energie Conseil sont retenus pour des actions préventives auprès des ménages. Depuis 2008, dans le cadre du PST, les travailleurs sociaux peuvent directement mandater le thermicien, « *dans ces cas là, je ne fais pas de bilan thermique avec travaux, je fais uniquement **de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie** [...] sauf si j'estime que ça vaut le coup de faire un diagnostic sur place* » (G02). Systématiquement, un courrier est envoyé à tous les nouveaux locataires du PST, « *l'idée est de proposer aux gens que j'intervienne **pour qu'ils s'approprient le logement et surtout son fonctionnement**. Souvent, la première année est un piège, on n'a pas encore eu de facture, et ces familles ne savent pas toujours suivre leurs consommations [...] je fais une sensibilisation aux économies d'énergie, je leur distribue tous les petits accessoires, je regarde le logement pour voir s'il est bien isolé, comment il est chauffé. Souvent il faut expliquer le fonctionnement du thermostat programmable, car des fois **ce sont des usines à gaz**, et le mode d'emploi, c'est l'installateur ou le propriétaire qui l'a gardé. Donc, je vérifie ça, je regarde le bon fonctionnement, je le fais fonctionner avec la famille, je leur explique comment ça marche, je leur note les procédures sur une feuille, j'essaye d'être plus clair que les modes d'emploi qui ne le sont pas toujours [...] je leur fournis aussi **une feuille de suivi des consommations*** » (G02). Pour le Conseil Général et l'ANAH, cette action représente un moyen de connaître les qualités énergétiques des logements PST financés, « *parce qu'on a eu des grosses surprises avec les PST neufs, avec 60 % de subventions, sans isolation dans les murs, avec du chauffage au propane, des trucs assez catastrophiques* » (G02).

Par ailleurs, le cabinet Gascogne Energie Conseil peut-être mobilisé sur des actions collectives. Ce fut le cas pour le « challenge des économies d'énergie » initié par le Pays Portes de Gascogne « où l'objectif était de trouver 30 familles propriétaires sur le Pays, de faire des réunions de sensibilisation. On leur faisait un diagnostic énergétique gratuit et derrière elles s'engageaient à adopter des gestes économes ou à faire des travaux. On faisait un suivi de consommations pour regarder ce que ça faisait 6 mois après » (G02). Et dans le même esprit, Gascogne Energie Conseil a participé entre 2006 et 2007 à une action collective menée dans le quartier du Garros d'Auch. Nous présentons plus longuement cette initiative dans la section 3.2 de cette monographie.

Le bilan de l'Action Insertion Energie

Les éléments quantitatifs et qualitatifs présentés ci-après émanent à la fois des entretiens réalisés en 2008 mais aussi du rapport de Gascogne Energie Conseil sur l'Action Insertion Energie pour l'année 2007.

En 2008, le FSL a financé l'Action Insertion Energie à hauteur de 37.500 €, « 350 € le diagnostic thermique simple, 500 € le diagnostic accompagné, 250 € l'action éducative et une enveloppe de 4.000 € concernant les actions collectives [...] En plus (des 37.500 €), l'A.D.E.M.E finance à hauteur de 24.825 €, ils financent les diagnostics et les actions de sensibilisation, mais ils ne financent pas les travaux » (G01). Les 62.325 € attribués à l'action constituent dans un même temps le fonds d'aide aux travaux, « on pourrait financer 25.000 € en matériaux, en travaux, mais on n'y arrive pas parce que l'on n'a pas suffisamment d'opérations ni de situations qui aboutissent à des travaux [...] et à chaque fois que l'on en a une, il y a des problèmes pour financer » (G01).

La convention signée entre le Conseil Général du Gers et Gascogne Energie Conseil affiche les objectifs suivants pour l'année 2008 : « 10 diagnostics thermiques seuls, 35 diagnostics thermiques accompagnés et 50 actions éducatives que l'on a nommé de conseil » (G01). Dans la mesure du possible, un « diagnostic doit être réalisé dans un délai d'un mois après la saisine » (G01). Le public visé est le suivant : « les personnes locataires dans le parc privé et dans le parc public au cas par cas, mais aussi les propriétaires occupants démunis » (G01). Toutefois, les objectifs à atteindre sont ambitieux car « on a vu que ce n'était pas la peine de dire qu'on allait faire 75 diagnostics accompagnés parce que de toute façon, dans les faits on ne les fait pas » (G01). Depuis 2004, les résultats sont les suivants :

Nombre de dossiers où :	2004	2005	2006
Les travaux sont réalisés	7	13	16
Le ménage a déménagé – s'est relogé	8	11	10
Les travaux ne sont pas préconisés	3	2	4
Le propriétaire ne veut rien faire	6	8	8
Le dossier est en attente ou n'aboutit pas	3	4	14
Total	27	37	52

Pour l'année 2007, 17 diagnostics thermiques accompagnés ont été réalisés.

D'une manière plus générale :

- l'intervention débouche sur des travaux dans 30 % des cas ;
- le ménage déménage ou cherche à se reloger dans 26 % des cas ;

- le bâti est correct et ne nécessite pas de travaux dans 8 % des cas ;
- le propriétaire ne veut rien faire dans 20 % des cas ;
- le dossier est en attente ou inachevé dans 16 % des cas.

Selon le rapport 2007 du thermicien, il est plus aisé d'aboutir à des travaux avec des propriétaires occupants car la mobilisation des familles est généralement plus importante et les financements plus faciles à obtenir (les aides de l'ANAH). Alors que la mobilisation des bailleurs (en moyenne sur l'ensemble des années, entre 70 et 75 % des ménages visités sont des locataires) est souvent longue. Selon le rapport, les facteurs suivants sont nécessaires pour aboutir : « une relation correcte entre le locataire et le bailleur ; pas de dettes de loyer ; une perception positive de la part du bailleur lorsque celui-ci est informé de la visite du thermicien ». En effet, si cette visite est bien perçue, cela peut générer une prise de conscience du bailleur lors du repérage des défauts du logement. Par contre, si le bailleur perçoit mal la visite du thermicien, cela peut engendrer un blocage de sa part et dégrader davantage la relation bailleur-locataire. Toujours selon le rapport, l'actuelle pénurie de logements dans le Gers est un facteur défavorable à la réalisation de travaux car « tout se loue quel que soit l'état et à des prix élevés ». Etant donné qu'il n'existe pas de moyens pour inciter les bailleurs à faire réaliser des travaux, sauf si le logement est insalubre. Dans la majorité des cas, l'amélioration énergétique d'un logement locatif dépend du bon vouloir du bailleur.

Par ailleurs, la saisine du thermicien par les travailleurs sociaux pour un diagnostic thermique peut s'avérer problématique. Il arrive que les ménages soient dans une démarche de relogement lors de la réalisation d'un diagnostic thermique (car elles ont des factures importantes et/ou le logement est inconfortable). Le diagnostic thermique est parfois utilisé pour constater la situation et appuyer une demande de relogement. Deux cas de figure sont constatés :

- le ménage a pris la décision de déménager, il recherche activement un autre logement, le diagnostic thermique n'est plus adapté à sa situation mis à part pour sensibiliser le ménage aux aspects comportementaux autour de l'utilisation de l'énergie au quotidien. Dans certains cas, suite au déménagement du ménage, le bailleur réceptif a fait faire les travaux préconisés par le thermicien suite au diagnostic ;
- le ménage envisage seulement de déménager, mais les procédures (saisine par le travailleur social, puis le thermicien, puis la commission) sont longues, ainsi que les démarches entreprises par le ménage ou la négociation avec le bailleur. Cela a pour effet de décourager le ménage et le pousser à déménager.

Les résultats variés

En ce qui concerne les dossiers qui ont abouti sur des réalisations concrètes, rappelons que deux visites à domicile sont réalisées par le thermicien : la première à la fin des travaux et la seconde un an après les travaux. Généralement, les constats suivants sont faits :

- une augmentation significative du confort ;
- une baisse notable des factures énergétiques ;
- la réappropriation de l'ensemble des lieux de vie du logement (alors qu'auparavant le ménage avait condamné certaines pièces) ;
- un moral meilleur pour les ménages, voire un regain d'énergie pour s'investir dans des activités ou chercher un emploi ;
- l'envie de déménager n'est plus là ;
- concernant les dossiers où les ménages consommaient peu, les factures n'ont pas diminué mais le niveau de confort a augmenté.

A préciser que des lourdeurs administratives sont telles que plus de deux mois s'écoulent (73 jours) entre le moment où le thermicien est saisi et le moment où le dossier passe en commission. Le délai entre la saisine du thermicien et la réalisation du diagnostic est de 20 jours. Notons aussi que pour l'année 2007, le thermicien a traité entre 2 et 5 dossiers pour chacune des 5 circonscriptions de l'action sociale : **le territoire est donc très peu couvert.**

Le bon fonctionnement de l'Action Insertion Energie dépend des relations partenariales. D'une part pour le repérage – signalement des situations de précarité énergétique, mais aussi pour intervenir auprès des ménages. C'est pour cela que la sensibilisation et la participation des travailleurs sociaux sont indispensables, « *On souhaite qu'ils se saisissent de cette action [...] tous les ans, je fais mon bilan, je leur parle du contexte énergétique mondial, de l'évolution du prix des énergies, l'impact que ça peut avoir sur les factures [...] je leur ai toujours dit que mon action est un outil évolutif et que c'est à eux aussi de le faire évoluer. J'ai fait des questionnaires d'évaluation afin d'avoir des retours de leur part* » (G02). Selon le thermicien, **les travailleurs sociaux semblent peu mobilisés ni sensibilisés** pour faire émerger davantage de situations, « *pourquoi l'an dernier je n'ai eu que 17 demandes ? [...] j'essaye d'en discuter avec eux* » (G02). A cette question, le thermicien apporte plusieurs réponses : « *ils n'y pensent pas, ils oublient, ils travaillent dans l'urgence donc ils n'ont pas le réflexe, ni le temps. Ou bien ils n'ont pas envie ou ils n'ont pas la culture* » (G02).

Des partenariats plus ou moins concluants

Dans la réalité, certaines circonscriptions sont plus dynamiques que d'autres, « *ce n'est pas du tout homogène. Il y a des travailleurs sociaux avec qui je travaille régulièrement et d'autres avec qui je n'ai jamais travaillé [...] Des fois sur une année, je vais avoir des circonscriptions qui fonctionnent très bien, puis l'année d'après pas du tout. Pourquoi ? Je ne sais pas [...] C'est pour ça qu'il faut faire des piqûres de rappel régulièrement. Je ne l'ai pas fait l'année des 17 diagnostics, donc est-ce que ça a un rôle ? Oui je pense* » (G02).

Dans tous les cas, la saisine du thermicien par les travailleurs sociaux induit une certaine posture professionnelle et intellectuelle, celle « *de prendre du recul sur la situation et de se dire : cette situation, il y a un impayé d'énergie, je rempli une demande d'aide, mais qu'est-ce que je pourrai faire de plus pour pas que ça se renouvelle ? Quels sont les outils à disposition pour essayer de faire que cette famille n'ait plus des factures comme ça ?* » (G02). Surtout qu'il ne faut pas que la saisine soit irréfléchie, « *là ou c'est compliqué, c'est qu'il faut de l'objectivité. Il ne faut pas qu'une demande de diagnostic thermique soit faite à chaque fois qu'il y a une demande d'aide pour les factures d'énergie [...] d'où l'importance d'une grille d'évaluation ou d'un outil pour essayer d'avoir les premiers éléments pour savoir si ça vaut la peine de faire une demande de diagnostic thermique* » (G02). La formation et la sensibilisation des travailleurs sociaux apparaissent donc comme primordiales.

Par ailleurs, Gascogne Energie Conseil travaille régulièrement en partenariat avec l'Association Revivre. Cette structure gersoise que nous présentons plus loin dans cette monographie, propose une action complémentaire à celle du thermicien, « *si je vois que la maison a besoin aussi d'un grand coup de peinture, et que la famille est un peu dynamique, je conseille au travailleur social, s'il n'y a pas déjà pensé, de faire intervenir Revivre* » (G02). Ce partenariat représente aussi un moyen d'identifier et signaler des situations de précarité énergétique, « *quand ils tombent sur des problèmes de bâti, ils nous font intervenir et vice versa* » (G02).

Les compétences et les outils mobilisés par le thermicien

Pour clore ce bilan de l'Action Insertion Energie, il nous paraît intéressant de recenser les compétences et les outils pour avoir une vue d'ensemble des ressources mobilisées par le thermicien. Nous distinguons 5 types de compétences qui nous permettent de décliner les supports et les outils d'intervention :

- **Faire preuve d'empathie pour sensibiliser le ménage** : savoir dialoguer avec les membres de la famille, instaurer une sorte de « débat-conseil » autour des gestes économes, ne pas juger leurs comportements...
- **Faire preuve de pédagogie pour se faire comprendre par les ménages** : fournir et installer avec les ménages des économiseurs d'eau, des douchettes économiques ou des lampes « basse consommation » ; utiliser un débitmètre pour rendre les consommations d'eau visibles ; fournir une fiche de suivi des consommations et amener les ménages à la remplir...
- **Faire preuve de technicité pour analyser les situations sociotechniques des ménages** : établir un bilan des factures et identifier les sur ou les sous consommations ; recenser et évaluer la pertinence des équipements électroménagers et des modes de chauffage ; réaliser un diagnostic énergétique à partir d'une simulation informatique afin d'évaluer la performance énergétique des équipements et du bâti, mais aussi rédiger un bilan thermique en vue de chiffrer des préconisations pour des travaux...
- **Faire preuve de réactivité et d'ingéniosité pour trouver les solutions adaptées aux situations** : trouver et installer des systèmes économiques appropriés (exemple : poêle à bois), éliminer les équipements dangereux ; savoir rechercher les différentes aides financières et les subventions ; mobiliser l'association Revivre pour une action d'auto-réhabilitation...
- **Faire preuve de ténacité pour que l'action aboutisse** : faire un travail de médiation entre le bailleur et les locataires ; faire émerger des projets d'amélioration du logement ; accompagner l'élaboration des devis ou des plans de financement ; aider à trouver des artisans ; faire une visite après travaux et un an après les travaux pour évaluer l'impact de l'amélioration de l'habitat sur le montant des factures, le niveau de confort et les modes de vie ; évaluer l'impact de l'Action Insertion Energie via un questionnaire de satisfaction – évaluation à destination des travailleurs sociaux ; rédiger un rapport annuel pour faire le bilan de l'action ; informer – sensibiliser – former les travailleurs sociaux et les techniciens sur l'Action Insertion Energie et les problématiques énergétiques des ménages...

L'expertise du thermicien

Depuis que l'Action Insertion Energie existe, le thermicien a utilisé différents outils logiciels pour réaliser le diagnostic thermique. Mis à part la « *feuille de calcul Excel assez basique de l'ADEME [...] J'ai aussi eu l'occasion d'utiliser DIALOGIS comme les espaces info énergie [...] ou encore PLEIADES, or, ils se valent tous à peu près* » (G02). Le plus étonnant, c'est qu'avec « *le temps, on n'a plus besoin de faire les calculs. Quand on voit la maison on sait hiérarchiser les travaux qui vont avoir le meilleur rapport coût/économie sans avoir les chiffres derrière, on sait ce qu'il faut faire* ». D'ailleurs, selon le thermicien, les résultats informatiques pèsent peu dans la balance pour convaincre un propriétaire ou une commission qu'il est nécessaire de réaliser tel ou tel type de travaux, « *je pensais que ça serait beaucoup plus utile que ça. En fait, c'est plus le dialogue que les chiffres qui va jouer* » (G02). Finalement, le thermicien est peu outillé car il mobilise davantage ses compétences propres (connaissances techniques, relationnel...) pour mettre en œuvre l'Action Insertion Energie.

3.2. L'Action Collective menée sur le quartier du Garros à Auch

Entre 2006 et 2007, des travailleurs sociaux (une assistante sociale et une conseillère en économie sociale et familiale) en lien avec le thermicien de Gascogne Energie Conseil ont initié et mené une action collective sur le quartier du Garros à Auch. Ce dispositif visait la sensibilisation d'un groupe de ménages à la gestion et la maîtrise de l'énergie, « *ils ont fait toute une action sur un an et demi, ils l'ont appelé « Et si l'énergie m'était contée ? » (G01).*

La mobilisation des travailleurs sociaux

Depuis plusieurs années, les travailleurs sociaux basés dans le quartier du Garros étaient préoccupés par la « qualité thermique » du parc HLM. Ils avaient relevé des manques dans le programme de réhabilitation des bâtiments, « *ils changeaient la salle de bain, la cuisine et l'électricité qui n'étaient pas aux normes, mais à aucun moment ils ont pensé à changer les chaudières qui explosent régulièrement, ni à mettre du double vitrage sur toutes les façades » (G06).* De leur côté, des locataires souhaitaient que les services sociaux signalent l'absence de « confort énergétique » au sein de ces logements.

L'action collective proposée par les travailleurs sociaux émane d'une réflexion autour de constats récurrents, « *on voit des gens tous les jours, qui viennent parce qu'ils ont des difficultés à payer leurs factures de gaz, d'eau, d'électricité. [Les dispositifs d'aide existants] ne règlent pas du tout les problèmes et c'est pour nous un travail tout à fait rébarbatif » (G09).* Le cheminement était le suivant : « *plutôt que de faire en permanence des demandes d'aide financière et d'assistance, peut-être qu'on pourrait avoir une autre démarche, avec les gens, voyons si ça les intéresse, de voir comment on peut faire pour consommer moins ou consommer différemment, consommer mieux. Pour qu'au final, peut-être, sur les factures, il y ait une diminution évidente » (G09).* La question était donc de savoir « *comment on pouvait un peu prendre les choses autrement ? Sachant aussi tous les enjeux pour les années à venir, au niveau de l'énergie, de l'eau, etc. » (G09).*

Les travailleurs sociaux avaient conscience que certains locataires avaient des difficultés pour chauffer leur logement car « *les fenêtres ne ferment plus, les murs sont humide, du coup les gens ont des factures extrêmes et ils se caillent » (G09)* mais ils savaient surtout que certaines personnes « *ne plus chauffaient plus pour ne plus payer ! Certaines devaient dormir avec un pull... » (G09).* Les travailleurs sociaux ont alors considéré que le meilleur moyen pour agir sur la situation de ces personnes était de monter une action collective autour de la maîtrise de l'énergie, « *c'est beaucoup de familles qui sont dans des HLM, on ne peut pas agir sur le bâti, donc on va essayer d'agir sur l'aspect petit matériel et comportement » (G02).*

L'enrôlement des participants

En premier lieu, un dispositif de captation du public a été mis en place, « *sur cette affaire là, on a essayé d'être organisé. On s'est concentré sur notre antenne et on a ensuite demandé à tous les travailleurs sociaux qui faisaient des demandes d'aide financière pour les factures de faire passer un questionnaire aux personnes qui n'arrivaient pas à payer » (G09).* Le questionnaire, largement diffusé, a été utilisé comme un support de discussion. Il a notamment permis d'amener les ménages à auto analyser leurs comportements face à l'énergie, mais aussi à auto diagnostiquer leur logement afin de repérer des points d'amélioration et réfléchir sur des solutions pour augmenter leur confort et/ou réduire leurs factures. De même, le questionnaire a été un outil pour identifier et enrôler des locataires prêts

à s'investir dans une dynamique de groupe et à faire des économies d'énergie. Au total, les travailleurs sociaux ont obtenu « 25 réponses de gens qui se disaient intéressés » (G01). Ainsi, un groupe a pu être constitué, « on a essayé d'intégrer des gens qu'on connaît sur le secteur avec d'autres types d'habitat [...] mais c'était modeste, comme les gens bougent, **on s'est retrouvé avec 8-9 familles, donc un tout petit panel** » (G09). Les participants sont tous des ménages en situation de précarité. L'idée de cette action est de mobiliser l'ensemble des membres du ménage, au-delà de la personne qui participe à la dynamique du groupe.

