

UNIVERSITE
DE TOULOUSE
LE MIRAIL



Master Politiques
Environnementales et
Pratiques Sociales



**Analyse du Système local d'Action Publique du
GerSlime :**

Dispositif d'intervention pour la maîtrise de l'énergie dans le Gers

Année 2013 - 2014

**Guillaume DE OLIVEIRA
M2 PEPS
Master « Politiques
Environnementales et
Pratiques Sociale »**

**Sous la direction
de Christophe BESLAY
et Romain GOURNET**

Table des matières

I. Contexte et cadre de l'étude	3
I.1. Contexte général et émergence du GerSlime	3
I.1.1. <i>Emergence du SLIME : Dispositif d'intervention sur les situations de PE.....</i>	4
I.1.2. <i>Contexte territorial et mise en place du SLIME dans le Gers : le GerSlime....</i>	7
I.1.3. <i>Descriptif du dispositif expérimental GerSlime.....</i>	8
I.2. Protocole de la présente étude	9
I.2.1. <i>Appréhension de l'objet/cadre théorique</i>	9
I.2.2. <i>Mode opératoire/méthodologie</i>	11
II. Identification des acteurs, définition de leurs enjeux stratégiques	12
II.1. Opérateurs.....	13
II.1.1. <i>Conseil Général du Gers</i>	13
II.1.2. <i>Association revivre</i>	15
II.1.3. <i>Gascogne Energie Conseil/AIE.....</i>	16
II.1.4. <i>OPAH / Bureau d'études Altair.....</i>	16
II.1.5. <i>Acteurs « non humains »</i>	18
II.2. Partenaires	19
II.2.1. <i>Partenaires effectifs.....</i>	19
II.2.2. <i>Partenaires potentiels.....</i>	21
II.3. Relais d'information.....	23
II.3.1. <i>Relais d'Information réguliers</i>	23
II.3.2. <i>Relais d'Information occasionnels</i>	24
II.3.3. <i>Relais d'Information potentiels</i>	28
II.4. Bénéficiaires	32
II.4.1. <i>Locataires</i>	32
II.4.2. <i>Propriétaires occupants</i>	33
II.4.3. <i>Propriétaires bailleurs</i>	33
III. Analyse du système d'actions	35
III.1. Portage du dispositif.....	35
III.1.1. <i>Un financement public largement majoritaire, complété par quelques partenaires privés</i>	35

III.1.2.	<i>Un pilotage partagé entre Revivre et le CG32</i>	36
	<i>Schéma 1 : Portage du dispositif</i>	38
III.2.	Intéressement des acteurs	39
III.2.1.	<i>Intéressement des partenaires : des campagnes de communication ponctuelles mais proactives</i>	39
III.2.2.	<i>Intéressement des ménages : un travail d'information distancié, indirect et/ou relayé</i> 40	
III.2.3.	<i>Intéressement transversal : des acteurs extérieurs qui participent ou concurrencent le travail de communication</i>	42
	<i>Schéma 2 : Intéressement des Acteurs</i>	44
III.2.4.	<i>Des dispositifs d'intéressement multiples, qui s'inscrivent dans un système complexe</i> 45	
III.3.	Signalements	47
III.3.1.	<i>Un modèle de signalements qui diffère du modèle théorique : des « donneurs d'alerte » aux « Relais d'Information »</i>	47
III.3.2.	<i>Signalement des situations de PE : un modèle qui repose quasi-exclusivement sur le rôle des Relais d'Information</i>	48
	<i>Schéma 3 : Signalements</i>	50
	<i>Schéma 4 : Fonctionnement théorique du signalement par « donneurs d'alerte »</i>	52
III.4.	Architecture de l'intervention	52
III.4.1.	<i>Architecture initiale de l'intervention : une application fidèle du SLIME au niveau local</i>	52
	<i>Schéma 5 : Architecture d'Intervention initiale</i>	56
III.4.2.	<i>Architecture d'intervention en fin d'expérimentation : un éloignement progressif au modèle initial</i>	57
	<i>Schéma 6 : Architecture d'intervention en fin d'expérimentation</i>	60
IV.	Propos conclusif : Une étude qui s'intègre à l'évaluation du GerSlime	61
IV.1.	Rappels méthodologiques de la démarche évaluative	61
IV.2.	Analyse du registre de la pertinence	62
IV.3.	Analyse du registre de la cohérence	63
IV.3.1.	<i>Cohérence interne</i>	63
IV.3.2.	<i>Cohérence externe</i>	66
IV.4.	Conclusion générale et préconisations	66

I. Contexte et cadre de l'étude

Cette étude s'inscrit dans le cadre de l'évaluation réalisée par le BESCIB (*Bureau d'Etudes Sociologiques Christophe Beslay*) du **dispositif expérimental de lutte contre la précarité énergétique** dans le Gers ; le **GerSlime**¹. Cette évaluation « à posteriori » de l'expérimentation a pour triple objectif d'étudier le **fonctionnement** du GerSlime, les **modes de réception** du dispositif ainsi que ses **impacts ou effets** sur les situations socio-résidentielles et la maîtrise de l'énergie.

Le présent rapport s'inscrit dans cette démarche évaluative et se propose d'analyser le fonctionnement du dispositif, dans une logique compréhensive, en l'inscrivant dans la durée (*de sa conception théorique initiale, jusqu'à l'architecture concrète de l'action en fin d'expérimentation*) pour tenter de mettre en lumière et de comprendre les transformations qui s'y sont opérées.

Il a pour vocation d'apporter un outil d'analyse qui permettra de comprendre et interpréter le Système Local d'Action Publique dans lequel s'inscrit le dispositif. Il devra permettre une lecture plus fine des stratégies développées par les acteurs qui définissent l'action sur le territoire, des raisons de leur engagement (ou non engagement) dans le GerSlime ainsi que des ressources et outils qu'ils mobilisent et mettent à disposition. Il devra également rendre compte des dynamiques de recomposition à l'œuvre pendant toute la durée de l'expérimentation.

De manière générale, il s'agira d'analyser **dans quelle mesure les stratégies développées par les acteurs s'opposent ou favorisent la mise en œuvre et l'atteinte des objectifs de l'intervention.**

I.1. Contexte général et émergence du GerSlime

Les premiers travaux de publication sur le thème de la précarité énergétique (PE) ont eu lieu au Royaume Uni en 1991 avec l'ouvrage de Brenda Boardman, *Fuel Poverty : from cold homes to affordable warmth*². Suite à ces travaux, la PE trouve sa définition officielle anglo-saxonne qui considère en situation de précarité énergétique « tout ménage qui alloue plus de 10% de ses revenus au paiement de ses factures énergétiques³ » (on parle ainsi d'un « Taux d'Effort Énergétique » supérieur à 10%). Bien que cette définition soit encore assez largement admise, nous pouvons supposer qu'elle ne permet pas de saisir l'ensemble des dimensions à prendre en compte pour traduire la complexité de telles situations. Comme nous l'indique le schéma ci-dessous⁴, les ménages confrontés à la PE sont dans des situations d'équilibre complexes qui nécessitent la prise en compte de certaines dimensions nous permettant d'appréhender le phénomène avec plus de précision.

¹ Outre l'évaluation, le bureau a été missionné dès 2011 pour effectuer un suivi en continu sur les quatre années de l'expérimentation.

² Boardman B., *Fuel Poverty: from cold homes to affordable warmth*, Belhaven Press, 1991 – 267p.

³ Bordier C., Leseur A., Tyszler J., Lutte contre la précarité énergétique : analyse des politiques en France et au Royaume-Uni, Etude Climat n°41, septembre 2013, 42p.

⁴ Beslay C., Gournet R., Zélem M., Huzé MH., Cyssau R., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010, p58.

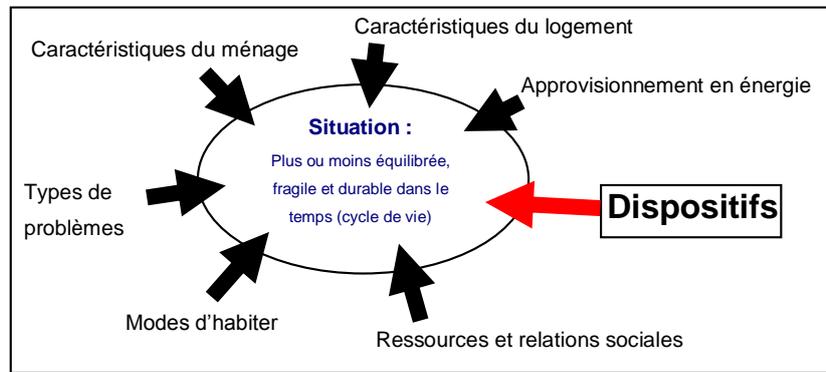


Schéma de la complexité des situations de PE

Source : Beslay et al., Programme PREBAT, 2010

Ainsi, pour mieux comprendre les situations de PE, il s'agira pour nous de prendre en compte ; (1) les **caractéristiques des ménages** (composition, activités socioprofessionnelles et niveau de revenu, état de santé, culture⁵, pratiques énergétiques, degré de sociabilité), (2) les **caractéristiques du logement** (statut d'occupation⁶, type d'habitat, état de l'habitat et performance énergétique et niveau d'équipement), (3) l'**approvisionnement en énergie** (composition du « mix énergétique »⁷, prix des énergies et types d'abonnement), (4) les **modes d'habiter** (répartition et temps d'occupation des lieux de vie, adaptation des modes de vie aux contraintes du logement⁸ et modes de gestion des équipements), (5) les **types de problèmes** rencontrés (budgétaires, sanitaires, inconfort, privation), (6) les **ressources et relations sociales** (ressources financières, matérielles et réseaux sociaux dans lesquels s'inscrivent les ménages), ainsi que (6) l'**impact des dispositifs**⁹.

1.1.1. Emergence du SLIME : Dispositif d'intervention sur les situations de PE

Les données fournies par l'INSEE (*INSEE première, mai 2011*) permettent d'appréhender l'ampleur du phénomène de la PE en France. En effet, 14,4% des ménages français ont un taux d'effort énergétique dépassant le seuil des 10%. Si l'on tente de prendre en compte certains critères subjectifs, 14,8% des ménages considèrent avoir souffert du froid dans leur logement au cours de l'année 2005 (*environ 3,5 millions de ménages*) contre seulement 10,9% en 1996¹⁰ (*soit une augmentation de 3,9 points en 10 ans*). Le phénomène de la PE semble toucher principalement ; les ménages du quartile inférieur de niveau de vie (*70% des situations de PE*

⁵ La culture renvoie ; aux origines sociales, à la langue maternelle, au niveau de formation, à la culture d'appartenance, au rapport des ménages à la technique, l'énergie etc.

⁶ A savoir : Propriétaires occupants, propriétaires bailleurs, locataires ou personnes en situation irrégulières (« squatteurs »)

⁷ Les différentes énergies consommées pour les usages domestiques et les modes d'approvisionnement qu'elles impliquent.