Le déroulement de l'Action Collective

Les travailleurs sociaux ont sollicité les compétences du thermicien en charge de l'Action Insertion Energie pour assurer la mise en place et le suivi technique de l'action collective. Surtout que l'un des enjeux de ce dispositif expérimental était **d'évaluer l'impact de l'approche sociale et de l'approche technique sur les comportements, les factures d'énergie et le confort au sein du logement**. Une première réunion d'information a été organisée avec les locataires-participants pour leur exposer les règles du jeu et les sensibiliser aux questions liées à la maîtrise de l'énergie. Selon les travailleurs sociaux, le thermicien « *a vraiment apporté des connaissances qui étaient indispensables au projet et qu'on ne pouvait pas nous amener sans lui [...] à la première réunion, il a apporté plein de données* » (G09).

Une fois l'action collective lancée, les travailleurs sociaux ont mis en place des ateliers mensuels pour que le groupe puisse échanger et travailler sur « *les économies d'énergie, l'utilisation de l'énergie, la manière de gérer ses consommations...* » (G01). L'animation des ateliers par les travailleurs sociaux a généré une véritable dynamique collective, « *c'est toujours la question de faire vivre un groupe, on a essayé d'avoir une méthode, avec des comptes-rendus, on parlait des objectifs, à chaque fois, les repérer de nouveau, les cadrer. J'ai trouvé que les gens avait en plus plein d'idées, il y avait une évolution de ce groupe qui parlait vraiment au départ de : comment faire des économies ? [...] on a été dans diverses pistes, même qu'on n'a pas tout exploré. On a travaillé sur comment on se rappelle les choses, comment on fait pour amener ses enfants petit à petit dans cette démarche là. Il y a eu des prises de conscience de la famille, c'est ça qu'on a trouvé étonnant, ça avait touché au-delà de la famille [...] Au final, les gens disaient : on aimerait intervenir dans les écoles, faire des journées d'action...* » (G09)

En parallèle, le thermicien a équipé chaque logement en petits matériels pour sensibiliser tous les membres des ménages-participants aux gestes économes et à la maîtrise des consommations, « *le but était de mobiliser toute la famille y compris les enfants, lors de la pose des kits hydro-économes et des ampoules basse consommation. Il fallait un état des consommations au début de l'action. Faire en sorte que les gens fassent eux-mêmes tous les mois leurs relevés de compteur. Il y avait tout un programme* » (G01). Le thermicien a été mobilisé tout au long de l'action collective pour accompagner les ménages et veiller sur les conditions sociotechniques de l'expérimentation, « *dans certains logements, il est passé plusieurs fois pour réinstaller des trucs que les gens n'arrivaient pas à installer, à ce moment là il y avait rediscutions sur comment ils faisaient, qu'est-ce qui ne marchait pas... c'était aussi une garantie qu'on ne se plantait pas techniquement* » (G09).

Une fois le dispositif arrivé à terme, un questionnaire a été adressé aux familles afin d'évaluer l'impact de la modification des pratiques, des usages et des équipements sur les factures et les consommations.

Les impacts du dispositif

D'une manière générale, l'action collective a été **une expérience intéressante et enrichissante** à la fois pour les travailleurs sociaux, le thermicien et les participants. Tout le monde s'accorde à dire que « le groupe » a bien fonctionné, « *les personnes ont pu tirer leur propre bilan et dire des choses* » (G01). Même si la première réaction des bénéficiaires de l'action a été la suivante : « *c'est toujours pareil, nous avons des difficultés et c'est encore à nous qu'on demande de faire des efforts* » (G01). La dynamique collective, le travail de groupe (ateliers de discussion) et le travail individuel (adopter des techniques et des gestes économes à la maison) ont permis à certains ménages **de réduire les factures d'énergie et/ou d'eau et/ou d'augmenter le confort** au sein du logement, « *du coup, eux développaient aussi des gestes. Un monsieur avait plein d'enfants jeunes, ils en avaient beaucoup parlé en famille, le matin il mettait une petite cuvette dans le lavabo qu'on remplissait pour se rafraîchir le visage, les mains, etc. Il savait qu'il y avait tant d'eau qui était dépensé par enfant, pas plus. Il y a aussi des choses qui ont été trouvées par pas mal de gens, adaptés à la situation familiale* » (G09).

Un des résultats les plus intéressants est sans conteste le fait que **l'action a suscité un sentiment citoyen chez les participants**, « *à la fin de l'action les personnes ont dit : en fait, ce qui nous a fait tenir dans la durée ça n'est pas tellement l'idée que l'on allait pouvoir faire des économies, c'est surtout le fait que l'on participait à une action citoyenne et qu'on était acteur comme tout le monde pour la protection de la planète, pour l'environnement* » (G01). Les ménages ne sont pas sentis stigmatisés (ménage en difficulté ou démunis) mais plutôt valorisés par la dynamique et le groupe, ils se sont considérés comme des acteurs à part entière, « *participer à égalité comme tout citoyen a fait qu'ils ont pu s'investir sur la durée* » (G01). A travers cette dynamique, l'action collective a aussi permis de toucher des personnes extérieures au groupe et de les sensibiliser à la maîtrise de l'énergie, « *ça a diffusé, avec les voisins, la famille, etc.* » (G09).

Par ailleurs, l'action collective **a donné l'occasion aux travailleurs sociaux de sortir du cadre habituel de leurs interventions**, « *c'est une autre façon de travailler, qui est beaucoup plus riche, beaucoup plus efficace moi je crois, mais il n'empêche qu'il faut que ce soit reconnu par notre institution, ce qui est le cas, ça commence... mais il faut qu'on nous donne les moyens [car] le travail social est très cadré. On a des missions qui sont très claires. Quand on sort de ces cadres là, il y a des interrogations, des remises en cause. Il faut qu'on puisse justifier ce que l'on fait et qu'on fasse notre travail de recevoir les gens. Il faut vraiment être motivé comme travailleur social. On l'est mais **on manque de soutien**, parce qu'effectivement, le travail social d'intérêt collectif, ou le développement social local, c'est encore marginal dans nos métiers* » (G09). Les travailleurs sociaux ont ainsi particulièrement apprécié de travailler en partenariat sur une dynamique collective, « *c'est ce maillage là, ce tissage, qu'on va trouver, qu'on va faire, avec beaucoup d'imperfections. Dans ce groupe, c'est de voir comment chacun prend sa place, se la ré-attribue. Je trouve que c'est justement ça du travail social* » (G09). Toutefois, la mise en place et l'animation d'un tel dispositif demande « *quand même **beaucoup de temps**, il faut que nous puissions le dégager* » (G09).

L'action collective a aussi permis aux travailleurs sociaux d'acquérir des compétences. D'une part, **des compétences sociales**, « *du savoir faire, celui de mettre les gens ensemble, de créer une dynamique de groupe et de faire un travail collectif. On est en train de l'acquérir et on essaye de le mettre en pratique* » (G09). D'autre part, **des compétences techniques** à travers l'intervention du thermicien, « *puisque je travaille sur les budgets avec les gens qui ont des*

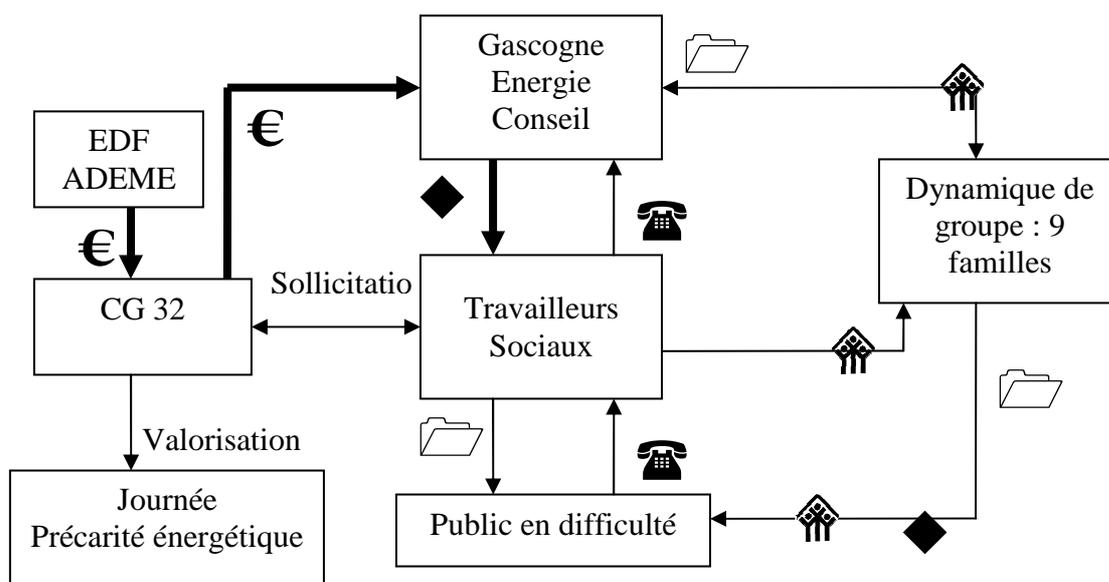
difficultés de surendettement, ça m'a permis d'avoir un conseil et une attitude différente par rapport aux postes énergétiques ou par rapport à l'inconfort et les choses comme ça » (G09).

Du point de vue du thermicien, **les données quantitatives ont été difficiles à exploiter**, « un an de suivi ce n'est pas évident, l'aspect quantitatif, on est tombé sur un hiver qui était très doux, donc forcément les factures étaient plus légères que les années précédentes. Donc quelle était la part de la douceur du climat et du comportement réel ? On ne pouvait pas le déterminer » (G02). Par contre, en ce qui concerne les consommations d'eau, « le climat n'intervenait pas donc on a eu **des résultats, variables aussi, mais on a eu quelques résultats** » (G02). A noter que certains ménages ont pu réaliser jusqu'à 200 € d'économie sur leur facture annuelle d'eau, ce qui peut représenter une diminution de 30 % des consommations.

En 2008, **l'Action Collective a été valorisée** lors d'une journée de communication organisée par le Conseil Général du Gers sur le thème de la « précarité énergétique ». Les travailleurs sociaux, le thermicien et certains des ménages bénéficiaires du dispositif ont eu l'occasion de présenter le déroulement et les résultats de l'action collective, mais aussi les impacts positifs inhérents à la dynamique de groupe (regain d'un sentiment citoyen, désir de sensibiliser les proches, les voisins, les enfants à l'école...) devant le Vice-président du Conseil Général en charge de ces questions et les principaux partenaires institutionnels. Toutefois, les travailleurs sociaux qui ont porté l'action collective ont été quelque peu déçus par cette journée, « je pensais qu'il y aurait plus d'associations [...] On a entendu les HLM, le Toit Familial, rien de nouveau [...] Au final, de cette journée, il en est absolument rien sorti pour les gens de l'expérimentation » (G09).

Schéma du fonctionnement de l'action collective

Le schéma ci-dessous formalise le fonctionnement de l'Action Collective menée sur le quartier du Garros à Auch. Il présente à la fois le mode de circulation des ressources, la procédure pour instruire et analyser les dossiers, mais aussi le positionnement des acteurs partenaires de l'action.



☎	: Identification des problématiques, sollicitations pour trouver des solutions
📁	: Instruction des dossiers, analyse des cas
☑	: Acceptation du dossier
€	: Financements
◆	: Fourniture en outils / supports / équipements
🔧	: Intervention : travaux / conseils
/	: Hiatus, défiance, méfiance
➔	: Relations formelles (contrats / conventions)
➤	: Relations ponctuelles / informelles / de guichet...

4. Les actions complémentaires autour de la précarité énergétique

Il s'agit, dans cette section, de présenter des actions gersoises complémentaires aux dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique. Les dispositifs que nous décrivons s'adressent aux personnes les plus démunies. Ils visent l'amélioration de l'habitat et la sensibilisation aux problématiques énergétiques.

4.1. L'Association Revivre : la réhabilitation du logement

Créée en 1998 et basée à l'Isle-Jourdain, l'Association Revivre mène principalement deux actions en partenariat avec le Conseil Général du Gers et Gascogne Energie Conseil : 1) l'assistance technique des personnes dans leurs projets d'auto-réhabilitation de leur logement ainsi que 2) la production et la gestion de logements sociaux. L'équipe salariée de cette structure est composée d'un agent administratif à mi-temps et **deux socio techniciens** à plein temps qui se répartissent chacun la moitié du département du Gers.

1) L'auto-réhabilitation accompagnée est destinée aux personnes démunies, « *qu'elles soient locataires ou propriétaires* » (G03). Cette action vise **la réinsertion par le logement**, « *en offrant aux gens les moyens et l'aide pour remettre eux-mêmes leur logement en état. Ils retrouvent ainsi une dignité de vie et une dignité dans l'action. De là, les gens sont mieux armés pour recevoir du monde, pour aller se former, chercher un emploi, etc. Ils se réinsèrent socialement. Donc on agit à la base par le logement [...] c'est une approche de reprise en main, de sensibilisation, de découvrir : on les aide aux devis, au choix des matériaux* » (G03). L'association achète les matériaux et les équipements puis les fournit aux ménages. Elle les accompagne ensuite dans la réalisation des travaux, c'est-à-dire à « *faire les peintures, les tapisseries, les sols [ou encore] à refaire l'isolation, les sanitaires* » (G03). Pour intervenir chez les ménages, l'Association dispose d'un budget moyen de 800 € par logement. Les plus petites dépenses sont comprises entre 150 et 300 € (pour du papier peint, du lino, etc.). Les plus grosses peuvent atteindre 2.500 € (pour l'isolation, les sanitaires, etc.).

Pour bénéficier d'une auto-réhabilitation, les ménages doivent « *répondre à certains critères de ressources, qu'ils soient locataires ou propriétaires, ça revient au même [...] Il faut que les gens soient en difficulté, désocialisés, sans boulot, etc.* » (G03). Un dossier est établi par les services sociaux. Celui-ci est ensuite examiné par la Commission d'Agrément Logement qui décide si une action d'auto-réhabilitation doit être engagée chez les ménages. Dans la plupart des cas, les ménages sont identifiés par les services sociaux, par « *les tracts [et par] le bouche à oreille. Les gens qui en ont bénéficié en parlent à leurs copains, etc.* » (G03).

Voici 4-5 ans que l'exigence thermique fait partie des principes d'intervention de l'association Revivre. En effet, dans de nombreux cas, il est d'abord nécessaire de travailler sur l'état énergétique des logements avant d'engager une action d'auto-réhabilitation avec les ménages, « *les gens ont des maisons mal isolées, des maisons froides, qui ne sont pas équipées en chauffage [...] On refuse de mettre du papier peint sur des murs humides, non isolés, où il y a d'abord un travail de propriétaire* » (G03). Afin de motiver la rénovation énergétique des logements locatifs, l'association Revivre peut mobiliser les aides de l'ANAH et propose aux propriétaires de les accompagner dans l'élaboration des devis, des plans de financement, mais aussi dans le montage du projet de rénovation, « *On leur dit, mettons que vous en ayez pour plus de 10.000 € de travaux, pour remettre un peu d'isolation dans votre maison, vous allez être subventionné à 50 ou 70 %... on a quand même des arguments sympas pour encourager les gens à faire des travaux* » (G03). Dans d'autres cas, il arrive que l'association invoque l'insalubrité du logement pour impliquer les propriétaires. « *On peut quand même brandir des menaces, on a tous les critères de l'insalubrité, on leur dit qu'on fera le nécessaire pour les mettre au pied du mur [...] parfois ça les chamboule car quand un logement est déclaré insalubre, le locataire a le droit de ne plus payer son loyer* » (G03). Toutefois, lorsque le logement est assez correct, qu'il n'y a « *pas d'arrêté d'insalubrité pour intervenir jusqu'au préfet, et que le propriétaire ne veut rien faire, on est piégé* » (G03).

Depuis sa création, l'Association Revivre a « *retapé environ 350 logements, 50 % de locataires et 50 % de propriétaires* » (G03). La convention de 4 ans signée avec le Conseil Général engage l'association à réaliser 240 actions sur la période 2007-2011. A l'heure actuelle, chacun des deux socio techniciens réalise environ 30 chantiers par an. Pour cette action, le budget global de l'association est d'environ 150.000 € par an, « *il y a presque 100.000 € de charges de structure (les salaires) et on a 50.000 € de matériaux* » (G03).

Le public touché par ce dispositif est le suivant : « *presque plus de 50 % de femmes, des jeunes femmes seules avec enfants qui ont entre 30 et 40 ans [il y a aussi] les propriétaires vieillissants, des personnes plus âgées, des retraités de l'agriculture ou d'autre chose [puis] il y a des couples avec peu de ressources car le mari est au chômage...* » (G03). Comme nous l'avons évoqué lors de la présentation de l'Action Insertion Energie, l'Association Revivre travaille en partenariat avec Gascogne Energie Conseil, « *les 2 salariés de l'association sont mutuellement avec lui au téléphone [...] on se refile les dossiers* » (G03). Et d'une manière générale, le principe d'auto-réhabilitation est bien perçu par les acteurs de l'action sociale, mais surtout par les bénéficiaires. « *On apporte quelque chose d'insolite, les gens sont tellement ravis en fin de compte que tout va bien, ils jouent le jeu. C'est vraiment quelque chose de très positif pour eux* » (G03).

2) La mise en œuvre du bail de réhabilitation consiste à « *ce qu'un propriétaire d'une maison, d'un petit immeuble, qui veut garder son bien mais qui n'a pas les moyens de le remettre en état, signe un bail avec l'association. Alors là, nous avons un agrément préfectoral, on est agréé par le département et la préfecture pour mettre ça en œuvre. C'est indispensable. Donc le propriétaire dit : ok, je signe avec vous un bail de 15 ans. Pendant ces 15 ans, il oublie sa maison, il ne paye même plus de taxes foncières... il n'est plus propriétaire. C'est l'association qui devient propriétaire et qui engage des travaux de réhabilitation pour faire des logements uniquement sociaux, même très sociaux : des PST* » (G03). Pour réhabiliter ces logements, l'Association Revivre dispose des financements « *de l'ANAH, de la Fondation Abbé Pierre et de la CAF, mais également, de façon plus marginale, de la part du Conseil Général qui plafonne à 3.000 € par logement retapé* » (G03). Les

subventions attribuées à l'association représentent 50 à 60 % de son projet global. Pour le reste « *on emprunte. Donc il faut que les loyers couvrent la charge d'emprunt* » (G03).

L'association Revivre assume les différents aspects de la gestion locative, « *les travaux, la remise en état. On choisit les locataires sur la liste du PST, on les gère avec les problèmes qu'il y a, on assure les renouvellements* » (G03). Au bout de 15 ans, l'association doit restituer le bien immobilier au propriétaire initial, « *chez le notaire on signe avec les plans, l'état des lieux et le projet, le descriptif des travaux, tout ce qui va être fait. On s'engage pour que tout soit rendu dans cet état là* » (G03). Au moment de l'enquête, l'association gérait 4 logements à Condom qui avaient été construits il y a 7 ans. 5 logements étaient en cours de réalisation et 7 autres étaient programmés pour l'année 2009, « *alors là il est indispensable d'avoir des techniciens au top pour refaire les logements et respecter les normes* » (G03).

4.2. Les Restos du Cœur : la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie

Les Restos du Cœur du Gers comptent 13 centres et 150 bénévoles répartis sur l'ensemble du territoire. Même si au niveau départemental, « *les Restos du Cœur ont leur autonomie, ils reçoivent un agrément et les subventions pour la nourriture viennent de Paris* » (G06). La mission principale de cette association est la « *la distribution alimentaire, mais c'est aussi l'écoute des personnes* » (G06). La saison des Restos du Cœur pour l'aide alimentaire débute la 1^{ère} semaine de décembre et se termine la dernière semaine de Mars. Dans certains cas, les centres qui disposent de bénévoles peuvent assurer une « *inter campagne* », cependant « *l'accueil est très différent dans la mesure où à ce moment là on aide que les personnes qui sont à la moitié du barème des Restos, c'est-à-dire les gens qui sont vraiment en très grande difficulté parce qu'il y a aussi d'autres associations qui prennent le relais : Secours Catholiques, Secours Populaire, etc.* » (G06). Chaque année, les Restos du Cœur accueillent en moyenne 6 % de personnes supplémentaires. Au moment de l'enquête, sur le département, « *on a accueilli 1540 personnes, c'est en augmentation car on est qu'à la 7^e semaine et il en reste encore 7 à faire* » (G06). A savoir qu'environ la moitié des personnes accueillis sont des habitués des Restos du Cœur.

Lorsque les personnes se présentent à l'accueil des Restos du Cœur, une fiche d'inscription est alors remplie : « *les personnes doivent fournir tous les papiers officiels, justificatif d'identité, notifications de la CAF, des ASSEDIC, les bulletins de salaires. On ne garde rien comme papier : on consulte, on note et on rend. Ensuite ils nous ramènent ce qu'ils sortent de leur budget, par exemple, les factures EDF, les dettes. Quand il y a des dettes, mettons EDF ou l'eau, avec un échéancier, on prend l'échéancier, on prend le montant du loyer qu'ils ont à payer, on prend les cantines...* » (G06). Les éléments recueillis permettent de déterminer un niveau de ressources qui est ensuite confronté à un barème défini au niveau national : « *on a un barème interne qui est donné par Paris et si la personne rentre dans le barème, elle bénéficie de l'aide pendant toute la campagne alimentaire* ». Ce barème « *tourne aux alentours du RMI. On est même un peu en dessous du seuil de pauvreté* » (G06). Si les gens ont un revenu inférieur à ce barème, « *on peut doubler les parts car c'est vraiment des gens qui n'ont vraiment rien du tout* » (G06).

Parmi le public reçu par les Restos du Cœur, « *il y a beaucoup de personnes âgées qui ne venaient pas avant mais, des retraités. Souvent, ce sont des personnes de l'ADMR qui nous appellent en disant qu'il n'y a plus rien dans le frigo [...] on touche beaucoup les moins de 25 ans qui sont en rupture familiale et qui n'ont droit à rien. [...] Il y a aussi des femmes seules*

avec 3-4 enfants, elles n'ont pas de pension alimentaire parce qu'en général le mari ou le compagnon est dans la même situation. [...] On a aussi deux catégories de travailleurs pauvres : ceux qui ne font que des travaux saisonniers et les travailleurs qui sont au SMIC, qui sont endettés, ou qui ont une famille et qui ne font que 30h par semaine » (G06). Or, selon la présidente des Restos du Cœur, « on ne touche pas les agriculteurs alors qu'il y a un gros besoin [...] ces personnes là sont trop fières » (G06).

Au-delà de l'aide alimentaire, « il y a l'accueil, le coin café. Il y a des activités » (G06). Chaque année, les bénévoles montent un projet, « depuis 2 ans, on a sur Auch un atelier illettrisme qui fonctionne bien. Il y a 15 personnes qui suivent cet atelier régulièrement. Ce sont 4 bénévoles qui s'en occupent et c'est beaucoup de travail l'illettrisme [...] et cette année (2008), on a mis en place une activité Cinéma. On fait des séances avec la famille des personnes accueillies. Ensuite on propose un débat pour discuter du film et pour les pousser à s'exprimer » (G06). L'association met aussi à disposition une machine à laver (à Mirande).

Au niveau national, il existe un partenariat entre les Restos du Cœur et EDF, « une convention très importante est signée, d'abord parce que je pense qu'EDF fait du mécénat [et ça] permet aux Restos du Cœur d'utiliser les locaux d'EDF à Clamart pour organiser ses réunions » (G06). Mais il s'agit surtout, au niveau local, de sensibiliser les bénévoles et les bénéficiaires de l'aide alimentaire à la gestion et la maîtrise de l'énergie. Chaque année, les Restos du Cœur du Gers signent une convention avec EDF pour mettre en œuvre une action « sur l'aide à la personne concernant EDF, l'eau, tous ces services là pour vraiment leur donner le maximum de renseignements » (G06). Ainsi, dans un premier temps, il s'agissait pour les Restos du Cœur « de faire attention aux factures des gens et éventuellement les renvoyer vers les services sociaux pour qu'on ne leur coupe pas l'électricité [...] car dans les éléments qu'on recueille, on leur demande leurs factures d'électricité, ce qu'ils ont comme abonnement. Ça nous permet de jeter un œil et de voir où ils en sont car ça arrive qu'ils aient des factures énormes, ça veut dire qu'il y a quelque chose qui ne va pas » (G06). Plus récemment, une action de sensibilisation a été menée par EDF auprès des bénévoles des Restos du Cœur du Gers, « un monsieur est venu faire une information sur les lampes et sur les tarifs réduits devant les 13 responsables de centres du Gers. **Beaucoup ne connaissent pas les lampes ni les tarifs** » (G06). En 2009, une convention a été signée pour mettre en place deux séances de travail autour des tarifs réduits de l'électricité. Le but est d'amener les bénéficiaires de l'aide alimentaire à réduire leurs dettes ou à éviter les impayés d'énergie.

Annexe 5

Analyse socio-technique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique

Monographie du Tarn

Les écueils d'un dispositif parachuté

Marion VIDAL
Chargée d'étude ERT SPEED
Sous la direction de M.C. Zélem

Programme PREBAT 2008-2009

Etat des lieux des enquêtes du terrain TARN

- 1) Le contexte institutionnel tarnais : une multitude d'acteurs et de leviers de repérage des situations de PE, entre cloisonnement et chevauchement des actions
 - A) Présentation du cadre départemental
 - B) Les outils susceptibles de repérer la précarité énergétique
 - C) Les actions des associations ou des autres acteurs (conventionnés ou non)
 - D) Des problèmes de coordination ou quand la PE passe à la trappe ...
- 2) Présentation d'un dispositif ciblé sur la PE : l'action « Energie Précarité » du Conseil Général 81, un dispositif théoriquement ambitieux

Phase 1 : Sélection et constitution du dossier

Phase 2 : Instruction du dossier par le CP et diagnostic thermique

Phase 3 : Décision du CP et lancement des travaux (le cas échéant)

- 3) Essai d'évaluation rétrospective de l'action « Energie Précarité » : une machine à gaz peu efficace, aujourd'hui en panne

Bilan chiffré

A) Un problème de ciblage ou quand le dispositif perd sa pertinence ...

- La promiscuité du dispositif avec le FSL : avantage ou inconvénient ?
- La notion de « petits travaux » soumise à des interprétations variables
- Une action à portée réduite voire contradictoire

B) Une logique partenariale relativement bien ancrée mais soumise à de difficiles articulations relationnelles et techniques

- Une action descendante et lourde à gérer
- La confrontation des référentiels professionnels ou la coopération hermétique

C) La réception du dispositif par les ménages

- Le diagnostic thermique, un outil neutre donc plus convainquant ?
- Un dispositif lourd, long et coûteux comparé aux effets produits
- Du manque de ciblage à la mauvaise réputation du dispositif
- Un trop grand nombre d'interlocuteurs pour un seul et même ménage
- Zoom sur un ménage bénéficiaire : un gain de confort pour des factures inchangées

Synthèse de l'évaluation du dispositif « Energie Précarité » (grille AFOM)

Synthèse conclusive et perspectives d'avenir

Bibliographie P.E. – ERT Speed Albi

Glossaire de la Précarité Energétique

Etat des lieux des enquêtes du terrain TARN

L'enquête concernant l'étude des dispositifs existants en matière de lutte contre la précarité énergétique dans le Tarn s'est déroulée entre novembre 2008 et janvier 2009 et a donné lieu à la rencontre de 17 personnes ressources, entretiens répartis comme suit et entretenus selon la méthode de l'entretien semi-directif⁵¹ :

structure – catégorie	personnes rencontrées et entretenues
Conseil Général du Tarn ; direction générale de la solidarité ; direction vie sociale et insertion ; service habitat logement	directrice 1 CESF 1 assistante sociale chargé de mission ASLL 1 CESF MCG Albi 1 1 CESF MCG Gaillac 1 CESF MCG Castres 2
Familles Rurales	1 CESF
PACT	responsable
IDDR – EIE	technicien supérieur
ADIL 81	directrice
Secours Catholique 81	ancien délégué départemental
ADEME	responsable du pôle transports, air, aménagement et approches territoriales
CAF 81	1 CESF ; responsable logement au service action sociale CAF 81 1 ASS ; Responsable territoriale (encadrement ASS)
EDF	correspondante régionale pôle solidarité (départements 31, 81, 09)
Association BCE (Bâtiment Climat Energie)	chargé de mission et de formation

Contexte réglementaire des dispositifs étudiés (Bref rappel)

1984	première convention « énergie - précarité » avec EDF-GDF (devenue FSE)
1990	loi Besson (FSL ; mise en œuvre du droit au logement)
1998	loi Lutte contre l'exclusion
1999	décret n°99-897 PDALPD et FSL
2000	loi Electricité / loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbain)
2002	- décret sur le logement décent (non lié à la performance énergétique mais droit à une aide si le logement consomme beaucoup) - OPATB
2005	transfert de compétences FSL au Conseils Généraux (loi 2004 relative aux responsabilités locales)
2005 - 2008	décret 2005-212 relatif au FSL - aide à la cuve - décret sur les impayés d'électricité
2008	projet de loi Grenelle 1 / loi DALO

⁵¹ Voir guide d'entretien en annexe

1) Le contexte institutionnel tarnais : une multitude d'acteurs et de leviers de repérage des situations de PE, entre cloisonnement et chevauchement des actions

Selon le réseau RAPPEL, la précarité énergétique pourrait se définir – en résumé – comme « la rencontre de faibles revenus et d'un logement de mauvaise qualité thermique, parfois augmentée par la difficulté d'avoir de bons équipements et de savoir les gérer »⁵². Cette situation engendre de fait des problématiques d'impayés énergétiques et/ou d'inconfort, voire de santé, etc. L'aspect « poly-dimensionnel » - en ce sens que la PE se caractérise par des problématiques tant sociales que techniques - fait donc de la précarité énergétique un problème susceptible d'être repéré et pris en charge par une multitude d'acteurs : collectivités territoriales, DDASS, CAF, associations, fournisseurs d'énergie, etc.

Une recherche documentaire et une analyse fine sur le département du Tarn a permis de repérer un certain nombre de structures-acteurs-outils coexistant sur le territoire, au-delà du dispositif de fonds d'aide aux petits travaux analysé dans la seconde partie du présent rapport (action Energie Précarité).

Cette première partie vise donc dans un premier temps à faire un état des lieux des acteurs institutionnels susceptibles d'être concernés de près ou de loin dans le repérage (voire la résolution) de situations de P.E. et recenser les outils dont ils disposent et qu'ils mettent (ou ont mis) en œuvre (un schéma synthétique est disponible en annexe 2).

A) Présentation du cadre départemental

Le **Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD)** est le cadre institutionnel de définition et d'harmonisation des initiatives en direction du logement des familles en situation précaire. Il est élaboré conjointement par le Préfet de Département et le Président du Conseil Général, en association avec les partenaires du logement et de l'action sociale. La loi du 31 mai 1990 l'a rendu obligatoire, ainsi que la création d'un Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)⁵³. Ce plan s'organise autour de trois axes : La connaissance des besoins (repérage des ménages en difficulté), le développement d'une offre de logements diversifiée et adaptée et la solvabilisation - accompagnement social des ménages.

Le **Fond Solidarité pour le Logement** (et l'Energie FSL/FSE) est l'outil principal du PDALPD. Il peut aider à l'accès au logement (paiement caution, premier loyer, acquisition de mobilier, ...) ou au maintien dans le logement (paiement dettes loyer, impayés énergie). Ces aides sont attribuées sous condition de revenus (plafond CMU) et sont donc destinés aux bénéficiaires du RMI ou plus largement des personnes dont la situation de précarité les fait relever du PDALPD. Aussi, les factures doivent être comprises entre 100 et 1500€.

Les chiffres du FSL/FSE dans le Tarn :	2005	2006	2007
nombre total de dossiers examinés au titre du FSL	5626	5645	5076
dossiers d'accès et de maintien dans le logement	2604	1245	1085
dossiers au titre du FSE	2404	2610	2436
dossiers au titre du Fond Solidarité Eau	423	526	484
dossiers au titre du Fond Téléphone	194	115	71
mesures ASLL	-	130	157

⁵² « Grenelle de l'environnement et précarité énergétique. Commentaires » ; 28/06/08 – BCE (F. Dimitropoulos)

⁵³ Source : www.habitat-developpement.tm.fr

Le FSL est en théorie majoritairement abondé par le CG et EDF (à 60% surtout pour le FSE). Toutefois, au cours de son évolution (voir historique en annexe 9) plusieurs organismes ont été ou sont amenés à participer au financement (en fonction des actions conduites) : CAF, HLM (Tarn Habitat), GDF et 3 communes (de l'ordre de 700 euros au total mais vont être retirées).

Le FSL peut également mettre en place un **accompagnement social lié au logement** (mesures ASLL). Ces aides sont destinées à rendre le locataire ou le futur locataire autonome dans son logement ou son environnement, le mettre en situation d'exercer ses droits et devoirs, et faire émerger un véritable projet en assurant une insertion durable dans le logement.

Ces mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) sont mises en œuvre par des organismes qui ont été préalablement conventionnés par le Conseil Général. La gestion de l'ASLL est divisée géographiquement et concernent environ 160 mandats répartis entre 2 mandataires principaux : le Sud du département est géré par le PACT et la partie Nord par l'UDAF / c'est le chargé de mission sociale du CG qui répartie les dossiers entre chacune des structures.

L'ASLL est un outil technico-social [complémentaire à d'autres (solvabilisation, accès maintien et production de logements)], pratiqué par des travailleurs sociaux et concernant spécifiquement tout ce qui touche au logement. L'ASLL est négociée avec l'éventuel bénéficiaire et le TS au cours d'un entretien : ce n'est pas une aide financière mais un accompagnement personnalisé, il n'y a aucune contrainte au sens où l'adhésion de la personne est indispensable au lancement de la démarche (se démarque de la tutelle). Le « projet logement » recouvre plusieurs dimensions : adéquation ressources et besoins familiaux ; maintien dans les lieux (si problème de surendettement, d'impayés, assignation au tribunal ...possibilité de donner lieu à de la médiation, plan d'apurement négocié avec la gestion locative, gestion de contentieux entre bailleurs et locataires) ; appropriation du logement (équipement et gestion des consommations ...)

Le financement (quasi)global des ASLL émane du FSL (finance le poste de chargé de mission et les 9 opérateurs sous sa responsabilité qui sont rémunérés à l'acte mensuel).

Les 9 opérateurs sont agréés, conventionnés avec le CG ; ce sont majoritairement des CESF de l'UDAF et du PACT qui les mettent à disposition de ces conventions ASLL (donc des structures qui ont des compétences et une vocation autour du logement. Les autres structures mettant à disposition des CESF pour l'ASLL sont - entre autres - des CHRS, maison des femmes à Albi, le Colibri, le Relai à Montans, ...).

Procédure : part d'une prescription bien détaillée d'un TS qui suit généralement la personne plus globalement dans le cadre d'une insertion RMI par exemple (évaluation de la situation qui révèle la nécessité et l'adhésion de la personne à un ASLL). Ce TS reste tout le temps de la démarche le référent social de la personne (70% de ces prescripteurs sont des assistantes sociales de polyvalence du CG et de quelques CCAS)

Un dossier = 2 à 3 visites du ou de la CESF chez l'utilisateur par mois (un entretien de 2 heures environ à chaque visite) ; contrats de 1 à 6 mois renouvelables 2 fois

Le dispositif ASLL recouvre en théorie un « volet thermique », il se traduit dans les faits par la mise à disposition pour les CESF de la « grille de décence du logement » de l'ADIL et de la fiche DDASS ROL (voir 1)B) suivant), qui procèdent à une observation plus précise du logement. Si ces outils sont des repères importants pour les CESF qui, comme elles le reconnaissent elles-mêmes, ne disposent d'aucunes compétences thermiques ou sur le bâti

pour juger d'une situation, ils ne sont toutefois pas passés systématiquement. Les critères pouvant donner lieu à ce type d'observation du logement concernent en priorité la structure du bâti (et non les comportements) et bien souvent, la suite de la procédure entre dans le champ de l'insalubrité, donc déléguée à la DDASS.

Enfin, les CESF concernées par le dispositif ASLL ne bénéficient pas de formation particulière concernant la précarité énergétique ou l'habitat indigne – sauf démarche volontaire de leur part – leur formation à la démarche étant assurée par le chargé de mission lui-même.

Le public de l'ASLL correspond en majorité à des profils type familles monoparentales (femmes seules avec enfants) mais le chargé de mission note une recrudescence des travailleurs pauvres et des plus de 75 ans ces deux dernières années. Aussi, 10% des projets correspondent à des situations de logements inadaptés, c'est-à-dire des problèmes d'adéquation entre lieu, loyer, ressources, charges, profil de la famille, peuplement (ex type : personne seule vivant dans un logement trop grand par rapport à sa situation et engendrant des surcoûts, problème de chauffage, impayés, ...).