⁸ Par exemple, si un logement est mal chauffé, certaines pièces seront éventuellement condamnées au profit d'un espace de vie plus restreint, les ménages pourront avoir tendance à inviter moins de personnes chez eux, avoir moins d'intimité etc.

⁹ Notons que les dispositifs peuvent avoir différents impacts sur l'équilibre relatif des situations de PE. Ils peuvent bien évidemment les impacter positivement, en améliorant les conditions de vie, les pratiques de gestion de l'énergie, l'état du bâti etc. mais, paradoxalement, ils peuvent également impacter l'équilibre de la situation en stigmatisant les ménages qui en bénéficient, créer des situations conflictuelles avec les bailleurs, nécessitant le relogement etc. De fait, les ménages peuvent « perdre le contrôle » sur une situation dans laquelle ils avaient trouvé une certaine forme d'équilibre malgré la précarité.

¹⁰ Arnault S., Briant P., Devalière I., La Précarité énergétique : avoir froid ou dépenser trop pour se chauffer, INSEE première n°1351, Mai 2011.

ont lieu auprès des 25% de ménages ayant le plus faible niveau de vie¹¹), les personnes âgées (55% des personnes en situation de PE ont plus de 60 ans) et les logements du parc privé (87% des ménages touchés¹²)

En France, les premiers travaux de recherche qui traitent de la PE sont menés plus tardivement qu'au Royaume-Uni (Devalière 2007, Beslay et al. Programme PREBAT 2008-2010), et celle-ci ne trouve sa définition qu'en juillet 2010 dans l'article 11 de ladite loi « Grenelle II » qui propose une vision moins restrictive et plus ouverte du phénomène¹³. Il y est considéré « *en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat* ¹⁴ » Cette définition, qui laisse plus de libertés quant à l'interprétation de la notion de PE, renvoie aux critères subjectivement perçus par les ménages, notamment en terme de confort.

Pour I Devalière¹⁵, « *le prix du logement conjugué à l'augmentation des charges et à la hausse du coût de la vie rencontre de plus en plus souvent le point de rupture économique des ménages les plus en difficulté* » qui se retrouvent ainsi en situation de PE et/ou d'impayés d'énergie. Précisons toutefois que la PE n'est pas seulement dépendante de situations financières défavorables mais qu'elle se définit aussi par l'imbrication d'autres notions tel que l'état du logement, la « *fourniture d'énergie (accès, coût, qualité)* ¹⁶ » ainsi que la situation sociale des ménages concernés. D'un point de vue sociotechnique, nous considérerons dans le cadre de cette étude, que la précarité énergétique est un phénomène complexe qui s'articule autour de quatre dimensions ; (1) Les ressources financières, (2) l'état énergétique et les équipements de l'habitat, (3) les pratiques et représentations sociales du confort et de l'énergie et (4) les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique¹⁷.

Pour faire face à ces situations de PE et d'impayés d'énergie, certains dispositifs sont mis en place à l'échelle nationale ou locale. Parmi ces dispositifs, nous pouvons citer, le Fonds de Solidarité Énergie (FSE), lui-même intégré dans le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), les tarifs sociaux d'électricité et de gaz, les Aides Personnalisées au Logement (APL) et les Aides au Logement (AL), le Crédit d'impôts au Développement Durable et aux économies d'énergie (CIDD)¹⁸, les subventions accordées par l'Anah (Agence nationale de l'habitat) et particulièrement le programme « Habiter Mieux » (*aides complémentaires de l'ANAH concernant uniquement les travaux de performance énergétique*), les aides de l'ADEME, ainsi que les initiatives locales d'aides à l'auto réhabilitation, aux travaux (*en particulier les Fonds*

¹¹ Le niveau de vie des ménages est calculé par le rapport entre le revenu disponible des ménages et le nombre d'Unités de Consommation (Cf. Echelle d'équivalence de l'OCDE modifiée : 1 UC pour le premier adulte du ménage, 0,5 UC à tous les autres individus âgés de 14ans ou plus et 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans)

¹² Analyse de la précarité énergétique à partir des résultats de l'Enquête Logement 2006 de l'Insee, ANAH, 2009.

¹³ Beslay C., Gournet R., Zélém M.C., *Un dispositif innovant pour résorber les situations de précarité énergétique*, Sciences de la Société n°81, 2012, pp159-176.

¹⁴ <http://www.legifrance.gouv.fr>

¹⁵ Devalière I., « Comment prévenir la précarité énergétique ? Situation actuelle et risques inhérents à la libéralisation du service de l'énergie », *Annales de la Recherche Urbaine*, 2007 - pp.137-143.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Beslay C., Gournet R., Zélém M., Huzé MH., Cyssau R., *Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées*, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010 – 112p.

¹⁸ Pris en charge par le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, il est destiné à renforcer le caractère incitatif du dispositif fiscal en faveur des équipements les plus performants au plan énergétique.

Sociaux d'Aide aux Travaux de Maitrise d'Energie – FSATME¹⁹ et les Fonds d'Aides aux Travaux de Maitrise de l'Energie et d'Eau - FATMEE²⁰) etc.

Toutefois, ces dispositifs ne proposent généralement qu'une approche partielle en réponse aux situations de PE :

- soit en terme « d'aides à la pierre » ou aux travaux, qui ne prennent pas en compte les situations sociales des ménages
- soit en termes d'aides sociales aux personnes qui ne prennent pas en compte les dimensions techniques, la performance énergétique des bâtiments, les équipements des ménages etc.

D'autre part, il apparait que les dispositifs interviennent soit dans un nombre de cas par an très réduit, dans des délais souvent longs et ne permettant pas de repérage systématique des situations de PE. Soit à l'inverse, ils sont des dispositifs d'intervention de masse, qui peuvent toucher un grand nombre de ménages, mais « *ne sont pas outillés pour traiter les problèmes structurels auxquels les ménages sont confrontés* ».²¹

Dans tous les cas, ces dispositifs peinent à traiter le phénomène dans sa globalité de par leur incapacité à solutionner la PE de manière transversale.

Face à ce constat, une équipe composée de sociologues et de techniciens procèdent à une étude comparative de dispositifs de lutte contre la PE en place en France, en Guyane et au Québec²² dans le cadre du programme PREBAT²³ (*Programme national de Recherche et d'expérimentation sur L'Energie dans les BATiments*) entre 2007 et 2009. Cette étude, (*dont le Conseil Général du Gers est un partenaire*), vise à saisir, comprendre et analyser à la fois les situations de PE et les dispositifs mis en œuvre pour lutter contre ce phénomène.

L'étude se conclut par la proposition de stratégies d'intervention au regard des analyses qui en résultent, un processus d'expérimentation qui repose nécessairement sur **4 principes** : (1) Pragmatisme et efficacité (*éviter les démarches administratives lourdes, faciliter les sollicitations des ménages etc.*), (2) s'affranchir des définitions à priori de la PE (3), déconnecter l'intervention sociotechnique du cadre stricte de l'action sociale (*ne pas aborder la problématique de la PE uniquement du point de vue de l'action sociale mais créer des partenariats pluridisciplinaires*) et (4) articuler trois niveaux ou échelles d'intervention (*afin d'appréhender la complexité de chaque situation de PE qui renvoient à différents types d'action, de compétences, d'interventions*). Cette proposition est intitulée SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie)

L'architecture du dispositif, telle qu'elle fut imaginée dans le cadre du Rapport, prévoit un fonctionnement qui s'articule autour de trois niveaux d'intervention distincts ;

¹⁹ Dispositifs constitués principalement à l'initiative des CG, inscrits dans le PDALPD et dont le pilotage est assuré par l'Etat et le département. Ils sont destinés à « *financer la réalisation de travaux de maitrise d'énergie en faveur des ménages défavorisés et à engager une politique de prévention tant technique que sociale* » FSATME, Présentation et référentiel, ADEME, 2009.

²⁰ Ces fonds destinés aux familles en situation d'impayés d'énergie et d'eau sont pris en charge au niveau local par les CG. Ils permettent de réaliser des travaux d'amélioration de la performance énergétique dans leur logement.

²¹ Beslay C., Gournet R., Zélem M., Huzé MH., Cyssau R., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010 – 112p.

²² Prioriterre en Haute Savoie, Action Insertion Energie dans le Gers, Action Energie Prekarité dans le Tarn, Econologis au Québec et MDE Maroni en Guyane.

²³ Beslay C., Gournet R., Zélem M., Huzé MH., Cyssau R., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010 – 112p.

- Un **niveau « micro »** qui comprend l'accueil téléphonique par une plateforme locale ainsi que l'intervention de l'ELIR (Equipe Légère d'Intervention Rapide) auprès des bénéficiaires. Cette équipe se compose de **conseillers sociotechniques** ayant pour rôle de faire un premier état des lieux des situations sociorésidentielles, d'identifier et de hiérarchiser les actions à mener, sensibiliser les bénéficiaires à la MDE, installer des petits équipements économes et orienter, au besoin, vers les autres niveaux d'intervention.
- Dans un second temps, les bénéficiaires peuvent ainsi être orientés, si la situation l'exige, vers le **niveau « méso »** et être pris en charge par un **Socio Technicien Spécialisé (STS)**. Ce dernier ayant comme rôle d'encadrer l'ELIR (recrutement, formation, gestion de l'équipe), de réaliser des diagnostics thermiques chez les ménages, ainsi que les orienter et les accompagner dans leurs projets de travaux/aménagement (orientation vers les dispositifs existants, aide au montage de projets, à la réception des travaux etc.). C'est également lui qui est en charge d'effectuer des actions de communication et de médiation auprès des acteurs du territoire (enrôlement des partenaires, conception des outils de communication).
- Enfin, le **niveau « macro »** correspond à un traitement de fond des situations les plus complexes, sur le long terme, en renvoyant vers les grands programmes de réhabilitation et de rénovation des logements. Le SLIME s'inscrivant, à ce niveau, comme un dispositif facilitant la mobilisation de ces programmes pour ses bénéficiaires (aide à la mobilisation des partenaires, des montages de dossiers, raccourcissement des délais etc.).

Le tableau suivant est ainsi modélisé dans le rapport afin de synthétiser le mode opératoire standard du SLIME ;

Niveau d'intervention	Compétences	Outils mobilisés
Micro : Plateforme téléphonique Equipe légère d'intervention rapide Approche globale des situations Traitement de masse Intervention rapide	Disjointes de l'action sociale. Des intervenants sociotechniques indépendants établir une relation de proximité Intelligence du social et de la technique Analyse des situations et orientation des ménages	Diagnostic léger : identification des problèmes à l'aide d'une check list. Trousse d'intervention : outils pédagogiques, hygromètres, thermomètres, économètres, cache facture, modes d'emploi, Kits hydro-économiques...
Méso : Socio-technicien. Prise en charge spécialisée Intervention ciblée Court moyen terme	Compétences sociales et techniques Connaissance des dispositifs et des acteurs Compétence pédagogique Management d'équipe	Diagnostic thermique instrumenté (mesurer, évaluer) Dispositifs d'aide financière ou technique : FSL, CAL... Relogement
Macro : Traitement de fond des cas lourds Long terme	Mobilisation des dispositifs existants pour rénover, réhabiliter les logements	Dispositifs financiers (ANAH, Région...), PST, OPAH, AIVS...