Le **Programme Local de l'Habitat** (PLH) est un outil intercommunal de programmation de l'offre et de la demande en matière de logements, conjoint au PDALPD. Ce programme établit pour une durée au moins égale à 5 ans :

- Un diagnostic des besoins en logements et du fonctionnement du marché local,
- Des orientations stratégiques concernant l'habitat et les actions foncières,
- Un plan de construction et de réhabilitation de logements ainsi que des actions d'insertion par l'habitat des populations défavorisées,
- Des moyens d'actions ainsi que des outils de suivi et d'évaluation de ces actions.

Déclinaison opérationnelle des politiques locales en matière d'habitat, définies dans le PLH et le PDALPD, **l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat** (OPAH) constitue l'outil principal d'intervention sur le parc immobilier privé (incitation à l'amélioration du parc immobilier privé détenu par les propriétaires bailleurs et occupants). Une convention entre la collectivité, l'Etat et l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) définit le périmètre de l'opération et le montant des aides octroyées. Afin de mieux répondre aux problématiques et enjeux locaux, 4 outils ont été définis :

- L'OPAH de droit commun : au-delà de la mission classique de suivi-animation, elle prévoit le suivi social et la coordination avec les autres actions d'aménagement et de développement local,
- L'OPAH Renouvellement Urbain (RU) conçue pour répondre à la dévalorisation urbaine (concentration de l'habitat insalubre et/ou phénomènes de friches urbaines, de vacance, de vétusté des immeubles ou encore de morphologie urbaine complexe),
- L'OPAH de Revitalisation Rurale (RR) qui concerne les territoires ruraux confrontés à de graves problèmes de dévitalisation et de paupérisation. Véritable outil de développement local, l'OPAH RR permet d'articuler les dispositifs en faveur de l'habitat, de l'emploi, de la rénovation des commerces et locaux d'artisanat, du tourisme.
- Le PIG (**Programme d'intérêt général**) : c'est l'outil "thématique" adapté, préféré à l'OPAH lorsque l'intervention relève d'une problématique particulière, sociale ou technique (logement des étudiants, des personnes âgées, résorption des logements vacants, lutte contre l'insalubrité

diffuse, etc) ou en cas de situations exceptionnelles consécutives à une catastrophe, naturelle ou non.

On recense sur le Tarn :

- PLH C2A (Communauté de communes Albi) :
 - Une OPAH sur la ville d'Albi – 2001 (durée de 3 ans, prolongée de 2 ans) ; en partenariat avec la ville (800 000 euros), l'État, l'ANAH (4 millions euros) et le SDAPT (pour le suivi des chantiers) = 16 millions de travaux ; 364 logements réhabilités dont 120 conventionnés et 119 façades
 - Actions dans le cadre du PIG départemental pour les LIP, et PLAI (mené par le PACT81) ; logements conventionnés (ANAH pour réhabilitation logements privés par les propriétaires)
- Un PLH avec projet d'OPAH sur le C.C. Tarn et Dadou
- Un PLH C. d'Agglo. Castres-Mazamet (pris fin en novembre 2001 mais reconduit sur 2003-2007) avec soutien à 3 OPAH sur le Pays d'Autan. Une OPAH sur la Communautés d'agglomération Castres – Mazamet (septembre 2008 à septembre 2011) vise plus spécifiquement la lutte contre l'habitat indigne ; les logements potentiellement indignes sont alors recensés par l'animateur de l'OPAH qui élabore un diagnostic technique du bâti et un bilan social, juridique et financier de l'occupation afin de cibler les mesures adéquates. Cette OPAH concerne les propriétaires bailleurs et occupants.

En 2007, 132 logements ont été rénovés dans le cadre du PIG sur le département (par le PACT dans le cadre d'une convention avec le conseil général) – travaux de rénovation, isolation, ... via les propriétaires quand ils été joignables

Le PIG a généré entre 2004 (lancement) et 2007 autant de logement conventionnés que toutes les OPAH en cours sur le département (cette production est équivalente à celle de logements sociaux financés par l'office HLM Tarn Habitat). Le PIG inclus désormais (ou en cours) un volet « habitat indigne » : il concerne les propriétaires occupants ou bailleurs, pas forcément des logements sociaux, mais pas pour autant des logements à loyer libre (logement conventionné qui inclue plafond de loyer).

Plus spécifiquement, il convient de noter qu'une **OPAH ENERGIE** s'est déroulée entre septembre 2001 et décembre 2004 sur le Pays Sidobre et Monts de Lacaune [Maître d'ouvrage : Syndicat mixte de Développement Alban, Montredon, Vabre. 29 communes rurales, en convention avec le SIVOM Anglès – Brassac – Le Sidobre et Maître d'œuvre : ADES Solidarité Montagne (structure porteuse du Pays Sidobre Monts de Lacaune)]. Les objectifs de cette OPAH étaient prioritairement d'améliorer les conditions de logement des propriétaires occupants, mettre aux normes d'habitabilité l'habitat vétuste, développer les énergies renouvelables et la maîtrise de l'énergie, réduire la facture énergétique des habitants (et éviter les impayés), privilégier l'utilisation des ressources énergétiques locales, privilégier les matériaux sains et naturels notamment en matière d'habitat

Une équipe technique d'animation pluridisciplinaire a ainsi été mise en place, composée de 2 architectes et d'un technicien Energie mis à la disposition de l'ADES au 1/3 temps par la Communauté de Communes Vals et Plateaux des Monts de Lacaune. L'équipe assurait avant tout des permanences sur le territoire, une mission de communication (plaquette, presse),

l'information et la sensibilisation des propriétaires bailleurs et un échange permanent avec les services administratifs et sociaux (ADMR, Assistantes Sociales, CLIC Sidobre Monts de Lacaune, PACT du Tarn,...). Aussi, elle visait à apporter des conseils indépendants en matière d'énergie, conseiller les communes dans le cadre d'actions d'accompagnement, constituer un relais local entre les administrations, les communes, les particuliers, les organismes institutionnels, les fabricants, les artisans, les bureaux d'études...autour de la thématique énergie et mobiliser les financements pour faire aboutir les projets.

L'OPAH Energie des Monts de Lacaune a ainsi permis de générer plus de 400 conseils apportés aux particuliers en maîtrise de l'énergie et sobriété énergétique et énergies renouvelables, dont 146 conseils en maîtrise de l'énergie réalisés pour les propriétaires occupants et pour les propriétaires bailleurs. La nature des demandes est répartie comme suit : Eau Chaude Sanitaire : 19%, Réhabilitation Globale : 20%, Chauffage : 37%, Isolation : 24%. La demande d'un conseil en maîtrise de l'énergie était motivée par le besoin d'améliorer le confort de base d'un logement, la réalisation d'économie financière, l'utilisation de ressources locales, le respect de l'environnement.

Le nombre de dossiers montés s'élève à :

- 21 dossiers de chauffe-eau solaire individuel (CESI)
- 101 dossiers de fenêtres performantes pour du double vitrage.
- 20 dossiers de chauffage performant dans le cadre de 8 réhabilitations complètes, 4 changements d'énergie, 8 optimisation de l'existant (insert en appoint d'électricité ou chauffage central).
- Plus de 50% des travaux subventionnés concernent les économies d'énergies.

Notons enfin qu'un pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne (pilote par la DDE) est en cours de montage sur le Tarn.

B) Les outils susceptibles de repérer la précarité énergétique

Les différents acteurs du département – essentiellement les différents services sociaux, les services d'Etat et le PACT ou l'ADIL, associations conventionnées – disposent d'outils de repérage dans l'exercice quotidien de leurs missions qui visent – explicitement ou non – à identifier des situations de précarité énergétique, voire d'indécence ou d'habitat indigne. Toutes ces fiches outils figurent en annexe et sont ici brièvement présentées.

- imprimé unique de demande d'aide (annexe 3)

C'est l'outil le plus courant pour les travailleurs sociaux. Lors de la réception d'une famille, un diagnostic de la situation est réalisé par le TS qui monte un plan d'aide dans lequel peut être prévue une aide pour l'énergie. Cet imprimé a été travaillé communément entre tous les services sociaux du département pour assurer un meilleur ciblage dans la prise en charge des situations. Cet imprimé « ouvre les portes » du FSL mais aussi de la CAF qui peut alors réceptionner des demandes qui émanent directement des TS du CG pour des publics qui relèvent de son champ d'intervention (famille, ressources supérieures au plafond FSL...).

- fiche ROL (Relevé d'Observation du Logement) (annexe 4)

Elaborée par la DDASS, elle est remplie par les TS ou l'ADIL essentiellement. Cette fiche procède à une description détaillée de l'état du logement ou du problème (selon un codage précis pour cibler si c'est de la non décence ou de l'insalubrité en fonction du résultat final). Cette fiche a vocation à être généralisée dans le cadre du PDALPD. Toutes sont censées être centralisées à la DDASS.

- fiche Enquête énergie du FSE (annexe 5)

Cet outil est utilisé par les travailleurs sociaux du CG en vue d'une sollicitation du FSE. Avec la fiche ROL, plus détaillée mais moins diffusée, elle reste – à dire de TS – l'outil administratif le plus efficace pour repérer des situations de précarité énergétique (en dehors d'une visite de logement)

- Guide d'évaluation d'un logement décent (annexe 6)

Réalisé par le Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, en partenariat avec l'ANIL et la fédération PACT Arim, ce document est en général diffusé à la DDASS, en préfecture mais aussi par l'ADIL. Dans le Tarn, cette brochure a surtout été diffusée auprès des communes et reste peu mobilisée par les TS.

- Grille d'autoévaluation de décence et d'habitabilité du logement (Annexe 7)

Réalisée par l'ADIL, cette fiche pratique est diffusée aux TS ayant suivis des formations ADIL, dans les CAF, la DDASS, dans le cadre du FSL, et aux particuliers lors de consultation ADIL (+ en ligne sur le site). Très appréciée des TS, elle reste malgré tout peu diffusée selon l'ADIL qui compte sur la création du pôle de lutte contre l'habitat indigne pour pallier à cette faible utilisation.

Outre les aides de l'ANAH (qui ne seront pas détaillées ici), il existe des prêts dont la responsabilité relève de la CAF : le PAH et le PALE. Ces deux outils d'intervention ont pour objectif l'amélioration de la vie des familles dans le logement :

- un outil institutionnel national qui est la PAH (prime d'amélioration de l'habitat) sans conditions de ressources à 1% d'intérêts
- un outil départemental, le PALE (Prêt d'amélioration des locaux existants) qui vient compléter le PAH et qui est mobilisé pour des gens qui veulent apporter des améliorations du logement existant (différent de l'aide à la construction) ; sous conditions de ressources (plafond 3000 euros en terme de quotient familial) et le PALE est travaillé en collaboration avec le PACT, qui est mobilisé pour un avis technique

Le Programme Départemental d'Insertion (PDI – 2008 / 2010) prévoit également une aide à l'amélioration de l'habitat des bénéficiaires du RMI propriétaires occupants (voir procédure en annexe 8). Le Département a décidé le 17/04/98 la création d'un programme d'aide à l'amélioration de l'habitat des bénéficiaires du RMI propriétaires occupants. Il s'agit d'une aide à la réalisation de travaux destinés à l'amélioration de la sécurité, de la salubrité, de l'accessibilité, de l'adaptation et de l'équipement du logement, dans l'objectif de favoriser l'insertion socioprofessionnelle du bénéficiaire du RMI et de sa famille. Sa participation aux travaux de réhabilitation du logement est indispensable. Cette aide est cumulable avec la Prime Amélioration Habitat (PAH) de l'Etat. [dossier à retirer à la DDE ; le logement doit avoir plus de 20 ans et sa réhabilitation peut-être incluse dans le cadre d'un PIG, d'une OPAH ou d'un arrêté d'insalubrité par le préfet dans le cadre de la loi SRU]. La mise en œuvre technique de ces opérations est confiée au PACT.

Jusqu'à présent, les diagnostics techniques des travaux étaient réalisés par les Compagnons Bâisseurs (qui n'existent plus pour l'instant sur le Tarn).

Bilan de la mesure :

2005	8 réhabilitations réalisées - 5 réhabilitations sur la CLI Albigeois-Bastides - 3 réhabilitations Gaillacois - Cocagne Pour un montant total de 24 234 €.
2006	2 réhabilitations réalisées - 1 réhabilitation sur la CLI Autan - Sidobre - Monts de Lacaune - 1 réhabilitation sur la CLI Gaillacois - Cocagne Pour un montant total de 10 415 €.

Pour les propriétaires bailleurs : cf aides ANAH

C) Les actions des associations ou des autres acteurs (conventionnés ou non)

- le **PACT** (Association loi 1901)

Dans le Tarn, le PACT a créé lui-même son propre parc logement destiné aux populations les plus modestes (environ 500 logements au total - ce n'est pas le cas de tous les départements ; 40% en dessous du plafond de revenu HLM donc peut concerner des bénéficiaires du RMI ou autres ; repérés par les travailleurs sociaux)

Différentes activités :

- fil conducteur : habitat logement des populations fragiles (Accès)
- adaptation du logement pour les handicapés, les personnes âgées
- amélioration de l'habitat pour des propriétaires occupants très pauvres y compris RMistes, ou plus largement les personnes à faibles revenus qui cumulent des handicaps (financiers, sociaux, mentaux ou comportementaux, ...)

Le PACT est départemental - 2 antennes (Albi et Castres) – 18 personnes (3 travailleurs sociaux à Albi ; 3 à Castres, des AS mais surtout des conseillères qui ont différentes missions : amélioration habitat, accompagnement social au logement dans le cadre du FSL). Le PACT détient donc des compétences techniques (service technique composé de maîtres d'œuvre, de techniciens du bâtiment, de métreurs, etc.), sociales (leurs propres équipes de travailleurs sociaux), administratives et ont la connaissance de tous les circuits de financement du logement auxquels ils ont fréquemment recours (peu d'action sont autofinancées intégralement).

Partenariat et responsabilités :

- *Clés du Sud* (agence immobilière « sociale ») gère pour le PACT du locatif avec des propriétaires privés pour faire des logements sociaux
- Animation du PIG (dans le cadre du PIG : 132 logements rénovés sur le département du Tarn pour l'année 2007 avec travaux d'isolation) / travail avec propriétaires pour logements conventionnés très sociaux et participation (prestataire) pour OPAH (convention C2A – communauté d'agglomération Albi)
- Gestionnaire de l'ALAJ [Association pour le Logement Autonome des Jeunes] (logements des jeunes, étudiants, ...) et de l'ADAGE (accueil gens du voyage)
- Le PACT Arim (fédération nationale) fait partie du réseau ALERTE mais pas du réseau RAPPEL sur le 81.
- Conventions avec le CG81 (ex : maintien technique à domicile personnes âgées / 300 dossiers par an en moyenne), avec le CAF (contrôle des demandes de prêts)
- Relation avec le FSL uniquement pour les locataires de leur parc mais peuvent être mandatés par le CG pour éclaircir un dossier

Les actions du PACT se chevauchent plus ou moins avec celles engagées dans le cadre du FSL : Le PACT peut déclencher le FSL pour ses propres locataires et/ou traiter des dossiers FSL mandatés par le CG (ASLL) / par contre, Le PACT « évite » au mieux le recours au FSE pour les impayés d'énergie parce que cette action implique une sorte de schizophrénie « *on peut difficilement être bailleur et accompagnateur en même temps* » (l'entretien ne précise pas comment font les gens du coup, par qui ils passent ? ...); Donc pas de gestion des impayés par le PACT (ils conseillent à leurs locataires de mensualiser les dépenses énergétiques ou ils prennent à leur charge les factures et établissent un échéancier avec la personne répercuté mensuellement sur les charges)

Le PACT a suivi en 2005 - 100 familles, en 2006 – 77 et en 2007 – 80 dans le cadre d'une convention ASLL avec le CG.

- **Secours Catholique** – Equipe de Carmaux ; action visant à l'entretien de bois privés ou communaux par les personnes en difficulté en vue de ramasser du bois de chauffage pour leur logement (voire aide à la construction de cheminée)
- Association **Le Relais** (Montans) accompagne individuellement les personnes en difficulté et propose entre autre l'organisation de « récolte » de bois de chauffage
- Fédération **Familles Rurales** (regroupe 38 associations / liée à l'UDAF – Albi)
- Accompagnement budgétaire des personnes au RMI
- accompagne individuellement les personnes en difficultés (ASLL) } Pour le CG
- aborde l'ensemble des freins sociaux dont le logement, l'endettement, en zone rurale
- Interlocuteur privilégié des « précaires ruraux » (les CESF interviennent plus en zone rurale et celles du CG en zone urbaine)
- conventions MSA et le ministère des finances de l'économie et de l'industrie pour de l'AEB
- Les **Compagnons bâtisseurs** (Castres) [n'existent plus aujourd'hui] ont mené une action en lien avec la P.E. cofinancée par la DDASS, la CAF, Ville et Office Municipale HLM de Castres, Région, Etat (Adulte Relais). Objectifs : Favoriser l'amélioration du cadre de vie des personnes en difficultés et une meilleure appropriation pour ces personnes dans leur habitat, dans toutes ces composantes pour une démarche de participation effective des habitants à la rénovation. Nombre de bénéficiaires : 20 familles bénéficiaires du RMI minimum. Durée de l'action : 12 mois en 2007

- **ARPE**

Une large campagne de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau (surtout eau) a été conduite par l'ARPE en 2006 avec divers organismes HLM de Midi-Pyrénées, à Toulouse, Graulhet (81) et Decazeville (12). Opération menée en 2 temps :

Phase 1 : Le personnel de l'OPAC (responsable de pôle, agents et certains travailleurs sociaux) a été sensibilisé par le biais d'une formation d'une journée sur la problématique « précarité et maîtrise des charges énergétiques », avec le concours de l'association Bâtiment, Climat, Energie (BCE).

Phase 2 : Une campagne de sensibilisation a débuté début décembre 2005 auprès des locataires du quartiers, en mettant l'accent sur les économies financières générées par un comportement responsable au quotidien en terme de consommations d'eau, d'énergie et de ventilation des logements dans l'espoir de limiter le surendettement de certaines familles, souvent aux revenus modestes.

Un dépliant et une affichette ont été distribués aux locataires, par les agents du pôle de gérance lors des entretiens annuels d'évaluation des consommations des familles et lors des réunions.

Les relevés de consommation réalisés avant / après une période test permettront d'apprécier les économies réalisées. A partir de ces données, les organismes HLM partenaires diffuseront ces résultats auprès de l'ensemble de leurs locataires pour les inciter à s'équiper de tels équipements. A priori, cette action concernait surtout l'eau

- **ADIL**

L'ADIL du Tarn est une association de la loi 1901, conventionnée par le Ministère du Logement. Elle est reconnue par la loi Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) et codifiée au Code de la construction et de l'habitation. Créée en 1997, elle regroupe au sein de son Conseil d'administration les principaux acteurs du secteur habitat dans le département. La vocation comme l'originalité de l'ADIL consiste à offrir au public en une seule structure, l'information juridique, fiscale et financière complète, objective et totalement gratuite en matière de logement. L'ADIL participe à diverses commissions départementales. Elle est membre associé du Conseil Régional de l'Habitat (CRH), Plan Départemental pour le Logement des Démunis (PDALPD), Programme Local de l'Habitat (PLH), Programme Social Thématique (PST), membre consultatif de la Commission Départementale de Conciliation (CDC) et membre de droit de la Commission ANAH⁵⁴.