Le SLIME est, depuis lors, devenu un modèle générique d'intervention sur les situations de PE. Depuis décembre 2012, il est d'ailleurs éligible aux Certificats d'Économie d'Énergie (CEE), qui constituent autant de leviers financiers incitatifs à engager des opérations d'économie d'énergie.

1.1.2. Contexte territorial et mise en place du SLIME dans le Gers : le GerSlime

Le Gers est un département rural de 6300 km² qui fait partie des départements les moins peuplés de France. Le territoire du département, qui se compose de nombreux pôles urbains de petite

taille, est « ponctué par un habitat dispersé, ancien et souvent en mauvais état »²⁴. Ainsi, pratiquement 50% du parc des logements gersois daterait des années 50²⁵. Le secteur agro-alimentaire y représente la principale activité industrielle (44% des effectifs salariés)²⁶. Selon l'ADIL32 (*Agence Départementale pour l'Information sur le Logement*), 80% de la population gersoise serait éligible aux plafonds HLM²⁷. L'âge moyen de la population (44.7 ans en 2009) est l'un des plus élevés en France (6° département) et est estimé à la hausse à l'horizon 2040²⁸. Enfin, le département se démarque par un revenu moyen par ménage plutôt faible en comparaison du reste de la métropole et seulement un ménage sur deux y est imposé.²⁹ Dans ce département, en 2009, les impayés d'énergie représentaient environ 1.700 dossiers par an³⁰.

A L'origine, le premier dispositif visant à prendre en charge les ménages en situation de PE dans le Gers était **Action Insertion Energie** (AIE). Il est mis en place en 2004 par le Conseil Général 32 suite au constat de forte augmentation des demandes d'aides au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) sur le territoire. Ce dispositif vise à identifier les ménages en situation de PE afin de leur fournir un accompagnement social ainsi que des diagnostics thermiques et se propose de réaliser quelques petits travaux afin d'améliorer la performance énergétique des logements. L'Action Insertion Energie, qui s'inspire d'un dispositif mis en place dans le département de l'Ariège, est portée par les travailleurs sociaux et les techniciens du conseil général dans une logique « bottom-up » qui vise à « *Diminuer les factures de chauffage et améliorer le confort des populations en difficulté*³¹ ». L'objectif initial annoncé est de saisir pas moins de 50 dossiers par an.

Pourtant, malgré des résultats plutôt positifs pour les ménages pris en charges, l'action peine à atteindre les objectifs qu'elle s'était fixée. Les procédures de prises en charge des dossiers, longues et contraignantes, entraînent des temporalités importantes entre les demandes formulées et les actions entreprises, de plus, les partenaires de l'action peinent à mobiliser les propriétaires bailleurs, réticents à s'impliquer dans la mise en place des travaux de rénovations. De ce fait, le nombre de dossiers pris en charge entre 2004 et 2009 est nettement inférieur aux objectifs initiaux.

Face à ce constat et dans l'optique de faire évoluer son action sur le département en matière de lutte contre la PE, le Conseil Général du Gers (CG32) décide d'expérimenter le SLIME sur une partie de son territoire. Au niveau local, il est rebaptisé GerSlime avant son lancement effectif en septembre 2011 pour une durée expérimentale de trois ans.

1.1.3. Descriptif du dispositif expérimental GerSlime

Le dispositif GerSlime est porté par le Conseil Général du Gers dans le cadre du FSL (Fond de Solidarité pour le Logement) avec le soutien de la CAF, la MSA (Mutualité Sociale Agricole), EDF, l'ADEME et la Fondation AB Pierre. L'expérimentation se déroule sur le territoire de l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH) et couvre 26 communes de la

²⁴ Gournet R., Le traitement de la précarité énergétique dans le Gers, BESCIB, programme PREBAT ADEME-PUCA, réduction de la précarité énergétique, juillet 2009.

²⁵ Dépliant Habiter Mieux Gers : Programme d'intérêt général d'amélioration de l'habitat.

²⁶ <http://www.gers-gascogne.com/>

²⁷ GERS, Perspectives Habitat n°3, ADIL32, 9 mai 2008.

²⁸ Regards sur le Gers, Panorama du département, INSEE, novembre 2012

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Gournet R., Le traitement de la précarité énergétique dans le Gers, BESCIB, programme PREBAT ADEME-PUCA, réduction de la précarité énergétique, juillet 2009.

³¹ R7 – Action Insertion Energie – Gers (32), ADEME

Communauté de Communes du Bas Armagnac ainsi que 6 autres du Canton d'Aignan. Le GerSlime affiche les objectifs suivants³² :

- Amélioration du confort et des conditions de vie (Pose d'équipements plus économes, conseils en matière de gestion des consommations etc.)
- Développement d'une culture de MDE et un engagement citoyen en faveur de l'environnement
- Conseiller et orienter les ménages (mobilisation des aides existantes, choix et utilisation des matériaux etc.)
- Favoriser l'implication individuelle et collective des ménages
- Réalisation d'actions concrètes immédiates
- Lutter contre la précarité énergétique



Le dispositif s'articule autour des **trois niveaux d'analyse et d'intervention** tels qu'ils ont été définis dans l'étude conduite de 2007 à 2010. Ces trois niveaux sont supposés permettre une meilleure appréhension de la complexité des situations auxquelles renvoient les différents cas de PE.

Le protocole expérimental GerSlime recevra du PNCEF (Pôle National des Certificats d'économies d'Énergie) un ensemble de CEE à valoriser en 2014. Les attentes autour de l'évaluation du GerSlime dans le Gers sont très importantes, en particulier auprès des autres départements ayant mis en place (ou souhaitant mettre en place) un SLIME.

I.2. Protocole de la présente étude

Ce rapport rend compte uniquement d'une partie de l'évaluation globale réalisée par le BESCOB. Il s'attache tout particulièrement à analyser le fonctionnement du dispositif à l'appui des outils méthodologiques disponibles à cet effet en sciences sociales, par l'analyse et la modélisation de systèmes d'actions. A ce titre, nous ne présenterons ici que le protocole d'étude relatif à notre objet, et ne ferons le parallèle avec celui de l'évaluation que lorsque cela sera nécessaire³³.

I.2.1. Appréhension de l'objet/cadre théorique

Il s'agira, dans la présente étude, d'appréhender le dispositif (*ou opération*) du GerSlime tel que défini par Callon (2001)³⁴ comme étant l'ensemble « *des arrangements, des assemblages, des mises en réseau de compétences et de ressources prêtes à être mobilisées par les acteurs* ». Dans cette optique, nous devrons appréhender le dispositif comme un réseau complexe et divers composé d'un **ensemble d'humains et de non humains** (approche sociotechnique) qu'il s'agira d'identifier et de caractériser afin de saisir les effets qu'ils produisent sur le reste du système. Ainsi, il s'agira d'une part de caractériser les différents acteurs qui agissent dans le dispositif avec leurs spécificités, leurs compétences, leurs objectifs et compréhension/appréhension de l'objet mais aussi d'identifier les différentes ressources mobilisables (indicateurs, techniques, outils, moyens etc.).

Pour compléter notre approche, nous considérerons le dispositif comme un ensemble d'« **acteurs stratégiques** » au sens défini par Friedberg (1992)³⁵. Ainsi, il s'agira de

³² <http://associationrevivre.fr/>

³³ Beslay C., Gournet R., Référentiel d'évaluation du GerSlime, *Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie du département du Gers*, 2014.

³⁴ Callon M., Evaluation des recherches, in Bonnet, M., (Dir), *La commande... de l'architecture à la ville*, PUCA, 2001.

³⁵ Friedberg E., *Le pouvoir et la règle, Dynamiques de l'action organisée*, Editions du Seuil, 1992 – 394p.

comprendre les acteurs qui construisent collectivement l'action (*le GerSlime*) comme autant d' « *agents autonomes qui sont capables de calcul et de manipulation et qui s'adaptent et inventent en fonction des circonstances et des mouvements de leurs partenaires* »³⁶. En d'autres termes, nous devons appréhender les acteurs comme des agents mus par des **objectifs** plus ou moins définis et capables de **stratégies**³⁷. Il s'agira donc, pour chaque acteur d'identifier les objectifs qu'ils portent mais aussi les stratégies³⁸ qu'ils développent pour les atteindre. Une telle approche, dans une démarche compréhensive, nous permettra de mieux comprendre les acteurs qui constituent le système d'actions du GerSlime. Précisons que seuls les acteurs humains développent des stratégies d'action. Les acteurs non humains quant à eux, seront appréhendés comme autant d'**outils** et de **ressources** à même d'être mobilisés par les acteurs et qu'il sera nécessaire d'identifier afin de comprendre les effets qu'ils produisent, les objectifs auxquels ils répondent, les stratégies dans lesquels ils s'inscrivent etc.

Enfin, notons que dans cette étude, les acteurs seront identifiés soit comme des groupes d'acteurs individuels (*par exemple les « élus impliqués » ou les « membres du corps médical »*), soit ils seront compris et désignés par la structure dans laquelle ils inscrivent leur action (*CAF, restos du cœur etc.*). Cette typologie est rendue nécessaire par la complexité et l'étendue du système d'actions, ne permettant pas de rendre compte des spécificités individuelles de chaque acteur. Pour autant, cette typologie reste cohérente pour comprendre l'organisation du GerSlime, en ce sens qu'elle désigne autant de sous-systèmes (*structures ou groupes d'acteurs individuels*), eux-mêmes composés d'acteurs mus par des objectifs et des stratégies communes. A ce titre, il sera par exemple nécessaire de différencier les « élus impliqués » et les « élus non impliqués », tant leurs attitudes, objectifs et stratégies diffèrent. Dans le cas des structures (et par conséquent des acteurs qui la composent), nous identifierons alors les objectifs globaux qu'elle porte et les stratégies transversales qu'elle développe. Toutefois, dans le cas où nous identifierons des logiques d'actions radicalement différentes entre les acteurs qu'elle comprend, impactant le dispositif, il s'agira d'en faire mention et de comprendre ce qui les motive.

Ainsi, le système dans lequel s'inscrit le GerSlime peut être défini comme un **Système Local d'Action Publique (SLAP)**³⁹. Par « action publique », nous comprendrons « *toute opération d'animation, d'aménagement, de financement ou d'autre nature, se donnant comme justification des objectifs d'intérêt collectif* »⁴⁰. Un tel système se définit par un **ensemble d'organisations** (ou structures) et **d'acteurs individuels**, en interdépendance sur un territoire donné et qui **partagent certains objectifs** (ou enjeux) sans pour autant s'accorder nécessairement sur des stratégies communes. Ainsi, un SLAP peut être traversé de relations directes de **coordination**, de **collaboration** voire de **concurrence** ou de **conflit**. Il s'inscrit dans un espace défini par un ensemble de **ressources** et de **contraintes** (juridiques, financières, compétences etc.), en **recomposition permanente**.

Afin de pouvoir inscrire l'analyse de ce SLAP dans une approche dynamique (du début à la fin de l'expérimentation), nous mobiliserons la **sociologie de la traduction** en faisant le lien, lorsque cela sera possible, entre les différentes phases de développement du GerSlime et les

³⁶ Crozier M., Friedberg E., L'acteur et le système, Editions du Seuil, 1977 – 478p.

³⁷ Notons que ces acteurs définissent leurs objectifs et stratégies de manière rationnelle, mais limitée par les compétences qu'ils peuvent mobiliser, les ressources dont ils peuvent bénéficier, les opportunités que leur offrent l'organisation et le comportement des autres acteurs.

³⁸ Nous comprendrons par « stratégies » l'ensemble des ressources et outils mobilisés par les acteurs dans l'optique d'atteindre leurs objectifs.

³⁹ Beslay C., Grossetti M., Taulelle F., Salles D., Guillaume R., Daynac M., La construction des politiques locales, Reconversions industrielles et systèmes locaux d'action publique, Editions l'Harmattan, 1998.

⁴⁰ *Ibid.*

étapes de la traduction décrites par Callon M⁴¹. Ces quatre étapes, qui décrivent le **processus qui part d'un ensemble de groupes d'acteurs isolés et permet aboutir à une « communauté » d'acteurs partageant une même façon de poser le problème et prêt à collaborer à sa résolution**, permettent à la fois d'analyser l'innovation technique mais également le changement social. Elles peuvent être synthétisées de la façon suivant ;

- **La problématisation**, consiste dans un premier temps, pour les porteurs de projet, à repérer le problème auquel ils sont confrontés, le territoire sur lequel se déroule l'action, et identifier les différents acteurs jugés indispensables. Dans un second temps, les porteurs de projet doivent montrer aux acteurs que le problème qu'ils ont formulé les concerne et, ainsi, « se rendre indispensables » auprès d'eux.
- **L'intéressement** est la phase qui consiste à mettre en place des dispositifs d'intéressement (Rencontres, débats, règlementations, supports de communication etc.) afin de provoquer l'adhésion des acteurs identifiés dans la problématisation. Pour les porteurs de projet, il s'agit donc de faire valoir la compatibilité de leurs intérêts (ou objectifs) avec les préoccupations et pratiques des autres parties prenantes.
- **L' enrôlement** est les « *mécanisme par lequel un rôle est défini et attribué à un acteur qui l'accepte* » (Callon 1986). Cette étape est donc totalement dépendante de la précédente et constitue en quelque sorte la pérennisation de l'intéressement par l'attribution définitive du rôle et de l'identité des partenaires. En d'autres termes, « *l' enrôlement est un intéressement réussi* ». Il s'agira donc, pour décrire l' enrôlement, de « *décrire l'ensemble des négociations multilatérales* » qui s'opèrent au sein du système d'acteurs et qui permettent de comprendre comment les rôles se sont définis.
- **La mobilisation des alliés** constitue la phase de stabilisation du réseau et du rôle des alliés. Elle consiste à définir des portes paroles légitimes, capables de représenter les intérêts portés par les différentes parties de l'action et à structurer l'identité des groupes d'acteur en présence.

Dans le cadre de cette analyse, il s'agira principalement de mobiliser les phases de **l'intéressement** et de **l' enrôlement** afin de comprendre les mécanismes à l'œuvre dans le système local d'action du GerSlime.

1.2.2. Mode opératoire/méthodologie

L'étude est construite à partir de l'analyse d'**entretiens qualitatifs** réalisés dans le cadre de l'évaluation. En tout, pas moins de 45 entretiens semi-directifs ont ainsi été réalisés, en collaboration avec les sociologues du BESCIB et la promotion de M1 2013-2014 du Master PEPS. Les acteurs rencontrés ont été sélectionnés à partir du lien qu'ils entretiennent avec le GerSlime (financeurs, gestionnaires, opérateurs, relais d'information etc.). A l'inverse, des entretiens ont également été réalisés auprès d'acteurs présents sur le territoire, partageant certains objectifs et/ou publics avec le GerSlime, mais n'entretenant aucun lien effectif avec lui (ces acteurs seront désignés en fonction du lien potentiel qu'ils pourraient entretenir avec le dispositif). Dans le cadre d'une démarche compréhensive, cette double approche a permis ; **(1)** de saisir les représentations sociales des acteurs (*de la PE, des dynamiques à l'œuvre, du dispositif en lui-même etc.*), leurs connaissances et pratiques, leurs logiques d'action (*ou stratégies*) ainsi que leur propre évaluation du dispositif, mais également, **(2)** d'avoir une connaissance plus fine du territoire de l'action, de ses frontières, ses dynamiques (*maillage associatif, institutionnel etc.*), ses principaux enjeux etc.

⁴¹ Callon M., Eléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc, *L'année sociologique* n°36, 1986.

Ainsi, nous avons défini la typologie suivante, qui permet de situer chaque acteur dans le système d'actions du GerSlime ; Les Opérateurs, les Partenaires (effectifs et potentiels), les Relais d'Information (réguliers, occasionnels et potentiels) et les bénéficiaires. A partir de cette typologie, un échantillon d'acteurs locaux (*à l'exception de quelques partenaires n'ayant pas de représentation locale*) a été sélectionné auprès de structures publiques (*CG, DDT, CAF, UTAS etc.*), privées (*EDF, Bailleurs HLM, MSA etc.*), associatives (*Revivre, Izaute & Midour, les Restos du Cœur etc.*) mais également auprès d'acteurs individuels (*élus et anciens élus, professionnels de la santé etc.*). Pour une liste complète des acteurs rencontrés, Cf. Annexe, Tableau « *Echantillon d'acteurs rencontrés en entretien – GerSlime* ». Une campagne d'entretiens d'une semaine s'est ainsi déroulée courant avril avec les étudiants du Master et les sociologues du BESCIB, complétée par quelques entretiens à posteriori avec les acteurs qui n'avaient pas pu y être rencontrés. Notons qu'un guide d'entretien (*Consultable en Annexe*) a été conçu pour s'adapter à chaque catégorie d'acteurs. Enfin, précisons que les entretiens ne sont pas destinés uniquement à cette étude, mais bien à l'évaluation globale du dispositif dans laquelle elle s'inscrit. A ce titre, il convient de préciser que ces derniers ont été pour la plupart réalisés et retranscrits par les étudiants du Master PEPS et n'étaient pas nécessairement orientés vers l'analyse du fonctionnement du GerSlime, des relations entre les acteurs, des stratégies développées etc. Précisons également qu'afin de préserver l'anonymat des interlocuteurs, il ne sera fait mention que de leur rôle vis-à-vis du GerSlime lorsque leur parole sera directement restituée (*Opérateur, Partenaire effectif ou potentiel, RI régulier, potentiel ou occasionnel*).

Chaque entretien retranscrit a fait l'objet d'une analyse précise, donnant lieu à la mise en évidence de tous les liens et interactions -effectifs ou potentiels- mentionnés par les interviewés auprès des autres acteurs du système. Pour ce faire, chaque extrait d'entretien (*ou verbatim*) s'y rapportant a été indexé dans un tableau, qu'il s'est agi de compléter en mentionnant systématiquement ; (1) les acteurs auxquels il renvoie, (2) la nature du lien et/ou des ressources en transfert (*Juridique, financier, gestion, formation, conseil etc.*), (3) la fréquence des interactions (*régulières, occasionnelles ou potentielles*) et, (4) la nature des relations/interactions (*coordination, coopération, concurrence, conflit, distanciation*).

Une analyse transversale de ces matériaux a ensuite été menée, permettant de reconstruire le Système Local d'Action Publique relatif au GerSlime.

L'analyse s'appuie également sur un travail de recueil de données bibliographiques, entrepris en amont de l'étude puis remobilisé et complété tout au long de l'enquête. Il comprend divers travaux de recherche relatifs à la PE en France (*Beslay, Devalière, Gournet, Zélem etc.*) et en Grande Bretagne (*Boardman, Bordier, Leseur, Tyzler etc.*), permettant de mieux se saisir et définir l'objet de l'étude, ainsi que d'ouvrages plus généraux des sciences sociales (*Callon, Cauquil, Crozier, Degenne, Forsé, Friedberg etc.*) en soutien à la définition du cadre théorique et à la construction de la méthodologie.

Ce dossier s'articule autour de **trois phases de travail** ;

- L'**identification des acteurs** qui s'inscrivent (ou pourraient s'inscrire) dans le système d'action puis la **définition de leurs enjeux stratégiques**.
- La **description et l'analyse des liens** qu'ils entretiennent entre eux et leur **modélisation en organigrammes** (*ou sociogrammes*).
- La **mise en relation entre les résultats de cette étude et l'évaluation** dans laquelle elle s'inscrit.

II. Identification des acteurs, définition de leurs enjeux stratégiques

Afin de dresser la liste des acteurs qui s'inscrivent (*ou pourraient s'inscrire*) dans le Système Local d'Action Publique du GerSlime, la typologie précédemment décrite sera mobilisée

(opérateurs, partenaires, relais d'information et bénéficiaires) qui permet, de manière plus précise, de rendre compte de leur rôle dans le dispositif, des ressources qu'ils apportent à l'action, de leur niveau d'implication etc. Précisons que certains acteurs s'inscrivent seulement dans l'un des quatre registres de cette typologie alors qu'ils ont une action transversale vis-à-vis du GerSlime et pourraient s'inscrire dans plusieurs en parallèle⁴². Il s'agira donc ici de les inscrire dans le registre où leur action est la plus présente et/ou la plus importante au regard des objectifs du GerSlime⁴³

II.1. Opérateurs

Dans le cadre de notre approche sociotechnique, nous désignerons par « opérateurs » l'ensemble des acteurs humains et « non-humains » (*que sont les outils et les moyens alloués au dispositif*) qui participent à la mise en œuvre du dispositif sur le territoire.

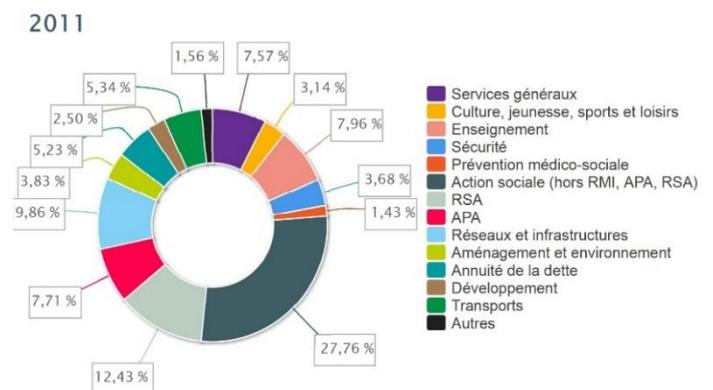
II.1.1. Conseil Général du Gers

Au sens strict, le Conseil Général est l'assemblée délibérante du Département, en tant que collectivité territoriale, formée par la réunion des Conseillers Généraux (Conseillers Territoriaux en 2014 après adoption du projet de réforme de 2009). En France, **le Conseil Général administre la collectivité territoriale qu'est le département** et dans un sens plus général, ce terme a fini par désigner la collectivité elle-même.