- **IDRR**

L'Institut de Développement des Ressources Renouvelables du Tarn est une association loi 1901 qui a pour but de susciter et promouvoir, à partir d'expériences, toutes les initiatives reposant sur l'utilisation des ressources naturelles renouvelables et la lutte contre le gaspillage. L'IDRR est également en charge de l'animation de l'Espace Info Energie du Tarn et reste un acteur privilégié du département en matière de partenariat institutionnel.

Par le contact fréquent des populations via l'EIE et le soutien technique qu'il propose aux auto-constructeurs, l'IDRR est de fait confronté régulièrement à des personnes en situation de PE, généralement situés hors des circuits de l'action sociale.

- **EDF**

Outre l'application d'un Tarif Première Nécessité (TPN) et la participation au financement du FSE, EDF s'engage à apporter une aide d'urgence aux personnes en situation de précarité, placées de ce fait dans l'impossibilité de régulariser leurs impayés d'énergie, en leur garantissant dans le cas de l'électricité, le maintien de la fourniture d'un minimum d'électricité, le temps nécessaire à l'instruction de leur demande d'aide par le FSL ; Aussi, le pôle solidarité d'EDF a cherché à renforcer sa coopération avec les acteurs de l'action sociale concernant la prise en charge spécifique des situations de PE : d'une part, on note que la documentation sur le TPN est jointe une première fois au dossier RMI (via le service d'insertion du CG) et aussi une seconde fois au moment de la notification de droits. D'autre part, EDF s'est engagé sur la mise en œuvre d'aides préventives au paiement des factures d'énergie ainsi que des actions d'observation et des mesures de prévention des impayés d'énergie définies en commun par les signataires (CG, CAF, CPAM) afin de permettre aux bénéficiaires de mieux maîtriser leur usage de l'énergie et le budget correspondant .

L'idée générale des aides préventives consiste à proposer aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL, des modalités adaptées au paiement du solde éventuel de la dette ; à la différence des aides curatives (financement à sens unique visant à épurer des dettes « classique »), l'idée

⁵⁴ Source : www.adil.org/81

de l'aide préventive repose sur un principe « donnant-donnant » visant à la responsabilisation du client : (selon EDF) l'aide consiste ici à donner de l'argent pour épurer la dette de la personne, en échange de quoi celle-ci s'engage à « *se donner les moyens de ne plus retomber dans le piège de l'impayé* ». Ces moyens se concentrent essentiellement sur la mensualisation des factures dans le but de « réenclencher » le processus de paiement, en échange de quoi EDF réduit le coût du tarif de l'électricité (engagement dans la procédure TPN) et inclus dans la mensualisation un étalement de la dette.

Concernant l'aide préventive et les actions-sensibilisations à la maîtrise de l'énergie, le pôle solidarité EDF a visité la quasi-totalité de ses partenaires (journée d'animation avec des TS) : 5 CCAS dont Graulhet, Albi, Lavaur, Castres ; Le CG : 3 réunions, une sur le pôle Nord (4 UT), une sur le pôle Sud et une réunion générale ; la CPAM et la CAF.

D) Des problèmes de coordination ou quand la précarité énergétique passe à la trappe ...

Cette description des différentes actions ou outils mis notamment à disposition des travailleurs sociaux du conseil général donnent à voir en surface les conditions de détection des situations de précarité énergétique. Mais malgré cette apparente prise de conscience du problème « précarité-logement », de nombreux freins et problèmes – identifiés pour partie en entretien avec les personnes ressources - subsistent sur le département.

Premièrement, aucune action ou outil ne cible délibérément la question de la précarité énergétique (ci ce n'est l'action expérimentale présentée dans la deuxième partie du rapport) : la fiche ROL ou la grille d'auto-évaluation de l'ADIL se présentent en théorie comme de bons outils mais restent peu diffusés et utilisés par les travailleurs sociaux. L'objectif sur le Tarn était de distribuer cette fiche à tous les TS, accompagnée d'explications mais cette démarche est aujourd'hui apparemment en stand by (problèmes de coordination) : seuls les TS qui ont suivi la formation de l'ADIL sur l'habitat indigne et quelques autres l'utilisent.

L'ADIL a à ce jour rempli 5 fiches ROL dont 4 étaient des logements insalubres. De plus, ces fiches sont basées sur du déclaratif, donc sans visite du logement et restent donc soumises à l'appréciation des personnes et à leur subjectivité, ce qui pose problème à certains acteurs (qu'il s'agisse de surestimation du problème ou au contraire, de sous estimation, ce qui semble fréquent selon l'ADIL). Cet outil doit à terme être généralisé dans le PDALPD

Ce constat concernant la faible utilisation de l'existant est partagé par plusieurs services, notamment la CAF dont les personnes rencontrées en entretien concordent sur l'idée que les initiatives – notamment en matière d'énergie – sont trop faiblement réticulaires, isolées, cloisonnées et trop descendantes (c'est-à-dire venant de l'institution) donc moins « attrayantes » ou appropriables sur le terrain:

« mais c'est aussi pour ça que je disais au début concernant l'activation des réseaux qui reste à améliorer, je pense à ça notamment, on ne se saisit pas assez suffisamment de l'existant pour traiter ces questions là et ce sont des pistes à développer, il faut territorialiser les choses, l'appréhension ne peut pas être la même sur tout le territoire et il faut à mon avis, quand on veut monter des actions comme ça à l'avenir, avant tout répertorier les partenaires potentiels présents sur le territoire et en lien avec la question traitée ; en l'état, on a plus une approche institutionnelle et il faut peut-être que ce soit plus décliné localement pour que ça prenne plus d'opérationnalité, parce que c'est toujours portée par l'institution et donc quand c'est descendu ensuite sur le terrain, les gens s'en saisissent moins bien ou si le projet est construit de concert avec

tous les acteurs du territoire, il a plus de chance à mon sens d'être opérationnel et plus efficace » [T03]

Quand la coordination est réalisable (cas notamment des ponts établis entre les bases FSL et le logiciel CAF PRO notamment lors de demandes de prêts ou d'aides financières aux familles), se posent alors des problèmes de chevauchement ou d'inadéquation entre les dispositifs :

« On a un volet énergie dans cette intervention financière mais toujours en complément aux autres dispositifs, ce qui veut dire que les familles qui sont éligibles au FSL ne sont théoriquement pas « concernées par les prêts CAF » donc nous on intervient auprès de familles dont les ressources vont au delà du plafond FSL ; on a actuellement des difficultés dans cette articulation des dispositifs parce que chacun a son règlement et on s'aperçoit qu'il y a des zones de vide, c'est-à-dire que par exemple, une famille qui bénéficie d'un prêt FSL pour de l'énergie, tant qu'elle est sous le couvert de ce prêt, c'est-à-dire qu'elle n'a pas fini de le rembourser, elle ne peut pas être éligible à une nouvelle aide du FSL et nous théoriquement, comme cette famille est éligible au FSL, on ne peut pas l'aider donc on a fait remonter, à partir du constat des TS, des propositions par rapport à ça, parce que si par exemple c'est un prêt de 2 ans, et que la 2ème année, la situation de la famille s'est aggravée, elle ne peut bénéficier d'aucune aide et c'est un problème parce que pour certaines familles, l'aide à l'énergie est nécessaire tous les ans tellement les revenus sont justes donc cette question de l'articulation reste à travailler et approfondir pour que l'on soit en capacité de faire face à toutes les situations » [T03]

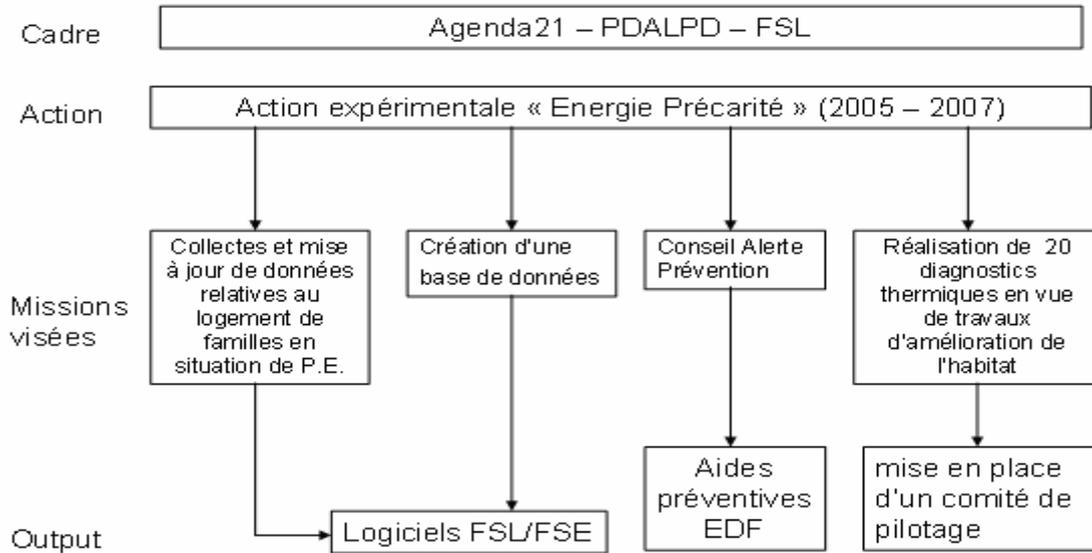
Enfin, la coordination entre acteurs exigent une « acclimatation » mutuelle aux référentiels professionnels de chacun : l'ADIL raisonne dans le cadre d'un registre juridique, les travailleurs sociaux ont des procédures strictes et une faible familiarité aux questions énergétiques, si EDF fait de la solidarité, elle reconnaît la priorité donnée à une logique marchande ... La plupart des acteurs rencontrés posent ainsi cette coordination entre eux, entre leurs outils, comme nécessaire mais non sans mal à mettre en œuvre :

On (sous entendu, tous les interlocuteurs de la précarité énergétique) a tous des moyens mais on n'arrive pas forcément à se coordonner, à les concaténer donc il faut absolument que l'on rencontre chaque institution, CAF, etc... et quand on les rencontre, c'est très différent de quand on se parle au téléphone, puis dans le sud, on travaille beaucoup au contact physique, il faut qu'on se voit, et se rencontrer pour une réunion, ça change tout, c'est important de faire des réunions avec eux, avec ces interlocuteurs externes pour mieux comprendre comment ils fonctionnent [T11]

Il apparaît que chaque acteur du département dispose de compétences et d'outils permettant de repérer, voire de prendre en charge, des situations de PE : le PACT, la mise en place d'action préventives par EDF (+TPN), la DDASS (fiche ROL), l'ADIL (Grille d'évaluation de l'habitat indigne), la CAF (PAH et PALE), le volet habitat indigne du PIG ou encore la DDE et son projet de pôle de lutte contre l'habitat indigne. Toutefois, un problème de coordination entre ces acteurs et les outils dont ils disposent persiste.

Ce manque de ciblage explicite de dispositifs sur la précarité énergétique et cette difficulté de coordination semblent avoir été relativement pris en compte du fait de la mise en place d'une action expérimentale partenariale entre 2004 et 2007. Le département du Tarn prévoyait ainsi, par la mise en place d'un fonds d'aide lancé dans le cadre de son Agenda 21 et du FSL, de lutter contre la pauvreté par la maîtrise de l'énergie. Son fonctionnement est décrit après :

2) Présentation d'un dispositif ciblé sur la PE : l'action « Energie Précarité » du Conseil Général 81, un dispositif théoriquement ambitieux



En 2004, l'ADEME proposait une action – formation de 2 jours auprès de techniciens et travailleurs sociaux pour les sensibiliser à la PE, à la suite de quoi le CG du Tarn s'est inscrit dans une volonté politique « positive » quant au développement d'un dispositif visant la lutte contre la P.E. (au même moment de la mise en place d'un dispositif similaire dans le GERS). A l'occasion de la préparation du lancement de l'Agenda 21 du Tarn, une réflexion a donc été menée en partenariat avec l'ADEME et A3E sur la mise en place d'une action pilote intitulée « Energie Précarité » (aussi appelée informellement dispositif « Economie Energie » par certains acteurs ; à noter que l'ADEME et A3E n'accompagneront que sur cette phase de réflexion, le CG voulant ensuite faire « route seul », et ne ré interviendront qu'à l'occasion d'une deuxième formation à destination des TS en 2007). Cette action transversale, encadrée indirectement par le FSL (volet social) mais lancée dans le cadre de l'Agenda 21 (volet énergie-environnement), visait à :

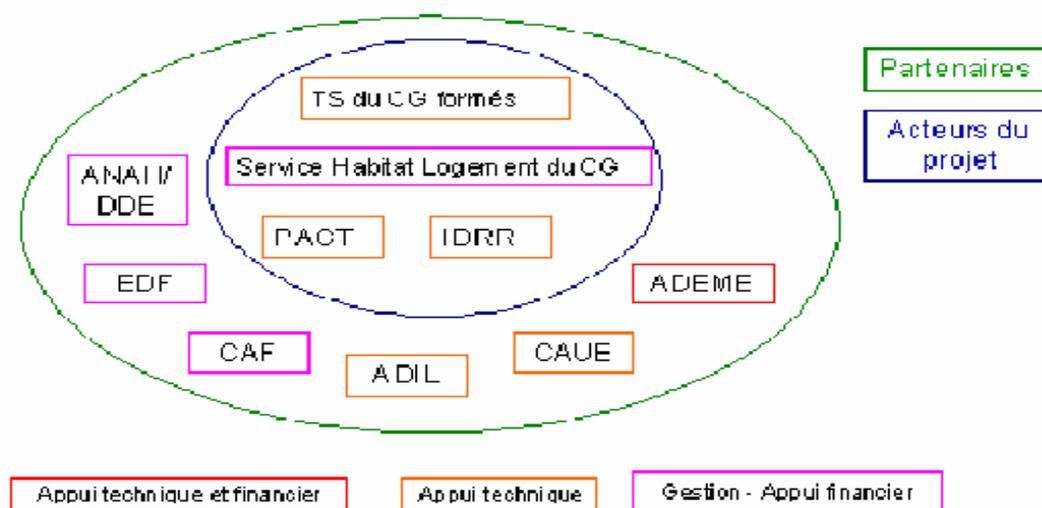
- « - poursuivre la politique d'aide à la régulation des impayés d'énergie
 - induire des comportements responsables et économes en matière d'énergie
 - identifier et suivre le parc de logements défaillants en matière de chauffage et d'isolation
 - susciter la mise en œuvre de travaux d'amélioration de l'habitat »⁵⁵

Un comité de pilotage a été mis en place à cette occasion pour recevoir, étudier et donner suite aux dossiers déposés. Le CP était animé par le service Habitat – Logement du CG81, et comprenait officiellement et de manière stable au moins : un représentant du service Habitat Logement ; un représentant du service Environnement du CG ; un représentant des services EDF ; un représentant de l'ADIL ; un représentant du PACT ; un représentant de l'ADEME ; un représentant de l'IDRR

⁵⁵ Les objectifs sont ici présentés tels que rédigés dans le document de présentation de l'action (Agenda 21 Tarn)

Au moins 5 réunions du CP ont eu lieu de manière non régulière (fonction des impératifs). Mi-2004, attendant le transfert de compétences entre l'Etat et le Département, la DDASS (soit l'Etat) se retire de la procédure pendant que d'autres partenaires s'investissent davantage : L'IDRR est associé au projet. Aussi, certains acteurs ont pris part aux réunions du CP occasionnellement, certains tels que le CAUE surtout présent au lancement de l'opération, ou d'autres, comme le PACT, ayant été mandatés dans un second temps pour la partie opérationnelle des actions⁵⁶.

Partenariats et Conventions avec le CG : Régies électriques (bénéficient de financements : Syndicat d'électricité rural Carmaux ; RMGE (Régie Municipale Gestion Electricité) ; Energie Service Lavaur) ; CAF ; EDF / GDF ; ADIL ; PACT (assure également le lien – via des conventions - avec la MSA et la CRAM dans le cadre du dispositif) ; HLM (Tarn Habitat) ; IDRR.



Des travailleurs sociaux du conseil général ont spécialement été formés une première fois en 2003 par F. Dimitropoulos (A3E – ADEME) au lancement du dispositif, puis une seconde formation a eu lieu en 2007. Seuls les TS volontaires ont participé à ces formations.

Le fonctionnement concret du dispositif se déroule en 3 grandes étapes (voir description et schéma pages suivantes) : constitution du dossier, évaluation de la situation (dont diagnostic thermique), délibération débouchant dans le meilleur des cas sur des travaux d'amélioration de l'habitat.

Phase 1 : Sélection et constitution du dossier

⁵⁶ Pour plus de détail, voir l'historique du dispositif en annexe 9

La promiscuité entre le dispositif Energie Précarité et le FSL constitue un premier élément de sélection : seuls les dossiers instruits dans le cadre d'une demande d'impayés (FSE) pouvaient prétendre à une sollicitation du dispositif « Energie Précarité ». Aussi, le dispositif s'adressait tant aux propriétaires occupants qu'à des locataires du parc privé.

Le mode de sélection des dossiers reposait officiellement sur un critère de revenu (plafond du FSL – CMUC passant de 420€ à 600€ par l'arrêté du 5/08/08) mais à dire d'acteurs, la sélection était également opérée sur la fréquence – récurrence de la demande. Un même dossier « *revenu trois fois sur la table* » du FSE faisait alors l'objet d'un signalement qui débouchait de fait sur la mise en place d'une procédure spécifique par le travailleur social⁵⁷. Ce dernier procédait alors à une analyse du bâti et comportement de la personne en matière de gestion de l'énergie. Toutefois, il convient de préciser que cette analyse se restreignait surtout à remplir les critères de la fiche enquête énergie présentée plus haut afin de procéder à un premier ciblage de la problématique rencontrée par la personne (part imputable au bâti, aux comportements, charges énergétiques, ressources, dettes, profil du ménage, les tentatives effectuées avec le bailleur pour aborder les difficultés énergétiques du logement...). Ce dossier une fois constitué est envoyé au service Habitat Logement du CG.

De là, le TS et le comité disposait en théorie de trois possibilités :

- renvoi sur un signalement DDASS pour procédure d'insalubrité (➔ aides ANAH, relogement, ...) si la problématique dépasse un certain seuil de risques sanitaires.
- conseil à la maîtrise de l'énergie et mise en place d'un Accompagnement Educatif Budgétaire - AEB (ou ASLL – selon et si ce n'est pas déjà le cas), si la problématique est estimée comme un simple dysfonctionnement de gestion
- renvoi du dossier pour une étude auprès du comité de pilotage du dispositif « Energie Précarité » en vue d'éventuels travaux, si la problématique provient d'une déperdition d'énergie anormale due au bâti (et qui reste à ce stade soumise à la seule appréciation du travailleur social ayant reçu une formation).

Cette dernière possibilité donne alors lieu à l'étape 2.