Le mandat du Conseil Général est de 6 ans et il est renouvelé par moitié tous les 3 ans. Le Conseil Général, depuis la loi de décentralisation de 1982, « règle par ses délibérations les affaires du département⁴⁴ », en particulier la création des services publics départementaux, la gestion des biens des départements et son budget. Il bénéficie ainsi d'une certaine liberté d'organisation, dans le cadre déterminé par la loi.

Depuis 2004⁴⁵, le département est le **principal acteur des politiques sociales** avec la gestion du Revenu de Solidarité Active (RSA), du Fonds Solidarité Logement (FSL), du Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ), l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) etc. Il est également en charge de la gestion **des grands équipements et des voiries** (routes départementales, ports, aérodromes), de **l'enseignement** (gestion des collèges et transports scolaires), de la **culture**, de **l'aménagement et de l'environnement**, du **développement économique et agricole** etc.

Nous pouvons voir dans le graphique ci-contre que les dépenses réalisées par le CG sont principalement réparties sur les postes relatifs à l'action sociale, soit au total 47,84% (27,7% pour l'action sociale hors RSA et APA⁴⁶, 12,43% pour la RSA et 7,71% pour l'APA). A titre de comparaison, seulement 5,23% des dépenses sont réparties sur les postes relatifs à l'aménagement et à l'environnement.



Répartition moyenne des dépenses des CG pour l'année 2011
Source : www.vie-publique.fr

⁴² C'est le cas du CG32 par exemple qui est à la fois opérateur, partenaire (en particulier financier) et relais d'information.

⁴³ Pour reprendre l'exemple du CG32, nous pouvons considérer que son rôle en tant qu'opérateur a été le plus déterminant vis-à-vis du fonctionnement du GerSlime sur toute la durée de l'expérimentation.

⁴⁴ Loi de Décentralisation du 2 mars 1982 relative aux droits des communes, des départements et des régions (Acte I de la décentralisation)

⁴⁵ Loi du 13 Août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales (Acte II de la décentralisation)

⁴⁶ Revenu de Solidarité Active et Allocation Personnalisée d'Autonomie

Le Conseil Général du Gers (CG32) se compose de 8 commissions spécialisées⁴⁷, ayant pour rôle d'étudier et d'émettre un avis sur les affaires relevant de leurs compétences ainsi que de différents services, en charge de la gestion des politiques et dispositifs dont ils relèvent. Le GerSlime est inscrit, au niveau du CG32, au titre de la commission Développement durable et Agenda 21 et est intégré au Plan Climat Energie Territorial⁴⁸ (PCET).

Dans le cadre d'un objectif de lutte contre la **précarité énergétique** et de **maitrise de l'énergie** pour les logements du territoire, le CG32 est actuellement en charge des dispositifs suivants ;

- **Le Fonds de Solidarité pour le Logement**⁴⁹ (FSL), institué par le **PDALPD**⁵⁰, qui consiste à accorder des aides financières aux ménages « *éprouvant des difficultés à accéder ou à se maintenir dans un logement décent et indépendant en raison de l'inadaptation de leur ressources ou de leur condition d'existence* ». A ce titre, le FSL se compose de trois volets : (1) Aide au maintien dans le logement (*aides aux impayés de loyer, des factures d'eau, d'énergies et de téléphone*), (2) aide à l'accès au logement (*aides au dépôt de garantie, du premier mois de loyer etc.*) et (3) financement de mesures d'accompagnement social auprès de prestataires. C'est dans le cadre du FSL que le CG finance le GerSlime, dans l'optique d'agir en amont des situations de PE afin que les demandes de subventions ne se répètent pas d'une année sur l'autre⁵¹. Les ménages qui font une demande FSL et présents sur le territoire de l'OPAH sont actuellement quasi-systématiquement orientés vers le GerSlime.
- **L'Action Insertion Energie**⁵² (AIE) depuis 2004, qui s'adresse aux publics relevant du PDALPD qui s'appuie sur un repérage par les travailleurs sociaux (TS) des ménages en difficulté, suivie d'une visite et d'un diagnostic par un thermicien (Gascogne Energie Conseil) et le TS et pouvant entraîner selon les situations, un accompagnement pour des devis ou travaux, la médiation avec le bailleur ainsi qu'un apport de subventions dans le cadre du Plan Départemental d'Insertion (PDI) et/ou du FSL. Cette action est financée conjointement par le CG32 dans le cadre du FSL ainsi que par l'ADEME. Précisons que les objectifs du dispositif concernant le nombre de ménage bénéficiaires est de 50/an sur l'ensemble du département.
- **Le GerSlime** depuis octobre 2011, qui est piloté par le service de lutte contre l'exclusion dans le cadre du PDALPD et financé par le FSL et l'ensemble des partenaires de l'action. Précisons que le CG32 s'inscrit de manière transversale, dans le cadre du GerSlime, à la fois comme opérateur mais également comme **partenaire** (*apport de ressources financières, humaines et politiques*) et comme **relais d'informations** régulier puisqu'il oriente les publics du FSL vers le dispositif afin d'agir en amont sur les situations de PE. De plus, il constitue l'acteur principal en termes de **diffusion de l'information** sur le territoire, auprès des partenaires et des autres relais d'information (effectifs ou potentiels).

⁴⁷Développement Durable et Agenda, 21 - Solidarité Départementale - Education et Patrimoine départemental - Routes et Transports - Agriculture et Développement rural - Aménagement du territoire et interventions économiques - Vie associative, jeunesse, culture et sport - Finances, affaires générales et personnel <http://www.cg32.fr>

⁴⁸ Qui correspond au volet climat-énergie de l'Agenda 21.

⁴⁹ <http://www.anil.org>

⁵⁰ Le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées est une charte signée entre différents partenaires sur le département (CG, Offices HLM, CAF, MSA etc.) qui définissent un ensemble d'actions à mener pour une période de trois ou quatre ans auprès des personnes défavorisées.

⁵¹ A ce titre, précisons que le FSL représente un investissement total de 1 650 000€ par an dont 60% pour des demandes d'aide au paiement des factures d'énergie.

⁵² R7 – Action Insertion Energie – Gers (32), ADEME

II.1.2. Association revivre

Revivre est une association créée en 1995 sur le département du Gers. Son siège social se situe sur la commune de L'Isle Jourdain, dans l'Est du département. L'objectif global de l'association est de « **contribuer à la réhabilitation de l'habitat rural et urbain**⁵³ ». Dans cette optique, l'association revivre repose aujourd'hui sur **trois volets distincts** ;

- **L'auto-réhabilitation**, qui constitue l'activité initiale de l'association et qui consiste à accompagner les ménages demandeurs dans leurs travaux de remise en état de logement tout en les impliquant dans ces réalisations. Cet accompagnement est construit autour d'une analyse et d'un diagnostic de la situation, de la mise à disposition de matériaux nécessaires ainsi que d'une aide à la réalisation des travaux. Ce volet est financé par le CG32 à hauteur de 100 000€/an environs.
- **Les Baux à Réhabilitation** sont des accords signés avec des propriétaires de logements (privés ou publics), qui mettent leur bien à disposition de l'association pour une durée déterminée (15 ans minimum) en échange de sa rénovation à des fins de créations de logements sociaux. L'association est indépendante sur ce volet, qui n'est financé que par les loyers perçus sur les baux en cours et s'appuie sur un travail bénévole de ses membres.
- Le **GerSlime** a été confié à l'association par le CG32 depuis ses débuts en 2011. Ils sont opérateurs de terrain du dispositif et reçoivent à ce titre un financement annuel du CG32 dans le cadre du FSL ainsi que des différents partenaires de l'action (à hauteur de 150 000^{€/an} environs).

L'association emploie quatre salariés sur ces trois volets ; (1) une secrétaire qui dispose d'un mi-temps sur le GerSlime et d'un mi-temps sur l'auto réhabilitation. (2) Deux Accompagnateurs Technico-Sociaux (ATS), qui disposent chacun d'un mi-temps sur le GerSlime et d'un mi-temps sur l'auto réhabilitation. (3) Une CESF qui dispose d'un mi-temps sur le GerSlime.

Dans le Cadre du GerSlime, les opérateurs au niveau de l'association comprennent donc :

- Le **secrétariat** de Revivre. Lors du démarrage du dispositif en 2011, le secrétariat était assuré par le pôle animation du PDALPD et est transféré à l'association en juin 2012. Représenté par sa secrétaire, qui assure l'accueil téléphonique des ménages demandeurs, il constitue le point d'entrée dans le dispositif par l'intermédiaire d'un numéro unique. Première interlocutrice des ménages, la secrétaire assure une mission d'écoute et de première analyse des problèmes. Elle donne des conseils, oriente le cas échéant vers d'autres dispositifs mieux adaptés. Si les ménages sont éligible au GerSlime, elle renseigne la fiche de suivi et la transmet à l'ELIR et/ou à la CESF pour la prise de rendez-vous.
- L'**ELIR** (Equipe Légère d'Intervention Rapide), composée des deux ATS de l'association et qui se partagent chacun une moitié du territoire du GerSlime. Dans la conception initiale, ces intervenants représentent le « niveau Micro » de l'intervention et effectuent une première visite auprès des ménages demandeurs afin d'appréhender la complexité des situations socio résidentielles. Ils réalisent une visite ainsi qu'un diagnostic commenté du logement et analysent les factures et les consommations d'énergie. Leur mission consiste à fournir et installer de petits équipements, tout en prodiguant des conseils adaptés dans une **démarche**

⁵³ <http://www.associationrevivre.fr/>

d'accompagnement sociotechnique. A l'issue de la visite, ils remplissent un compte rendu qu'ils intègrent à la « DropBox » du GerSlime et orientent au besoin les ménages vers d'autres instances ou les autres niveaux du dispositif (Mésos/Macro).

- La **CESF** (Conseillère en Economie Sociale et Familiale) intervient auprès des ménages à la demande de l'ELIR ou de la secrétaire, lorsque la situation de ces derniers est plus complexe et nécessite un accompagnement supplémentaire. Elle conseille les ménages dans leur gestion de l'énergie, de leur budget et les accompagne pour réaliser certaines procédures administratives auprès des services sociaux, pour réaliser des demandes d'aides etc. En sa qualité de travailleuse sociale, elle est en contact régulier avec les autres institutions du territoire (CAF, UTAS, Mairies etc.) et participe grandement à leur transmettre les informations relatives au GerSlime. Enfin, elle bénéficie du prêt de locaux et d'outils de la part de la CCBA ou de l'UTAS de Nogaro au moins une fois par semaine où elle peut éventuellement y recevoir des demandeurs.

II.1.3. Gascogne Energie Conseil/AIE

Gasconne Energie Conseil (GEC) est une société fondée en 2006 et qui développe une activité complète autour des diagnostics énergétiques. Elle a pour objectifs de **promouvoir les énergies renouvelables et la performance énergétique**. A ce titre, elle propose de réaliser des pré-diagnostic auprès des entreprises et des collectivités ayant des projets de rénovation thermique d'un bâtiment (*outils d'aide à la décision subventionnés par l'ADEME*). Elle réalise également des études pour des projets de maisons à « haute performance énergétique ». AIE est également conventionnée en parallèle par le CG32 avec lequel elle coopère pour lutter contre la PE dans le cadre du GerSlime et de l'Action Insertion Energie (*Cf. CG32*). La société réalise à ce titre des bilans thermiques du logement des bénéficiaires, leur donne des conseils sur les équipements et les sensibilise à « une consommation raisonnée des énergies ». Elle permet également de réaliser des devis pour évaluer le montant des travaux à engager.

II.1.4. OPAH / Bureau d'études Altair

Les **OPAH** (*Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat*) ont été créées en 1977. Elles constituent un « *outil d'intervention publique mis en place sur les territoires conjuguant des difficultés liées à l'habitat privé* »⁵⁴. Les objectifs de telles opérations sont d'apporter une solution aux enjeux spécifiques du territoire qu'elles couvrent en termes de **logements insalubres**, de **problèmes de santé publique**, de **économies d'énergie** dans les logements, de **dévitilisation des territoires ruraux** etc. Elles sont mises en place conjointement par les collectivités et par l'ANAH (*Agence Nationale de l'Habitat*), qui apporte un financement majoré aux propriétaires (bailleurs et occupants) qui entreprennent des travaux d'amélioration de leur logement. Dans le cadre de la PE, ces aides renvoient principalement au programme « **Habiter Mieux** » de l'ANAH qui permet aux propriétaires, selon certaines conditions⁵⁵, de pouvoir bénéficier d'un financement complémentaire des travaux de rénovation thermique dans leur logement. Ainsi, selon leurs ressources, les ménages peuvent bénéficier d'aides comprises entre 35 et 50% du montant total des travaux (aide aux travaux ANAH), puis d'un supplément allant jusqu'à 30% du montant total dans le cadre du programme « habiter mieux ». Elles peuvent ensuite être complétées par des financements du CG, de la communauté de communes

⁵⁴ www.lesopah.fr

⁵⁵ Des conditions de ressources tout d'abord (à titre d'exemple, les ressources du ménage ne doivent pas excéder 18262€/an pour une personne seule, 32119€/an pour une famille de trois personnes etc.), mais également de garantie de performance énergétique sur les travaux engagés. Ainsi, les propriétaires occupants doivent engager des travaux garantissant au moins 25% de performance énergétique contre 35% pour les propriétaires bailleurs.

et/ou par la mairie⁵⁶. Les OPAH permettent également aux demandeurs de bénéficier d'un **accompagnement** lors des démarches administratives ainsi que d'**expertises** techniques de leur logement (nature des travaux à réaliser, Diagnostics de Performance Energétique etc.).

Sur le territoire du GerSlime, l'OPAH est de type « revitalisation rurale » (OPAH-RR), spécialement conçu pour solutionner les problèmes des territoires ruraux, confrontés à de graves phénomènes de dévitalisation et de paupérisation. Elle a été mise en place à la demande de la CCBA (*Communauté de Communes du Bas Armagnac*), dont elle couvre l'ensemble des communes ainsi que 6 autres de la Communauté de Communes de Terres d'Armagnac (*le Canton d'Aignan*). Les objectifs affichés par cet OPAH-RR pour répondre aux enjeux du territoire sont ; **l'amélioration des conditions d'habitat** des publics modestes ou précarisés, soutenir un **habitat respectueux de l'environnement**, **valoriser le bâti vacant** et structurer une **offre adaptée de logements locatifs**⁵⁷.

L'animation du programme a été confiée au **bureau d'études Altaïr**, une SCOP⁵⁸ (*Société Coopérative et Participative*) fondée en 1999 à Tarbes, spécialisée dans la **mise en œuvre et l'évaluation des politiques de l'habitat et du logement**. Pour ce faire, les animateurs du bureau d'études tiennent des permanences dans les communes de Nogaro, du Houga, d'Aignan et de Manciet, où ils reçoivent les demandeurs pour leur « apporter des réponses personnalisées »⁵⁹ (*pertinence des projets, solutions envisageables, orientation ou réorientation vers les aides et dispositifs mobilisables etc.*) et effectuent, selon les situations, des visites au domicile, réalisent des diagnostics techniques (DPE), accompagnent la constitution des dossiers etc. « *Le premier contact se fait ici, ou par téléphone. Donc là on vérifie les revenus, on dégrossit un peu le projet [...] on va faire une visite [...] Et après, une fois qu'on a fait la visite, on fait l'évaluation énergétique, si on a le gain d'énergie je rappelle les gens et là on les accompagne pour monter le dossier* ». (Opérateur)

Ils constituent un point d'entrée dans le programme et c'est eux qui sont directement sollicités par bénéficiaires potentiels ou des instances qui les orientent.

L'OPAH et ses animateurs constituent des opérateurs à part entière du GerSlime, en ce sens qu'ils **constituent le niveau « Macro »** des interventions. En effet, dans l'optique d'une prise en charge globale des situations de PE, les Opérateurs du GerSlime peuvent être amenés à orienter ou réorienter ses bénéficiaires vers l'OPAH afin qu'ils bénéficient, s'ils sont éligibles (*uniquement les propriétaires*), des aides que ce dernier propose. Notons qu'à ce titre, l'animateur de l'OPAH participe aux Comités Techniques du GerSlime lors desquels ils décident de l'orientation des bénéficiaires vers les différents niveaux d'intervention. Enfin, l'OPAH oriente également de manière occasionnelle certains ménages vers le GerSlime en complément de leurs actions (*pour des « petits » travaux ou des conseils MDE*) ou si ces derniers ne sont pas éligibles aux aides de l'ANAH (*soit qu'ils sont locataires, soit que leurs ressources ne le permettent pas*).

⁵⁶ A titre d'exemple, la répartition des aides disponibles grâce au programme « habiter mieux » pour un ménage aux ressources « très modestes », sur un projet de travaux de 12 000€ est la suivante ; 6000€ aides aux travaux de l'ANAH, 3500€ aide habiter mieux, 500€ complément d'aide locale (*CG, commune etc.*).

⁵⁷ Convention 032OPA006, ANAH, Juillet 2011

⁵⁸ Société coopérative de forme SA ou SARL dont les salariés sont les associés majoritaires et détiennent au moins 51% du capital social et 65% des droits de vote. Les SCOP comprennent un dirigeant élu par les salariés associés mais les bénéfices générés sont partagés de manière équitable entre tous les salariés.

⁵⁹ www.altair-habitat-territoire.fr

Les deux dispositifs sont donc pleinement complémentaires, tant par leurs objectifs que par les publics qu'ils ciblent et permettent d'agir de manière globale et massive sur les situations de PE du territoire.

II.1.5. Acteurs « non humains »

Les acteurs « non humains » désignent l'ensemble des outils et des moyens disponibles, qui sont mobilisés par les opérateurs dans leurs stratégies d'intervention.

Ainsi, nous pouvons identifier les **kits de petits équipements**⁶⁰ distribués aux ménages lors des premières visites de l'ELIR. Ce kit, au-delà de ses objectifs d'économie, permettent également à l'ELIR de disposer d'une certaine légitimité/confiance lors de l'intervention, en apportant un « cadeau » au bénéficiaires ;

« Ça permet de créer un contact autour de ça quoi, de laisser des petits appareils, de faire des petites démonstrations, ça créer ce climat de confiance, les gens sont plutôt contents qu'on leur fasse des cadeaux comme ça » (Opérateur)

Nous pouvons également identifier, les **supports de communication** qui peuvent être distingués selon deux catégories ;

- Les **supports de communication externes** comprennent toutes les affiches et les flyers qui permettent de relayer l'information du dispositif (*objectifs et fonctionnement*) auprès des bénéficiaires, RI et partenaires potentiels. Ils sont pris en charge par les Opérateurs (CG et Revivre), qui les disposent sur le territoire dans les endroits qu'ils considèrent appropriés pour être efficaces massivement (Commerces, mairies etc.). Les flyers constituent également un outil nécessaire aux RI qui pourront les redistribuer à leur tour aux bénéficiaires et autres RI potentiels pour diffuser plus largement l'information.
- Les **supports de communication internes** sont toutes les interfaces de communication qui structurent le fonctionnement du GerSlime auprès des opérateurs. Ils comprennent les fiches saisines et fiches d'intervention⁶¹ mais également les comptes rendus⁶² du CT, ainsi que la DropBox (*Stockage de données en ligne*) où sont centralisés tous les supports de communication internes, consultables par tous les opérateurs. + ajouter les autres supports qui transmettent d'autres messages (à travers les plaquettes etc.)

Enfin, nous pouvons identifier le **budget global du GerSlime**, attribué par ses partenaires, qui conditionne l'ensemble des actions qui peuvent être menées pour atteindre les objectifs. Ce budget est calculé par année d'intervention et n'est pas identique d'une année sur l'autre⁶³. Il est ensuite réparti sur les différentes actions à mener⁶⁴ et détermine en partie les objectifs du dispositif et les outils mobilisables par les intervenants.

⁶⁰ Thermomètre, lampes basse consommation et mousses (ou aérateurs)

⁶¹ Les **fiches saisines** sont rédigées par la secrétaire pour chaque demande suite à un court entretien téléphonique avec les ménages. Elles constituent ainsi le premier niveau d'analyse des situations rencontrées et sont ensuite transmises à l'ELIR et stockées sur la DropBox. Les **fiches d'intervention** sont celles réalisées par les opérateurs (ELIR, CESF, Thermicien) suite à leur intervention chez les bénéficiaires. Elles constituent une analyse plus précise des situations rencontrées, de la nature de l'intervention effectuée ainsi que des suites à donner. Elles sont également stockées sur la DropBox.

⁶² Les **comptes rendus du CT** résument, pour chaque ménage, les orientations qui ont été choisies par les opérateurs, ainsi que les décisions de changements à effectuer pour le dispositif dans son ensemble.

⁶³ 187 500€ en 2011, 154 185€ en 2012, 171 950€ en 2013 et 121 000€ en 2014

⁶⁴ Visites à domicile ELIR / Secrétariat / Déplacements et frais de missions / Accompagnement Social / Petits équipements / Petits travaux / Formation / Information-Communication / Niveau méso (Gascogne Energie Conseil) / Evaluation

II.2. Partenaires

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

La liste des partenaires sera établie selon qu'ils participent de manière effective au GerSlime ou à l'inverse, qu'ils n'y participent pas malgré le fait qu'ils partagent certains objectifs et pourraient potentiellement partager certaines ressources. Nous présenterons donc les **partenaires effectifs** dans un premier temps, puis les **partenaires potentiels** en prenant soin d'identifier, pour chacun, en quoi leurs objectifs avec le GerSlime sont convergents ainsi que les ressources qu'ils partagent ou pourraient partager.