Phase 2 : instruction du dossier par le CP et diagnostic thermique

Suite à l'appréciation du comité de pilotage (CP), le dossier fait l'objet soit d'un refus, soit d'un accord pour le lancement d'une visite visant à un diagnostic technique et thermique du logement par le partenaire mandaté : l'IDRR. Un courrier est alors envoyé à la personne et au propriétaire (dans le cas d'une location) et le travailleur social prend contact avec l'IDRR ; 2 mois en moyenne s'écoulaient entre cette mise en route de la procédure et la réalisation du diagnostic (aller-retour de courriers ...).

Les visites – diagnostic de l'IDRR pouvaient durer entre 1h et 3h et se faisaient en présence du travailleur social. Elles consistaient en une description fine du logement ainsi qu'une observation du bâti et un comparatif avec les consommations énergétiques du ménage (Recherche des compositions des parois, calcul du "R" et du "U" équivalent, estimation du renouvellement d'air, calcul du coefficient "G", calcul de la consommation théorique avec les DJU – voir annexe 10 fiches de saisie IDRR).

Cette visite donnait lieu à une synthèse des données couplée d'une appréciation du thermicien débouchant sur des préconisations (voire annexe 11 – exemple de compte rendu de visite). Ce

⁵⁷ La personne demandant recours au FSL étant de fait déjà suivie par un TS puisque tout dépôt de dossier FSL relève des compétences d'une assistante sociale.

compte rendu est envoyé dès lors au service Habitat Logement du CG, en vue d'une présentation-étude en comité de pilotage (environ un mois après la visite).

Phase 3 : décision du CP et lancement des travaux (le cas échéant)

Le diagnostic et les préconisations une fois transmis au CP, le service Habitat Logement procédait en théorie à une évaluation financière du projet, déléguée à l'ADIL.

Outre la prise en charge du contact avec les bailleurs (envoi de courriers pour informer le déclenchement du dispositif, information sur les aides existantes, ...), l'ADIL avait pour mission dans le cadre du dispositif d'établir une pré-analyse financière (voir document en annexe 12) pour le locataire et le propriétaire afin d'estimer la faisabilité des préconisations techniques et d'étudier les sources de financements potentielles (simulation de prêts avec la CAF, dérogation de l'ANAH, ...). L'apport majeur de l'ADIL portait également sur une expertise juridique permettant de garantir la légitimité de l'intervention (dans les cas où les travaux incombaient au bailleur, ...).

En théorie, le porteur de projet (service Habitat Logement du CG) avait fixé pour objectif :

- Soit des petits travaux inférieurs à 500 euros : pouvant être réalisés immédiatement, visant à améliorer le confort des occupants du parc privé, mis en œuvre sans compétences particulières et pouvant impliquer la famille
- Soit des travaux nécessitant un cofinancement (dérogation ANAH, prêt CAF type PLAI ou encore crédit immobilier) : ce sont des travaux pouvant nécessiter la mise en place de chauffage etc. Le FSL s'engageait ici à financer à hauteur de 30% maximum pour la partie travaux, plafonnés à 1500 euros par logement / étaient exclus les travaux d'amélioration du bâti incombant la responsabilité des propriétaires (renvoie sur les aides ANAH).

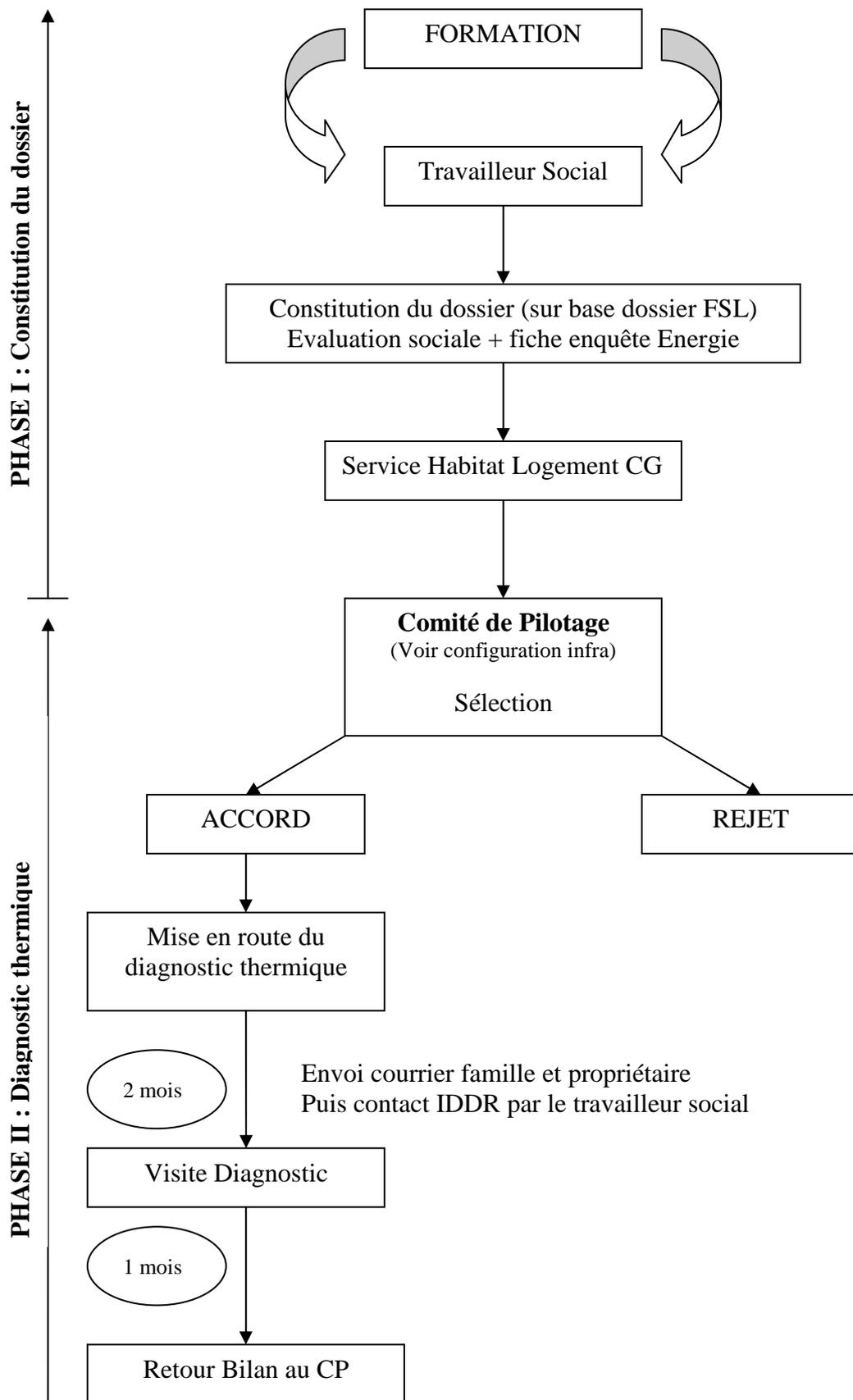
Une fois la pré-analyse financière réalisée, le dossier revient au comité de pilotage pour une étude de faisabilité complète et une prise de décision par rapport aux propositions.

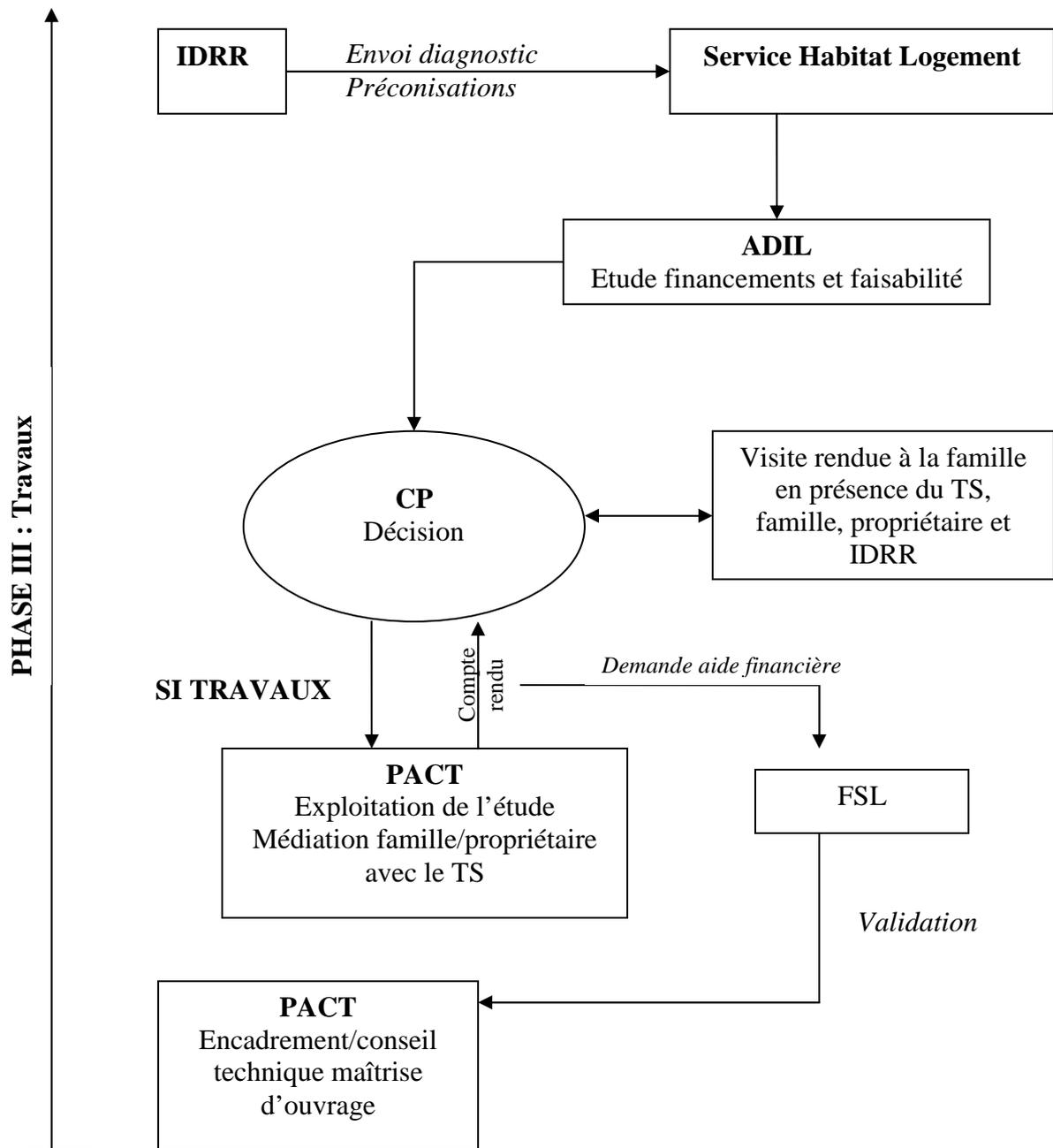
Une visite est rendue à la famille en présence du travailleur social, du propriétaire (si possible) et de l'IDRR.

Si la réalisation de travaux est validée, le PACT procède alors à une exploitation de l'étude de financement et entame une démarche de médiation avec la famille et/ou le propriétaire (si occupant) et le travailleur social et réalise un devis des travaux.

Un compte rendu de cette deuxième visite est fait au comité de pilotage qui peut, s'il y a lieu, faire une demande d'aide financière auprès du FSL (qui est alors validée en commission, donc délai supplémentaire).

Enfin, une fois la procédure bouclée, le PACT prend le relais sur l'encadrement/conseil technique et la maîtrise d'ouvrage. Le relais est également pris par les travailleurs sociaux du PACT – sauf exception – dans l'accompagnement de la famille tout au long des travaux.





3) Essai d'évaluation rétrospective de l'action « Energie Précarité » : une machine à gaz peu efficace, aujourd'hui en panne

Cette action expérimentale a concrètement eu lieu entre 2005 (premiers recueils de données en mai par les TS) et 2007 et reste aujourd'hui en *stand-by* (le comité de pilotage n'existe plus ; pas de nouveaux dossiers transmis par les travailleurs sociaux et étudiés par le comité de pilotage depuis octobre 2007).

Dans le cadre de la mise en œuvre de travaux d'amélioration de l'habitat (phase 3 de l'action « précarité énergie » de l'Agenda 21), le CG avait fixé un objectif de 20 diagnostics financés dans le cadre de l'action pour fin 2006 et 10 diagnostics supplémentaires à mener sur l'année 2007.

Dans les faits, les premiers dossiers sont arrivés en octobre 2005 (une vingtaine au total). Au 23 octobre 2007, le bilan suivant a été établi :

14 visites de logement ont été effectuées par l'IDRR

13 diagnostics ont été transmis au service habitat logement : 2 concernaient des propriétaires occupants et les 11 autres des locataires dont 2 dans le parc social.

[A noter qu'il manque la réalisation ou la transmission au service Habitat Logement, de 7 diagnostics quant aux objectifs de départ, et les 10 autres supplémentaires prévus n'ont a priori jamais été réalisés]

Ces 13 diagnostics ont donné lieu à la répartition suivante :

- 6 logements ont fait l'objet d'un signalement DDASS ou d'une orientation pour une procédure de non décence/insalubrité.

- 1 logement a été vendu

- 1 famille a déménagé après le diagnostic

- 2 logements du parc social ont été signalés à l'Office HLM, qui devrait engager des travaux

- 3 logements devaient faire l'objet de travaux d'amélioration de l'habitat (seuls 2 cas dans les faits ont bénéficié de travaux financés : un propriétaire occupant et un logement communal)

2 années se sont écoulées entre la réception des dossiers et la prise de décision.

Aucun bailleur contacté par l'ADIL via le dispositif n'a donné signe.

Au regard de ces résultats, il apparaît que l'efficacité du dispositif « Energie Précarité » mené dans le Tarn est faible comparé aux objectifs affichés au départ et au coût (notamment moral et temporel) du processus mis en place. Nous verrons d'une part, que ce manque d'efficacité a été dû à un problème de ciblage de l'action dès l'amont. D'autre part, la démarche, marquée par une logique organisationnelle lourde car procédurière, s'est vue rattrapée par des dissensions humaines entre certains partenaires qui imposent de fait de repenser les conditions de mise en œuvre d'une future action (le cas échéant).

A) Un problème de ciblage ou quand le dispositif perd sa pertinence ...

➔ La promiscuité du dispositif avec le FSL : avantage ou inconvénient ?

La volonté affichée du CG81 en matière de lutte contre la précarité par la maîtrise de l'énergie (au moment des faits) conduit aujourd'hui certains acteurs à réinterroger les finalités du dispositif mais aussi les volontés sous-jacentes du département.

En théorie, l'action expérimentale se présentait comme l'occasion de dépasser la simple mission de règlement des impayés par le FSE en inscrivant le dispositif dans une logique

préventive (soit comment éviter l'impayé et/ou les factures énergétiques anormalement élevées). Cependant, la majorité des acteurs rencontrés affirment qu'à l'époque, les objectifs explicites et prioritaires du dispositif restaient avant tout de réduire le montant des factures énergétiques par une intervention visant l'amélioration de l'habitat, voire pour certains, d'améliorer la condition environnementale en réduisant les consommations énergétiques. Ainsi, l'amélioration du confort des ménages en situation de précarité se présentait plutôt comme un effet secondaire – certes favorable mais peu explicite de la part des porteurs du projet.

C'est dommage parce que parfois, il s'agit juste de poser de la laine de vers et des boudins, enfin c'est rien quoi, même si bien sur ce n'est pas la solution miracle, c'est ce que disait souvent certains, que ça n'allait rien changer dans le fond, même si on n'augmente que 2 degré le confort mais c'est déjà ça [T07]

Dans les diagnostics que je réalisais, j'avais un taux de couverture du besoin énergétique moyen qui devait tourner autour de 60% donc ça veut dire que les gens sont dans des systèmes de sur-économie voire de privation donc si on améliore le confort, ils vont jouer sur cette marge de 40% mais ils vont améliorer leur confort en dépensant la même chose sans réduire la facture mais ils gagnent en confort (...) mais pour réussir à atteindre l'efficacité environnementale, 50Kwh – vous connaissez le discours Négawatt – il faut du temps et on ne pourra pas servir tout le monde avant 20 ans, il faut donc parallèlement à ça intervenir ponctuellement en faisant du survitrage plastique, des petits travaux quoi pour pouvoir jouer sur l'aspect confort donc effectivement, les économies financières, et c'est pour ça qu'il y a eu l'ambiguïté avec les CG parce qu'au début ils disaient « on fait ce genre de choses pour réduire les demandes d'impayés d'énergie » non, c'est totalement faux, on ne jouera pas sur les impayés, on bidouille un peu les stat pour faire croire mais c'est du bidon ça et c'est en ça qu'on dit qu'on se fait plaisir, on fait venir l'élu et compagnie mais la réalité n'est pas là [T09]

Très vite, la volonté altruiste des personnes porteuses du projet au niveau du département est remise en question par certains acteurs. Premièrement, il s'avère que si l'action « Energie précarité » est l'occasion de réduire le montant des factures des ménages, elle reste également et surtout une opportunité de réduire les sollicitations du FSE jugé comme un « puits sans fond ».

D'autre part, si les diagnostics devaient implicitement et uniquement servir de base pour convaincre les propriétaires bailleurs de la nécessité de réaliser des travaux, une autre interrogation est apparue en cours concernant la finalité des montants publics engagés dans le cadre de cette action. En ouvrant le dispositif aux propriétaires occupants ainsi qu'aux locataires, les acteurs du projet se sont confrontés – outre l'accès aux bailleurs – à la question de savoir dans quelle mesure des financements publics pouvaient profiter à un bailleur privé qui, de fait, contrevient à ses obligations. Les interrogations se sont donc rapidement propagées à toutes les situations, qu'ils soient question d'aide à la pierre ou d'aide à l'achat d'équipement

il y a vraiment une répartition des rôles très clairs entre ce qui incombe au bailleur (délivrance d'un logement) et les aménagements que peut faire le locataire et c'est très difficile ... soit dès le départ, on pose les choses, on fait des choix, c'est-à-dire que soit on ne finance que des petits travaux comme ça se fait dans le Lot avec Quercy Energie, c'est-à-dire isolation ... ou alors, on disait dès le départ clairement qu'on

investit de l'argent public dans de gros travaux qui certes vont directement profiter au bailleur, mais tant pis parce que le locataire va en bénéficier aussi au lieu d'avoir des factures EDF de 1000 euros, mais du coup, dès le départ, ça n'a pas été ciblé, peut-être par méconnaissance, donc nous on a essayé à plusieurs reprises de le dire, par exemple, si on préconisait l'achat d'un insert, on a essayé de voir avec la CAF dans quelle mesure la personne peut repartir avec l'insert sous le bras si elle déménage, la CAF au titre du PAH peut le financer mais s'il est installé à demeure, la CAF ne le finance pas donc tout le truc était là, de savoir jusqu'où on va [T07]

→ La notion de « petits travaux » soumise à des interprétations variables

Il semble que si le comité de pilotage se soit retrouvé confronté à ce type de questions, c'est autant le fait de lacunes en matière de compétences juridiques qu'un manque de définition commune autour de la notion de « petits travaux », voire du choix de « la porte d'entrée » dans le logement (sous entendu, par les locataires ou le propriétaire).