II.2.1. Partenaires effectifs

La liste suivante de partenaires du GerSlime peut être identifiée. Notons qu'elle fait essentiellement état des partenaires financiers du dispositif, les autres acteurs partenaires étant soit opérateurs, soit principalement relais d'information et ne sont donc pas mentionnés dans cette partie.

- La **CAF**⁶⁵ est un organisme de droit privé, chargée d'une mission de service publique afférente à la branche famille de la sécurité sociale. Elle est pilotée par la CNAF⁶⁶ -qu'elle représente au niveau local- et a pour objectif de **développer l'action sociale familiale** (dans les domaines de l'éducation, de l'accueil des enfants, du logement et des loisirs) ainsi que la **gestion des prestations légales**⁶⁷. Pour mener à bien son action, la CAF s'appuie sur des **partenariats locaux** auprès des collectivités territoriales publiques (CG, Communes, CCAS etc.) ainsi qu'auprès d'associations et d'entreprises avec lesquelles elle partage des objectifs et qu'elle subventionne.
A ce titre, la CAF de Auch participe au financement du FSL et du GerSlime, qui viennent compléter ses actions sur le territoire et avec lesquels elle partage des objectifs. Elle complète également son action en faisant appel à l'AIE et coopère avec les crèches, centres de loisirs et associations de petite enfance du département.
Notons également que le CG32 a délégué la Gestion du FSL à la CAF et bénéficie ainsi de ses outils, compétences etc.
- La **MSA** est l'organisme de protection sociale obligatoire des salariés et exploitants du secteur agricole. Elle est le deuxième régime de protection social en France. La MSA gère les **prestations familiales**, les **prestations retraites** et les **prestations santé** de l'ensemble du monde agricole. Les domaines d'action de la mutuelle sont ; la santé, la famille et le logement, la retraite, la solidarité et l'insertion, la santé et la sécurité au travail, l'installation et l'affiliation, l'embauche et les cotisations. Concernant le logement, la MSA du Gers accompagne ses bénéficiaires dans leurs démarches avec l'aide de travailleurs sociaux en interne et les **orientent** selon les situations, **vers les dispositifs** et organismes existants (FSL/MDPH/CG, Habiter Mieux/ANAH et dans une moindre mesure, GerSlime et OPAH). Enfin, elle **participe** sur le territoire **au financement** de certaines associations qui viennent

⁶⁵ Caisse d'Allocations Familiales

⁶⁶ Caisse Nationale des Allocations Familiales

⁶⁷ Comprendre les allocations familiales, Verbe et département communication de la CNAF, février 2011

compléter leurs actions (Auto-école solidaire, voiture&Co etc.) ainsi qu'au GerSlime dont elle partage les objectifs en termes d'amélioration du logement et des conditions de vie.

- La **Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés** est une fondation reconnue d'utilité publique depuis 1992 et créée à l'initiative de l'Abbé Pierre qui en fut le président d'honneur jusqu'en janvier 2007, date de sa disparition⁶⁸. Elle est répartie sur l'ensemble du territoire⁶⁹ et œuvre contre le mal-logement au sens large. Ainsi, ses objectifs sont **l'amélioration de l'habitat** -insalubre, indigne ou indécent- et des conditions de vie de ses occupants, **la construction et la réhabilitation** de logements « très sociaux », **l'accueil et l'orientation** des personnes en difficulté, la **sensibilisation** au mal logement notamment auprès des politiques, etc.

Pour mener à bien ses objectifs, la fondation met en place des programmes nationaux en réponse aux différentes problématiques qu'elle porte (*Toits d'abord, 2000 toits pour 2000 familles, SOS Taudis etc.*) et dispose de lieux d'accueil pour les personnes en difficulté (*boutiques de solidarité et pensions de famille*). Dans le cadre de ces programmes, la fondation **participe au financement** de projets d'auto-réhabilitation et de rénovations de logement sur le territoire ainsi que d'associations dont elle partage les objectifs.

A ce titre, la Fondation Abbé Pierre **participe au financement du GerSlime** par le biais de l'association Revivre mais participe également au financement du volet « auto réhabilitation » porté par l'association.

- L'**ADEME** (*l'Agence De l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie*) est un établissement public à caractère industriel et commercial⁷⁰ (*EPIC*). L'Agence, créée en 1991, est sous tutelle conjointe des ministères de l'écologie, du développement durable et de l'énergie ainsi que de l'enseignement supérieur et de la recherche. Elle a pour objectif global de **participer à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable**⁷¹. Ainsi, elle a un rôle privilégié d'**informateur**, d'**expert** et de **conseiller** auprès des entreprises, collectivités locales, pouvoirs publics et ménages qui la sollicitent dans les domaines de la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables, la qualité de l'air, les villes et territoires durables etc. Elle **participe également au financement de certains projets** qui s'inscrivent dans les domaines précédemment cités et qui viennent compléter son action au niveau local ou national. L'ADEME se compose de trois sites pour les services centraux situés à Angers, Paris et Valbonne, de 26 directions régionales (*dont l'agence Midi-Pyrénées, située à Toulouse*) ainsi que trois représentations dans les territoires d'outre-mer et un à Bruxelles.

En cohérence avec ses objectifs dans les domaines de l'efficacité énergétique et de développement de « territoires durables », elle **participe au financement du GerSlime**.

⁶⁸ www.fondation-abbe-pierre.fr

⁶⁹ La fondation Abbé Pierre est constituée d'une délégation générale située à Paris, 9 agences régionales et est également présente dans des « boutiques de solidarité » et des pensions de famille dans bon nombre d'agglomérations françaises. Au total, la fondation est constituée de 127 salariés et 250 bénévoles. Elle ne dispose toutefois pas d'agence en région Midi-Pyrénées, seulement d'une boutique solidarité sur l'agglomération Toulousaine.

⁷⁰ Personne morale ayant pour but la gestion d'une activité de service publique de nature industrielle et commerciale. Les EPIC répondent à un besoin qui ne pourrait pas être correctement effectué par une entreprise privée, soumise à la concurrence. Citons à titre d'exemple ; l'Office National de Forêts, la RATP, Réseau Ferré de France, le Centre National d'Etudes Spatiales etc.

⁷¹ www.ademe.fr

- **EDF** (*Electricité De France*) est le premier producteur et fournisseur d'électricité en France. Le groupe est aussi présent à l'international où il représente un acteur majeur dans ce domaine. En 2013, il était ainsi le premier producteur d'électricité, juste devant le groupe chinois Huaneng avec une production de 653.9 TWh⁷². Il fut fondé en avril 1946 en tant qu'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (*EPIC*), fruit de la fusion de 1450 entreprises de production, transport et distribution d'électricité et de gaz. En 2004, le groupe change de statut pour devenir une Société Anonyme (*SA*) et entre en bourse en 2005. Les ambitions affichées par EDF sont de pouvoir « fournir un **accès pour tous** à l'électricité, **au meilleur prix, tout en respectant l'environnement**⁷³ ».

Pour ce faire, EDF construit sa politique autour des **enjeux environnementaux** (*évolution du mix énergétique, réduction des émissions de CO² et des impacts sur l'écosystème, sensibilisation aux enjeux environnementaux etc.*) et **sociétaux** (*lutte contre la précarité énergétique, éducation des usagers, développement des activités locales etc.*).

Dans le cadre de ses objectifs de lutte contre la PE, le groupe participe à la **mise en œuvre des tarifs sociaux de l'électricité** (*informe et accompagne ses usagers sur les démarches à suivre pour bénéficier du Tarif de Première Nécessité*) et participe au **financement des fonds destinés à aider ses clients en difficulté** (*22.8 millions d'€ de participation au FSL en 2013*). Enfin, ne disposant pas lui-même de dispositif interne de lutte contre la PE, EDF apporte son **soutien financier** et son **expertise** sur une sélection d'action de sensibilisation à la MDE et de rénovation de l'habitat auprès des acteurs du territoire⁷⁴ pour pouvoir répondre à cet objectif de manière opérationnelle. A ce titre, il **participe au financement du GerSlime** depuis ses débuts en 2011.

II.2.2. Partenaires potentiels

La liste des partenaires potentiels du GerSlime est construite au regard de la **convergence ou de la complémentarité des objectifs** portés par ces derniers vis-à-vis du dispositif, ainsi que des **ressources** qu'ils pourraient mobiliser pour enrichir l'action. Cet échantillon ne prétend pas être exhaustif mais a pour vocation d'identifier certains potentiels existants sur le territoire qui gagneraient à être mobilisés pour enrichir et pérenniser l'action. La liste suivante de partenaires potentiels du GerSlime a ainsi pu être identifiée lors de cette étude :

- **Les fournisseurs d'énergie non partenaires** du dispositif, avec en tête le groupe **GDF-Suez**.

Tout comme EDF, GDF fut fondé en 1946 lors de la loi de nationalisation de l'électricité et du gaz et changea ensuite de statut en 2004 pour devenir une SA. En 2008, il fusionne avec l'un des leaders mondiaux de l'énergie et de l'environnement –Suez- pour devenir GDF-Suez, resté inchangé depuis lors. Le groupe est aujourd'hui l'un des leaders mondiaux du secteur de l'énergie, implanté dans près de 50 pays et avec un chiffre d'affaire de 84.5 milliards d'euros en 2013. Il agit en tant que producteur et distributeur pour le gaz naturel ainsi que pour l'électricité. Les objectifs affichés par GDF-Suez sont la **lutte contre le changement climatique** (*développement des énergies renouvelables et optimisation de l'efficacité énergétique de son parc*), l'**accès à l'énergie pour tous** (*réduction des coûts des énergies durables, lutte contre la PE, l'exclusion et la pauvreté*), la **recherche** et l'**innovation**. Il **apporte également un soutien financier et technique** aux collectivités, associations, entreprises, fondations et ONG avec lesquels il partage certains objectifs environnementaux ou sociétaux.

⁷² Rapport d'activité EDF 2013 V2, Mai 2014

⁷³ www.edf.com

⁷⁴ A titre d'exemple, nous pouvons mentionner les partenariats d'EDF avec le Secours Catholique, l'association Uni-Cité, la fédération Envie, la fondation Abbé Pierre etc.

Dans le cadre des objectifs d' « accès à l'énergie pour tous », le groupe participe notamment au **financement du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** et se dote d'**outils en interne pour lutter contre la PE**⁷⁵. Le groupe est également partenaire financier du programme « habiter mieux ».