Il y avait une espèce d'incompatibilité entre les objectifs et les acteurs : la plupart des travaux qui auraient pu être utiles après les préconisations de l'IDRR, c'étaient des travaux qui relevaient de la responsabilité du propriétaire, or, on était là en relation avec les locataires et dès qu'on essayait de toucher les propriétaires, ils se recroquevillaient avec des épines autour en expliquant qu'à cause des impayés de loyers et du niveau des loyers (souvent trop bas à leur goût) ils ne pouvaient rien faire ; donc on a essayé quelques actions qui n'ont rien donné ; et après on a tenté quelques actions auprès de locataires mais qui n'avaient déjà pas les moyens donc ça n'a pas donné grand-chose [T04]

Les travailleurs sociaux du CG ont été formés spécifiquement à l'occasion de cette action expérimentale et ceux rencontrés – ayant bénéficié de cette formation – s'en disent satisfaits. Toutefois, la mise en application des compétences et connaissances acquises s'est révélée peu fructueuse une fois en situation, notamment à cause d'un problème de ciblage des situations : la réalité décrite au travers de la notion de précarité énergétique (faibles revenus, logement de mauvaise qualité thermique, équipements vétustes ou énergivores, problèmes de gestion de ces équipements, ...) semble avoir conduit certaines CESF à élargir le processus de sélection des dossiers aux critères d'insalubrité.

Mais moi, vraiment, si ça repart, il faut, si on cible les petits travaux, savoir ce que l'on entend par petits travaux, combien on peut mettre dans ces travaux selon les logements, ou le type de travaux, mais de cibler en amont, est-ce que l'on va jusqu'à la laine de verre, ça n'a jamais été tranché ça non plus (...) on a eu quasiment aucun dossier où ça relevait véritablement de petits travaux, où c'était suffisant, parce que la formation, ça se recoupe, on parlait de mettre des rideaux, des boudins, parfois c'est suffisant mais quand on se retrouve avec des logements très dégradés ? [T10]

On a été très mobilisées, on avait bien accroché avec F. Dimitropoulos, mais finalement déçues sur les résultats, parce que finalement, les logements auxquels je pensais, c'était des logements forcément très dégradés où ce n'étaient pas de petits travaux qui pouvaient régler la chose donc c'était cette difficulté là, qu'est-ce qu'on cible comme logement pour faire en sorte que ça ne relève que de petits travaux (...) Mais après, il y avait de quoi faire sur les dossiers, des factures énormes, des toitures

pourries, mais des logements où il n'y a avait que les fenêtres à changer, il n'y en avait pas [T10]

Il convient de noter que la définition entendue concernant la notion de petits travaux est très vaste : les représentations recueillies en entretien vont correspondre pour certains à de l'isolation du bâti voire l'achat d'équipement (poêle, installation d'un système de chauffage, ...) là où pour d'autres, la portée de petits travaux se restreint à de l'intervention d'appoint visant prioritairement l'amélioration du confort : boudin sous les portes, calfeutrage des huisseries, éventuellement pose d'isolant dans les combles

Ce décalage entre les situations appréhendées en formation et celles rencontrées et retenues sur le terrain a ainsi contraint le comité de pilotage à se confronter à des situations qui n'étaient plus solubles par la simple intervention de petits travaux, ou du moins non supportables par les tranches financières prévues (ce qui conduit à penser que la définition de petits travaux sous entendue par le CP reposait avant tout sur un critère de financement). L'efficacité du dispositif a donc été amoindrie en termes de dossiers traités et surtout traitables.

→ Une action à portée réduite voire contradictoire

Compte tenu de l'enjeu – explicité plus haut – concernant la finalité des fonds publics, le dispositif s'est borné informellement à l'amélioration des conditions d'habitat de propriétaires occupants, critère ayant restreint la portée de l'action.

Aussi, selon certains acteurs, le fait que seuls les travailleurs sociaux du conseil général aient été formés a considérablement réduit les chances de toucher le plus grand nombre de ménages en situation de PE. Plus largement, la rencontre en entretien de travailleurs sociaux d'autres structures que le CG (Familles Rurales notamment, les TS de la CAF rencontrés restant relativement bien informés sur l'énergie du fait de la promiscuité partenariale avec le CG) a donné à voir une réelle différence avec les TS du CG en terme d'information et de mise à disposition de moyens (pas de lien privilégié avec EDF comme le numéro d'accès au pôle solidarité, ne connaissent pas l'aide préventive, bricolent, s'informent à droite à gauche sur l'énergie pour éditer des conseils aux ménages).

Si les travailleurs sociaux formés comptaient tant des ASS que des CESF, seules ces dernières ont réellement activé le dispositif, certaines ASS du département ayant considéré que ce type de mission ne leur incombait pas (voir B) et qu'elles ne disposent pas d'un temps suffisant pour effectuer les calculs requis pour évaluer la situation énergétique d'un logement ou d'une famille.

Si le problème de ciblage évoqué précédemment n'a pas permis de traiter un grand nombre de dossier, il a surtout débouché sur des effets indésirables ou du moins non prévus par le dispositif : le renvoi sur des procédures d'insalubrité. D'une part, la prise en charge de la « thématique insalubrité » relève de la responsabilité de l'Etat (DDASS), donc hors des missions réalisables dans le cadre du dispositif. Surtout, nous y reviendrons dans le C), cette issue (concernant a priori 6 dossiers) s'est présentée comme contraire aux visées souhaitées, soit venir en aide aux personnes.

Moi sur les dossiers que j'ai eu ça relevait vraiment de l'insalubrité donc ça a permis un signalement DDASS donc des choses ont pu être posées sinon, ça a permis de mobiliser une commune sur un logement communal qui a été réhabilité mais du coup,

ce n'était pas non plus le but du projet de déboucher sur une procédure d'insalubrité, ce n'était pas ça l'objectif, c'était de permettre à des personnes, locataires ou propriétaires occupants, d'améliorer la qualité énergétique de leur logement pour éviter de dépenses excessives, ça permettait aussi effectivement de voir si c'était un problème de bâti ou de comportements, et de là on pouvait embrayer sur quelque chose de plus ciblé [T10]

B) Une logique partenariale relativement bien ancrée mais soumise à de difficiles articulations relationnelles et techniques

→ Une action descendante et lourde à gérer

La critique spontanément émise envers ce dispositif par tous les acteurs rencontrés porte sur la lourdeur et l'aspect institutionnel de la procédure, d'où la récurrence du terme « usine à gaz » pour décrire le dispositif.

Comme décrit en introduction, le cas du Tarn donne à voir les écueils d'une transposition d'un concept de dispositif (fonds d'aide aux travaux), qui, du fait que ce soient « *des cadres qui aient essayé de le faire descendre vers le terrain* », s'est rendu difficilement appropriable par les acteurs, expliquant entre autres les diverses adaptations des finalités de l'action. La simple description du fonctionnement du dispositif (partie 2) rend bien compte de l'aspect procédurier de la démarche devenue rapidement inappropriée à l'urgence des situations sociales rencontrées par les acteurs de terrain.

C'était très lourd, on ramait, ça n'avancait pas, il y a eu 2 ou 1 an et demi entre l'instruction de certains dossiers et les travaux. Aussi, Bérangère n'était pas encore là, à l'époque le chef de service partait, il y avait beaucoup de changement de personnel [T10]

Le dispositif n'a donc pas échappé à l'inertie du système administratif et institutionnel et à ses contraintes : aller-retour permanents avec le comité de pilotage et l'institution pour chaque décision, fort turnover de personnels au niveau du département, ...

Mais là... circuit de décision lourd. Beaucoup trop lourd. C'est la peur du dérapage qui a amené à un système extrêmement verrouillé, extrêmement lourd. Des changements de directeur et de personnes répétés au sein du conseil général aussi, 3 si ce n'est pas 4, le grand chef et le chef plus les gens qui suivaient. En gros tout le monde a changé. A peu près tous mes interlocuteurs ont changés en deux ans. Pour suivre des dossiers comme ça, ça n'arrange rien. Théoriquement il y a une volonté politique. Mais il manque quelqu'un pour taper du point sur la table. Et puis je m'excuse mais la décentralisation aussi ... tous les 6 mois il y a des choses qui changent. Qui implique une redistribution dans les services, c'est vrai que pas facile pour tout le monde, et puis ce n'est pas une priorité on a tellement de choses à parler avant. L'énergie elle passe après le risque de mort immédiat. La facture je m'en moque par rapport à la mort immédiate [T01]

Enfin, le poids des enjeux politiques locaux – visibilité et affinités partisanses – a également contribué à alourdir le dispositif dans sa fluidité et son efficacité. Notons en effet que les services du département de l'époque se sont très rapidement dispensés des conseils des « experts de la PE » (BCE, ADEME, ...), souhaitant faire route seuls, ce qui n'a pas été sans conséquences selon certains acteurs qui regrettent ce refus d'appui dans le montage du projet.

Contre exemple du Tarn (en référence au Gers), je ne sais plus pourquoi, si c'est eux qui ont appelé ou si c'est l'ADEME qui a lancé le truc, bref, réunion dans le Tarn, et le mec qui s'occupait du service social était le secrétaire fédéral socialiste du département à l'époque, donc politique, et première réaction « on est assez grand donc on va le définir nous même » et deuxième réaction, où là le champs des acteurs intervenait, perception assez négative de l'IDRR sur leur entrée écolo et l'autre était un peu quand même « raciste anti-vert » tu vois, j'ai eu à faire à lui politiquement par ailleurs et je confirme cette position de sa part, et donc j'ai du y aller une fois pour leur poser un peu le champs de ce que ça peut être la PE, c'est là où il y a eu cette première réaction « on est assez grand » et puis on n'y est pas retourné jusqu'à mettre en place les formations de travailleurs sociaux et où on a vu le résultat qui était lamentable [T09]

La lourdeur organisationnelle constatée par les différents acteurs peut-être attribuée au fait que finalement, le partenariat mis en place dans le cadre du dispositif s'est largement appuyé sur les relations et acteurs existants, les antécédents s'étant de fait reportés dans la configuration partenariale. Aussi, le caractère expérimental de l'action explique que le comité de pilotage n'ait pas été réellement constitué en tant que tel (pas de réunions systématiques, actions au cas par cas, pas de communication spécifique, ...), ce qui n'a pas forcément contribué à fédérer plus formellement les acteurs. Le manque de fédération de la part du porteur de projet a d'ailleurs été plusieurs fois remarqué par certains enquêtés comme un besoin. Le CG a pour sa part posé ce constat comme une limite qu'il reconnaît mais qu'il attribue à un manque de temps, l'action « Energie précarité » s'étant présentée comme une action supplémentaire, s'ajoutant aux missions existantes sans pour autant disposer de moyens supplémentaires (un animateur du projet par exemple) pour la mettre en œuvre.

➔ La confrontation des référentiels professionnels ou la coopération hermétique

Le partenariat engagé à l'occasion de l'action « Energie précarité » n'a pas donné lieu à des conflits institutionnels ou de personnes à proprement dits mais a au contraire permis de continuer à consolider et élargir une dynamique partenariale plus ou moins déjà existante sur le territoire. La CAF, l'ADIL, le CG et EDF ont une collaboration institutionnelle fréquente et relativement bien ancrée dans les habitudes de travail.

Toutefois, le caractère innovant du thème de l'action a conduit à élargir les thématiques donc les compétences mises en œuvre, élément soumis, lui, à discorde.

Il apparaît que le dispositif n'ait pas été reçu de la même manière par les CESF et les ASS. Ces dernières, comme évoqué précédemment, se sont – pour certaines – déclarées relativement réticentes à prendre part à la démarche du fait d'un manque de temps dans les missions et d'une inadéquation avec leurs compétences. Mais les réticences ne se sont pas arrêtées là. Le formateur note en effet, à la différence de certains départements, que le Tarn a retenu son attention par l'ambiance des formations, occasion pour certains TS participants de faire remonter les remarques émises par d'autres membres du service ...

J'ai eu certaines réactions lors de la formation ... j'avais des CESF ou ASS qui me disaient qu'entre celles certaines se foutaient de leur gueule (celles qui suivaient la formation et entre ASS et CESF) en disant que ce n'était pas à elle de s'occuper de l'énergie donc des gros problèmes d'ambiance sur le site qui étaient présents, alors que la semaine dernière dans le Lot, la formation était mixte ASS-CESF et pleins

d'ASS étaient super contentes donc voilà, sur le Tarn, problème d'organisation de travail, organisation hiérarchique, manque de pré-sensibilisation, voilà donc tout un tas de choses qui font que ça a merdouillé (...)Dans le groupe, il n'y a pas eu de différences notables si ce n'est que, mais c'est pareil partout, que les ASS étaient un peu plus à la ramasse concernant certains calculs mais c'est normal, même si on ne fait pas beaucoup de mathématiques ; par contre au niveau des commentaires annexes qu'on a pu avoir, elles disaient que dans leur monde professionnel, elles ne se sentaient pas concernées par ces questions d'énergie, qu'elles s'étaient faites moquer par leurs collègues entre elles du fait de s'être inscrite à cette formation ; ça a peut-être changé depuis mais il ne m'ont pas l'air simple dans le Tarn au niveau du CG [T09]

Outre la dégradation de l'ambiance dans les services concernés, ce constat conduit toutefois à rappeler que la faible adhésion des ASS au dispositif a fait l'objet d'un frein majeur au déploiement du dispositif, d'autant plus que l'activation d'une demande d'aide par une CESF ne peut se faire sans l'appui de l'ASS en charge du suivi de dossier sur le plan administratif.

Nous conseillères on peut solliciter les dispositifs d'aide pour les familles mais ce sont surtout les ASS qui font ça – en général les CESS co-rédigent les demandes d'aides financières avec l'ASS [T05]

Le dernier constat a lui aussi été récurrent dans les discours. Il s'agit des retours opérés par les divers acteurs de l'opération concernant l'action du thermicien et les enjeux de son intervention.

Outre un problème subjectif de personne (qui ne fera pas l'objet d'une analyse ici), le thermicien en charge des diagnostics a fait l'objet de plusieurs critiques.

- Un manque de vulgarisation et une trop forte technicité ont été évoqués concernant les diagnostics et les retours faits en réunions aux membres du comité de pilotage.

Il y avait trop de technicité dans les diagnostics ramenés par l'IDRR, le premier, je me rappelle on n'avait rien compris, il faut que ça reste lisible, ça peut rester technique, mais il faut être capable de le vulgariser et de cibler les travaux indispensables [T07]

Les diagnostics étaient trop lourds, trop techniques pour le CP qui devait délibérer derrière, moi mes rapports sur A3E qui sont les mêmes que Thomas Monge c'était recto verso, l'IDRR c'était 7 pages, moi j'avais trouvé ça vraiment trop compliqué ; bon après, je connais les 2 personnes de l'IDRR qui sont très militantes, elles voulaient rajouter en plus un bilan carbone, alors évidemment quand on sort quelqu'un de l'électricité et qu'on lui met un poêle à fioul, le bilan carbone est négatif donc ce n'est pas un argument économique pour la famille donc ce genre de truc et après, ils ont évolué [T09]

- L'inadéquation des préconisations – jugées comme trop orientées sur l'aspect environnemental et écologique – et inappropriées aux publics en situation de PE (en termes de revenu et de préoccupations écologiques)

Il y avait l'IDRR, mais eux c'est le côté technique, thermicien et aussi l'aspect énergies renouvelables, ce n'est pas que ce soit un public hermétique aux énergies renouvelables mais c'est un public qui n'a pas les moyens d'envisager maintenant ces solutions là, il y a cette optique là, même s'il faut continuer à chauffer à l'électrique, mettre un peu de laine de verre,

on n'est pas dans la performance énergétique, c'est pas l'objectif, du coup, bon ça leur a été dit [T07]

Nous avons été confrontés à une énorme difficulté de compréhension avec l'IDRR. La commande faite par le CG était dans un 1er temps d'inspecter le bâti, de relever des indices, puis de fournir un constat et enfin, de faire des propositions d'amélioration. Le diagnostic était souvent fourni avec des choses que nous n'avions pas envie de voir, comme par exemple d'envisager de faire l'acquisition d'une chaudière à granules par exemple. On avait l'impression que le technicien de l'IDRR faisait de la propagande pour tel ou tel produit et, en particulier, les chaudières à bois ou à granules... La philosophie de l'IDRR les gens peuvent l'entendre mais ce n'est pas la commande qui avait été faite avec le CG. De toute façon, quelque soit le compte-rendu fourni par l'IDRR, le CG fixe une limite pécuniaire de l'ordre de 1500€. Le technicien devait chiffrer les propositions envisageables et le poêle à granules représentait une somme trop importante [T10]

Nous on était assez contente de travailler avec l'IDRR, c'était pertinent, on a appris plein de choses, ça se passait bien ; après sur certaines préconisations genre le chauffage au bois, c'est vrai que le central (service habitat logement) lui avait fait la remarque, sur le fait que les gens concernés ne pouvaient pas bénéficier du crédit d'impôt donc que ça ne semblait pas très pertinent après, l'idée pouvait être bonne sur le bois, parce que c'est plus facile peut-être de trouver du bois gratuitement, de le stocker [T10]

- Un manque de « fibre sociale » et de diplomatie de la part du thermicien (selon les entretiens)

Mais F, même s'il est très sympathique, je n'ai pas l'impression qu'il est un commerce très agréable, après ils sont sûrement très bons dans ce qu'ils font mais je me rappelle quand j'ai recruté JJ, je ne cherchais pas quelqu'un qui s'y connaisse dans le détail en énergie, je cherchais avant tout quelqu'un qui est capable de faire preuve d'empathie et un bon bricoleur, après on le forme [T09]

Le thermicien de l'IDRR a souvent été comparé dans les entretiens au - pour ceux qui le connaissent – thermicien d'un dispositif similaire sur le Gers, invoquant alors le manque de sensibilité ou de fibre sociale dans l'approche des situations. Parfois, la responsabilité imputée aux comportements des ménages quant à leur situation énergétique (par le thermicien) a conduit certaines CESF à se sentir accusées ou délégitimées dans leur travail d'accompagnement (AEB et conseils à la maîtrise de l'énergie).

(À dire que c'est les comportements) les travailleurs ont alors eu le sentiment que leur travail d'accompagnement n'était pas pris en compte, pas respecté par le technicien. La réaction des travailleurs sociaux a été très vive. Pour eux, l'accompagnement auprès des personnes en difficulté reste fragile, délicat. [T10]

De son côté, le thermicien affirme que les diagnostics ont avant tout permis « *de se rendre compte de choses que le travailleur social ne voyait pas parce qu'il restait toujours dans la pièce principale* ».

C) La réception du dispositif par les ménages

Douze ménages ont été enquêtés, dont 5 par le COSTIC, et sur ces 12 ménages, un a bénéficié du dispositif « Energie Précarité », un autre a bénéficié dans un premier temps d'une OPAH énergie (Mont Lacaune) puis d'une sortie d'insalubrité financée par la DDE.

→ Le diagnostic thermique, un outil neutre donc plus convainquant ?

Si la relation entre travailleurs sociaux et thermicien n'a pas toujours été évidente, certaines CESF reconnaissent cependant l'apport non négligeable de son intervention auprès des ménages. L'aspect technique du diagnostic confère en effet au thermicien une neutralité apparemment appréciée des ménages mais aussi parfois par les TS eux-mêmes, le thermicien permettant de légitimer leurs propres messages en matière de maîtrise de l'énergie.

Avec les publics en difficulté, il y a besoin de répéter les choses, donc tant mieux s'ils l'entendent de plusieurs personnes, selon les gens, les messages vont mieux passer, je me rappelle avec le thermicien, parfois, c'est ce qu'il se passait, le message passait mieux quand c'était lui qui le disait que l'assistante sociale ou nous, parce que c'est son métier, tout ça, il est peut-être plus légitime ; et puis par le technique, on parle aussi de choses plus concrètes peut-être [T10]

L'appréciation du passage du thermicien a plus généralement été très variable selon d'une part la problématique caractérisant le logement ou le ménage (les messages sont passés de manière plus efficace dans le cas de réelles situations de précarité énergétiques, beaucoup moins dans les cas d'insalubrité, les conseils étant de fait inapplicables en l'état) ; d'autre part, l'efficacité du tandem thermicien-TS restait soumis à la « sensibilité énergétique » du travailleur social (il semble a priori que plus le TS est personnellement impliqué sur les problématiques énergétiques, plus les messages – couplés au discours du thermicien – sont efficaces parce que cohérents avec le reste du travail amorcé lors de l'accompagnement social, dans la durée).

→ Un dispositif lourd, long et coûteux comparé aux effets produits

Comme décrit en introduction de cette troisième partie, le bilan de l'action « énergie précarité » se présente comme relativement décevant de par le nombre de dossiers traités et solutionnés, et ce, comparé au temps passé pour l'instruction et le montage. Si les CESF sont les premières frustrées (du fait du temps et de l'énergie engagés « pour rien »), ce sont surtout les ménages ayant pris part au dispositif – plus ou moins malgré eux – qui ont pâti de cet échec.

Je suis persuadée que ça peut marcher mais il faut de la formation, une organisation fluide, pas trop lourde à gérer, et qu'il y ait du suivi parce qu'on s'investit sur le terrain, pour qu'après ça ne suive pas, c'est ce qu'il s'est passé, on a donné de l'espoir à plein de gens pour rien « on va vous rénover le bâti etc. » et puis plus rien ! Et nous aussi on y croyait et c'est vraiment dommage [T05]

Les gens attendaient beaucoup pour certains de cette action, ça a été des frustrations énormes ce projet pour nous mais surtout une déception pour les gens, on les a mobilisés, fait miroiter [T10]

Sur les 13 dossiers ayant bénéficié d'un diagnostic thermique, seuls 2 ont réellement fait l'objet d'amélioration du logement. Or, il s'est avéré impossible de visiter les 11 ménages « recalés », les CESF en charge des dossiers ayant refusé de recontacter ces personnes pour notre enquête, suite à cet échec (nous verrons en détail pourquoi dans la partie suivante). Il est ainsi délicat d'évaluer l'impact de la visite chez ces personnes en termes de messages retenus, et encore moins concernant leur devenir (dans le logement) après l'action : aucun suivi des familles – outre l'accompagnement social en cours, s'il n'était pas déjà terminé – n'a été effectué et aucun acteur rencontré n'a été en mesure (sauf pour quelques cas) de nous informer sur l'évolution de la situation des personnes étant passées par le dispositif à un moment donné. On peut donc supposer que s'il y a une conséquence de l'action sur ces ménages, elle se traduit en terme déception, voire pire.

➔ Du manque de ciblage à la mauvaise réputation du dispositif ou quand le devenir des ménages se traduit par une perte de confiance, un statu quo voire une dégradation de la situation

La mobilisation des personnes (qu'il s'agisse des TS ou des ménages en situation de PE) a été couteuse et peu utile du fait des raisons évoquées. La conséquence directe pour certaines personnes s'est donc cantonnée à un statu quo de la situation, comme c'est le cas pour cette dame, passée par le dispositif, et revue par hasard à l'ADIL. Suite à l'échec de la procédure, la première réaction a été de se tourner vers les associations, en raison d'une perte de confiance envers l'institution et les pouvoirs publics :

Il y a une dame pour qui ça n'a pas marché, que j'ai revue, c'est C. je crois qui la suivait, je l'ai vu à l'ADIL un an après, je l'ai vite reconnu, et en fait elle faisait le tour des associations type Secours Catholique, Emmaüs, pour trouver un poêle à bois et qui allait être installé en dépit du bon sens parce que personne ne pouvait lui poser correctement le tubage, bref, donc 4 ans après, sa situation n'avait pas changé, et la première conséquence c'est la perte de confiance envers les institutions dans ces cas là [T07]

Pour d'autres, la situation s'est empirée. C'est le cas de certains dossiers ayant fait l'objet d'une déclaration pour procédure d'insalubrité. D'une part, cette démarche a entraîné un discrédit du dispositif ayant contribué à sa faible attractivité voir à sa mauvaise réputation auprès de certains TS et certains ménages

Avec le recul, c'est dommage parce que plein de locataires avaient eu vent que ça avait conduit à des procédures d'insalubrité donc « non, on ne veut pas de ça », d'autres voulaient bien mais on a eu à faire à des propriétaires occupants donc pour le coup parfait mais on en a eu très peu et sinon, c'était des locataires où il y avait défaillance du bailleur et donc non, on ne va pas mettre de l'argent public là-dessus [T07]

D'autre part, la déclaration d'insalubrité – par la condamnation du logement qu'elle engage - est susceptible d'engendrer une situation pire pour la personne : les cas de relogement sont dans les faits très rares, les propriétaires bailleurs concernés sont souvent autant précaires que leurs locataires et pâtissent de fait d'une perte de revenu, là où le locataire prend le risque de se retrouver à la rue.

Lutter contre l'insalubrité c'est bien mais il faut voir tout ce que ça amène derrière au niveau social. Dire à un propriétaire ta baraque elle est pourrie ça me gêne pas, mais après le locataire qu'est ce que j'en fais. C'est ça moi le problème. Obliger un propriétaire à faire des travaux, ça ne me gêne pas. Déclarer le bâtiment en insalubrité, c'est pas le problème mais après le propriétaire, son locataire ben il lui fout la merde. Il y a des lois. [T01]

La procédure d'insalubrité engendre également une perturbation des équilibres que la personne en situation de précarité a réussi à mettre en place. Bien souvent, les ménages bénéficiaires du FSE ont plus largement droit à un ensemble de prestations leur permettant de créer une stabilité – certes fragile – que la déclaration d'insalubrité vient ébranler. Car si cette procédure a pour vocation immédiate de sortir les personnes du danger, elle a aussi pour conséquence directe la radiation des droits au FSL, notamment le paiement de la caution pour l'accès à un autre logement.

Il y a eu aussi des logements répertoriés sur la liste DDASS qui ne relèvent plus du FSL, c'est-à-dire que voilà, moi j'ai un logement que j'avais présenté qui du coup a été déclaré et ne pouvait plus relever du FSL accès, c'est-à-dire la caution, c'est une liste où les logements indécents sont notifiés mais le problème après c'est que c'est pernicieux parce que si on ne leur paye plus la caution, comment vont se reloger les gens ? Puis à mon avis, certains auraient de toute façon repris ces logements, déjà qu'on manque de logement ... [T10]

Les conséquences engendrées par la déclaration d'insalubrité de certains logements ont été – selon les CESF – appréhendées au fur et à mesure de l'avancée de l'action et ont alors laissé place à une sorte de trauma ambiant, encore fortement présent aujourd'hui dans les équipes ayant pris part au dispositif. La relation avec certains ménages s'est totalement dégradée, conduisant à la fin accélérée de l'accompagnement social. C'est pourquoi la réactivation des contacts à l'occasion de notre enquête a été refusée par certaines CESF, du fait des conséquences engendrées.

Plus largement, l'échec du dispositif pour les « bénéficiaires déchus » n'a pas aidé au bon déroulement de l'enquête sociologique auprès des ménages au sens où certains travailleurs sociaux ne souhaitent pas faire intrusion chez des personnes sans rien leur donner en retour. Dans certains cas, l'intervention du partenaire technique de l'étude (le COSTIC) a donc été une garantie d'accès aux enquêtés, les TS voyant là l'occasion d'activer des leviers permettant de faire poids auprès des propriétaires bailleurs (via la réalisation d'un diagnostic thermique légitimant les hypothèses formulées par le TS).

→ Un trop grand nombre d'interlocuteurs pour un seul et même ménage

Comparé à d'autres dispositifs (voire autres monographies), l'action « énergie précarité » du Tarn présentait un sur encadrement (en termes de nombre de partenaires), utile par la variété des compétences mobilisées mais paralysant au niveau de l'opérationnalité de l'action. Outre la lenteur de la procédure, le surnombre d'intervenants (TS, IDRR, PACT et financeurs occasionnels, à plusieurs reprises) n'a pas aidé à simplifier la compréhension de l'intervention pour les ménages.

Les réunions du CP étaient très lourdes, il y avait l'ADIL, IDRR, PACT, alors pour réfléchir, tous ces gens là sont indispensables, après, au niveau de l'action, on avait quand même un peu l'impression qu'on avait des franges un peu communes pour

travailler sur un cas particulier, c'est-à-dire que ça faisait beaucoup d'intervenants pour une même famille, les gens ne comprenaient pas très bien qui était qui et comment ça fonctionnait [T04]

L'entretien avec le seul ménage bénéficiaire du dispositif rencontré confirme ce constat. La personne avoue ne plus se souvenir de « qui a fait quoi », ni à quelle institution rattacher chaque interlocuteur. Par exemple, si elle connaît l'ADEME de nom, elle ne sait ni détailler l'acronyme, ni le rôle joué par l'agence dans le dispositif. Ainsi, la seule caractéristique retenue est le rôle joué en faveur de l'environnement, ce qui a conduit la personne à confondre à mainte reprise l'ADEME et l'ARPE, sollicitée ultérieurement dans le cadre d'un autre dispositif concernant l'eau. Concernant l>IDRR, la visite du thermicien est restée en mémoire, des messages sont passés (voir plus bas) mais notons que c'est surtout le PACT, par le suivi rapproché d'un travailleur social lors des travaux, qui reste la structure référente du dispositif pour la personne. Le rôle du CG, et du FSL, a lui été relativement oublié.

→ Zoom sur un ménage bénéficiaire : un gain de confort pour des factures inchangées

Le cas de ce ménage donne à voir l'utilité directe susceptible d'être apportée par le dispositif : une amélioration notoire du confort. Seul dossier ayant réellement abouti, ce logement a bénéficié de l'installation d'une cheminée avec récupérateur-redistributeur de chaleur ainsi que de convecteurs électriques neufs rayonnants. La procédure a duré en tout 3 ans (de la réalisation du diagnostic à la réalisation des travaux) pour un coût total de 5000€ (cofinancement avec un PAH CAF).

Les effets immédiats évoqués par ce propriétaire occupant se présentent comme très satisfaisants : disparition des maux de tête dus aux émanations d'un chauffage d'appoint à pétrole (aujourd'hui jeté), disparition des moisissures dues à l'humidité et surtout, perte de la sensation permanente de froid.

Si les travaux engagés ont permis à cette personne d'être mieux dans son logement, ils n'ont en revanche pas débouché sur une réduction des factures d'électricité qui restent les mêmes depuis l'amélioration du système de chauffage (100€ d'électricité par mois et 10% du budget sont plus largement consacrés au règlement des factures d'énergie tous les mois). La réhabilitation de la cheminée a permis un amoindrissement des stocks de bois utilisés mais l'électricité reste l'énergie privilégiée par cette personne pour se chauffer : ayant des enfants à charge, elle préfère que ceux-ci ne manipulent pas le feu en son absence, même si son système est aujourd'hui plus sécurisé, et ne peut pas porter trop de bois du fait de son état de santé.

La stagnation du montant des factures peut entre autres s'expliquer par la non utilisation du thermostat, pourtant neuf et posé lors des travaux. Si la personne avoue ne pas savoir s'en servir, c'est d'autant plus parce que le mode d'emploi ne lui a jamais été fourni, malgré plusieurs tentatives

Je n'ai jamais reçu la notice, ils devaient revenir me l'expliquer l'installateur (prestataire du PACT) puis il n'est jamais venu, après, il m'a dit qu'il me mettrait le mode d'emploi dans la boîte aux lettres mais je n'ai jamais rien reçu ; mais après, je peux programmer manuellement là sur les radiateurs directement, donc moi j'avais fait ça, ce qui fait qu'à une certaine température, il se coupe tout seul [Ménage4 Tarn]

Le passage du thermicien a permis de découvrir que l'isolation n'était pas faite, là où a personne pensait que sa toiture était isolée à la laine de verre. Elle confie d'ailleurs qu'elle n'aurait jamais engagé ces travaux faute de moyens et pensant que l'isolation était faite.

Des messages sont passés : la personne a jeté, suite aux conseils du thermicien, un vieux congélateur énergivore, un poêle à pétrole, et a installé des LBC partout dans son logement, sans toutefois en percevoir les effets. Le passage du thermicien a également permis d'engager une dynamique d'autonomie de la part du bénéficiaire : dans la lancée des travaux, la personne a fait appel à son entourage pour poser de la laine de verre, poser une VMC et isoler une porte, source de perte de chaleur, action recommandée par l'IDRR.

Enfin, il est intéressant de noter qu'une relative expertise énergétique et technique a été acquise : concernant par exemple les différents systèmes de chauffage au bois, la personne confond certes les mots et les appellations (entre insert, poêle, cheminée...) mais a relativement bien retenu les concepts qui différencient ces systèmes ainsi que leur propriétés. Il en va de même pour tout un ensemble de systèmes techniques (souvent appelés « trucs », « bidules » ou « machin ») mais qui sont toujours rattachés à la bonne définition.

Il s'avère délicat de porter une appréciation sur les comportements, ceux-ci n'étant relevés que sur du déclaratif et quelques observations dans le logement. Toutefois, au regard de l'équipement (relativement standard) et du nombre d'occupant (dont des adolescents), on peut supposer que des améliorations sont toujours susceptibles d'être acquises, la personne avouant elle-même ne pas toujours suivre à la lettre les conseils de maîtrise de l'énergie donnés.

Synthèse de l'évaluation du dispositif « Energie Précarité » (grille AFOM)

La synthèse suivante répertorie les atouts et faiblesses – éléments endogènes – ainsi que les opportunités et menaces – exogènes – du dispositif étudié.

FAIBLESSES

- faible portée de l'action en termes de nombres de dossiers aboutis, d'efficacité et de solutions apportées
- dispositif parachuté, sans assez d'appui sur les experts de la PE
- pas de régularité ni de systématisation de la démarche (caractère expérimentale)
- Lourdeur et délais trop longs dans le fonctionnement du comité de pilotage
- Problèmes d'accès aux propriétaires bailleurs (contacts laborieux pour les acteurs du dispositif ou les locataires eux-mêmes)
- Préconisations du partenaire thermique IDRR trop techniques, peu vulgarisées et parfois non pertinentes par rapport au profil des publics concernés
- Problème de ciblage de l'action :
 - pas de définition commune et partagée de la notion de petits travaux
 - ouverture trop large des publics (locataires et propriétaires) d'où un flou sur les logements à cibler et donc sur la hauteur des travaux à mener
 - flou sur les objectifs à atteindre : réduire la facture ? améliorer le confort ? les deux ?
- Impossibilité pour les TS de mettre en œuvre les acquis de la formation : peu de cas où les solutions d'urgence peu coûteuses (type rideaux, boudins de porte ...) étaient utiles et pertinentes face à la dégradation du logement
- Porteur de projet dans l'impossibilité d'assurer le rôle de fédérateur vis-à-vis des partenaires (surplus de travail)
- Faible adhésion des assistantes sociales au dispositif
- Dispositif peu adapté aux locataires du parc privé

ATOUPS

- Forte motivation et bonne mobilisation des travailleurs sociaux du CG (surtout les CESF)
- Occasion d' « aller plus loin » que le simple règlement de la facture, source de motivation et de solution pour les TS → réponse à un besoin criant
- L'apport neutre du thermicien en matière de conseil à la MDE génère plus d'impact
- Formation des CESF enrichissante, source d'informations
- Un dispositif bien approprié pour les propriétaires occupants

MENACES

- déception des publics impliqués, perte de confiance envers les institutions voire dégradation de certaines situations → déstabilisation des équilibres précaires
- manque de retours sur les dossiers après la fin de l'action : que sont devenues les personnes ?
- changement de personnel fréquent au sein du CG / dispositif soumis à l'inertie administrative et à la contrainte des processus procéduriers (pertinence de la promiscuité avec le FSL à repenser ?)
- pas de « *Don Quichotte de la précarité énergétique* » sur le Tarn : LE porteur de projet adéquat à ces dispositifs ne s'est pas dégagé
- frustration et découragement des intervenants sociaux voire traumatisme
- culpabilité des CESF quant au rôle de dénonciation des situations vis-à-vis des propriétaires et des déclarations d'insalubrité
- débats autour d'un dispositif public potentiellement amené à financer des travaux dont la responsabilité incombe aux propriétaires (quelle finalité pour l'argent public ?)

OPPORTUNITES

- invite à préciser ce que l'on entend par petits travaux et à réfléchir dessus, ce qui n'avait jamais été fait avant, et par là même à se questionner sur les publics qu'il y a derrière (notamment les travailleurs pauvres, de plus en plus nombreux et ne pouvant prétendre au FSL)
- pratiques d'observation du logement qui ont perduré chez certaines CESF dans l'exercice quotidien du métier / fort apprentissage dans la relation technicien – CESF lors des visites, au-delà des faibles affinités personnelles
- mérite d'avoir impulsé une réflexion et une dynamique sur la précarité énergétique (pour les CESF surtout) ; plus largement, a consolidé une dynamique interinstitutionnelle et inter-acteurs bénéfique et manquant encore aujourd'hui de structuration sur le terrain tarnais de l'aide sociale

Ce projet est aujourd'hui en sommeil mais des initiatives de relance sont en gestation au niveau de la nouvelle équipe du service habitat logement du CG.

Ce travail a permis de déceler, outre les limites de l'ancien projet, la nécessité d'un porteur de projet identifié en tant que tel, à plein temps sur cette mission et capable de fédérer les partenaires nécessaires à l'animation du dispositif.

La référence à l'ADIL comme porteur pressentie a été très fréquente dans les entretiens ; or, si certaines ADIL en charge d'Espace Info Energie ont des compétences thermiques, ce n'est pas le cas de celle du Tarn, qui si elle reste très engagée sur les problématiques d'habitat indigne, ne dispose pas de la main d'œuvre suffisante à l'animation de ce type de dispositif.

Pour d'autres acteurs tels que le PACT, la lutte contre la PE doit dans l'immédiat passer par les dispositifs existants (OPAH quand il y a lieu, Volet énergie du PIG 2009 ...).

Toujours est-il que les travailleurs sociaux rencontrés sont en attente d'un nouveau dispositif, les besoins en matière de prise en charge de la PE se faisant grandissant sur le département.