Au niveau local, GDF-Suez ne participe pas directement au financement du GerSlime, considérant qu'une participation financière dans un autre dispositif de lutte contre la PE serait trop lourde ;

« On n'a pas participé en tant que tel au programme Slime. En revanche, on participe au FSL [...] on ne peut pas non plus avoir un budget élastique, donc là ce n'était pas possible d'avoir une enveloppe complémentaire. Les enveloppes sont données au FSL » (Relais d'information potentiel)

Les autres fournisseurs d'énergie disponibles sur le territoire de l'OPAH sont au nombre de huit : Direct Energie (*troisième fournisseur français*), Alterna, Enercoop, Energem, Eni, Lampiris, Lucia et Planète Oui. Au-delà de leur mission première de distribution toutes énergies confondues, l'ensemble des fournisseurs invoquent des objectifs environnementaux, d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur parc (*énergies renouvelables, durables, efficience du réseau etc.*) et des bâtiments. Deux fournisseurs proposent, à ce titre d'accorder de petites primes complémentaires pour les particuliers qui entreprennent des travaux de rénovation énergétique. Enfin, quatre fournisseurs sur les huit affichent des objectifs clairs en termes de lutte contre la PE et seulement deux ont mis en place des outils concrets dans ce but (*création de pôles sociaux dédiés qui étudient et recherchent des solutions aux situations de PE et mise en place de programmes de formations aux économies d'énergie, d'accompagnement et « d'auto-diagnostic » des consommations*). Notons que malgré la convergence de certains objectifs de ces fournisseurs avec ceux du GerSlime, aucun n'est partenaire de l'action.

- Les **professionnels du Bâtiment** désignent l'ensemble des artisans et fournisseurs du secteur, présents sur le territoire ou ses environs et qui pourraient potentiellement coopérer avec le GerSlime, partageant avec lui certains objectifs et publics. Il est ainsi possible d'identifier sur le territoire de l'OPAH certains artisans disposant de certifications et ayant des compétences particulières en termes d'**efficacité énergétique** des logements, de **conseils** et d'**accompagnement** aux travaux de rénovation énergétiques, de **connaissances de sensibilités** sur les éco-matériaux, les écoconstructions, l'environnement etc. Notons que seuls les artisans certifiés « RGE » sont reconnus par l'ADEME et le ministère du Développement durable et peuvent ainsi faire bénéficier leurs clients des aides publiques disponibles (Eco PTZ et Crédit d'impôt développement durable). La mention « RGE » ; « Reconnu Garant de l'Environnement » regroupe tous les professionnels du bâtiment qui s'engagent à respecter un référentiel relatif à l'amélioration des performances énergétiques des logements. Cette mention, définie en 2011 par l'ADEME et le ministère du Développement durable regroupent les professionnels reconnus de la CAPEB (*Mention « ECO Artisans »*), la FFB (*Mention « les Pros de la Performance Energétique »*), Qualibat (*Mention « Qualibat-RGE »*), Qualit EnR (*Mention « Qualisol », « Qualibois », « QualiPV » et « QualiPAC »*) et Qualifelec (*Mention « Qualifelec énergies nouvelles, économies d'énergie »*)⁷⁶.

⁷⁵ Organisation des « Rencontres Nationales des Partenaires de Médiation Solidarité », tarifs préférentiels et conseils adaptés pour les usagers les plus démunis, mise en place d'un « numéro vert solidarité gratuit », concours d'idées « Maison individuelle, Energies de l'habiter », action d'information ISIGAZ, site internet dédié aux économies d'énergie etc.

⁷⁶ Notons à ce titre que dans un rayon de 20km autour de Nogaro, 31 entreprises peuvent être identifiées portant la mention « RGE ».

De fait, certains des objectifs portés par ces artisans convergent avec ceux du GerSlime. Ainsi, un partenariat potentiel entre eux permettrait aux artisans d'être sollicités sur certaines interventions et ainsi bénéficier des publics du dispositif, tandis que le dispositif pourrait bénéficier de travaux en adéquation avec leurs objectifs et éventuellement de tarifs plus attractifs auprès des artisans et fournisseurs.

Enfin, précisons qu'un tel partenariat rejoindrait également les préoccupations de certains élus pour lesquels le GerSlime serait un moyen efficace de **profiter à l'économie locale** et de **faire vivre les artisans du territoire** ;

« *Les retombées sont importantes puisqu'il y a des investissements, de l'argent de la communauté, des collectivités... Ce qui amène aussi de la richesse puisque ce sont les artisans, les entreprises qui rénovent les bâtiments (qui en bénéficient)* » (Elu local)

II.3. Relais d'information

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

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

Dans un souci de clarté, nous distinguerons les relais d'information selon trois niveaux d'engagement selon qu'ils établissent régulièrement le lien entre les ménages en difficulté et le dispositif tandis que d'autres ne le font que ponctuellement ou seraient en position de faire ce relai mais ne le font pas. En fonction du nombre de ménages orientés avec succès vers le dispositif, et en supposant que ce nombre est le reflet du degré d'engagement des acteurs, nous appuierons notre analyse sur une typologie qui consiste à répartir en **trois groupes** les relais d'information ; **Réguliers, Occasionnels** et **Potentiels**.

II.3.1. Relais d'Information réguliers

Les relais d'information (RI) réguliers sont les acteurs qui ont permis plus de dix « signalements » de ménage sur les trois années de l'expérimentation. Cette catégorie comprend principalement les travailleurs sociaux qui entretiennent des rapports privilégiés avec les ménages en difficulté et sont donc en mesure d'identifier les situations de PE et de les orienter vers le dispositif.

Sur le territoire de l'OPAH, nous pouvons ainsi identifier comme seul RI régulier :

- Les **UTAS** (Unités Territoriales d'Action Sociale) sont des lieux d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement présents sur l'ensemble du département et qui dépendent du Conseil Général. Les agents du CG qui y sont employés, principalement des travailleurs sociaux (mais également quelques psychologues, puéricultrices, agents de secrétariat etc.) ont pour rôle de **mettre en œuvre les politiques de solidarité au niveau local**. A ce titre, les UTAS ont pour objectifs d'accompagner socialement les ménages dans la **gestion de leur budget** (*accompagnement au montage de demandes d'aides, aide éducative budgétaire etc.*) et dans leurs démarches d'**insertion professionnelle**, de permettre leur **maintien dans**

des logements décents (*orientation et accompagnement vers les dispositifs d'aide à l'amélioration des conditions de vie dans le logement, accompagnement adapté aux situations de vie des ménages etc.*), et l'**autonomie des personnes âgées**. Ils permettent également aux ménages, selon leurs situations, de pouvoir bénéficier d'un **accompagnement médico-social** et d'un **accompagnement éducatif**.

Le Gers compte ainsi cinq UTAS, à Condom, Auch, L'Isle-Jourdain, Mirande et Nogaro. Dans le cadre du GerSlime, l'UTAS référent, présent sur le territoire de l'OPAH est celui de Nogaro. Dans une logique d'accompagnement des publics, les travailleurs sociaux de l'UTAS sont ainsi amenés à orienter ces derniers vers les dispositifs existants sur le territoire et constituent ainsi des relais d'informations privilégiés. Ces **dispositifs viennent en effet compléter leur action** et permettent **un accompagnement plus global** des situations dont ils ont la charge. De ce fait, selon les situations, les TS sont amenés à informer les ménages de l'existence du GerSlime et à les encourager à le solliciter de manière régulière, mais également l'OPAH pour accéder aux aides de l'ANAH, Gascogne Énergie Conseil et l'Action Insertion Energie pour demander des expertises sur les logements, les subventions de la CAF et du CG etc. Cependant la participation des TS aux signalements du GerSlime n'est pas homogène. Certains y participant plus activement que d'autres, qui ne s'y engagent pas nécessairement. Précisons qu'aucun de ces TS « non engagés » de l'UTAS n'a pu être rencontré, toutefois, nous pouvons supposer que leurs stratégies d'intervention diffèrent, soit que leurs objectifs sont différents de ceux portés par le GerSlime, soit que leurs publics ne sont pas concernés, soit qu'ils n'ont pas été sollicités ou n'en ont pas connaissance, soit qu'ils considèrent d'autres dispositifs plus efficaces et/ou ayant des objectifs plus importants etc.

Notons également que les TS de l'UTAS de Nogaro entretiennent un lien privilégié avec la CESF de Revivre avec laquelle ils partagent les locaux et communiquent de façon régulière. Enfin, certains membres de l'UTAS participent régulièrement aux comités techniques organisés dans le cadre du GerSlime.

II.3.2. Relais d'Information occasionnels

Les relais d'information « occasionnels » désignent les acteurs ayant en moyenne permis le signalement d'un à dix ménages sur les trois années de l'expérimentation. Nous pouvons ainsi identifier dans ce registre la liste d'acteurs suivants :

- **L'ADIL32**⁷⁷ : Créée en juillet 2004 à l'initiative du Conseil Général du Gers, l'ADIL32 a pour mission d'assurer un **service public d'information** sur tout le territoire. Elle offre un **conseil juridique, financier et fiscal** sur les questions **relatives au logement et à l'habitat** pour les particuliers et les professionnels (publics et privés). Les ADIL de chaque département sont en lien avec l'ANIL⁷⁸ qui leur fournit en continu des outils de communication, de l'information ainsi que des formations. L'ADIL32 coopère avec EDF et GDF, qui orientent les ménages en situation d'impayés afin qu'ils reçoivent de l'information et des conseils sur les démarches à effectuer. Les distributeurs dispensent également de manière occasionnelle des formations pour le personnel de l'ADIL sur les questions de MDE. Elle entretient également un partenariat financier avec le CG, l'Etat, le dispositif « 1%logement », la CAF, la MSA ainsi que certaines associations du département, dont elle vient compléter les objectifs. De par ses objectifs, l'ADIL32 constitue un **acteur clé en terme d'orientation des publics** pour les dispositifs du territoire (FSL, OPAH, PIG et dans une moindre mesure GerSlime).

⁷⁷ Agence Départementale d'Information sur le Logement du Gers

⁷⁸ Agence Nationale d'Information sur le Logement, créée en 1975 sous l'impulsion des pouvoirs publics, pour « contribuer à l'accès de tous à l'information sur l'ensemble des thématiques liées au logement » www.anil.org

Sur les quatre années de l'expérimentation, l'ADIL32 a en effet orienté peu de ménages vers le GerSlime. De fait, ces derniers sont le plus souvent sollicités par les propriétaires, qu'ils orientent vers l'OPAH. Les locataires sont ainsi moins nombreux à solliciter l'ADIL32 et, lorsque c'est le cas, leurs revendications ne sont pas nécessairement compatibles avec les objectifs du GerSlime mais plus souvent concernant leur rapport au propriétaire « *souvent les locataires peuvent nous contacter par rapport aux obligations du propriétaire* » (Relais d'Information occasionnel). Ajoutons que l'ADIL32 intervient auprès des publics de tout le département et qu'à ce titre, ils n'ont pas nécessairement l'automatisme de vérifier si leur interlocuteur est éligible ou non au GerSlime (s'il est présent sur le territoire de l'OPAH) ; « *on va plutôt renvoyer au dispositif Slime mais qui est quand même limité territorialement donc [...] Je vous avouerais que ce n'est pas un automatisme pour moi* »

Notons enfin que l'ADIL32 est en lien avec la CESF du GerSlime qui les sollicite régulièrement pour obtenir de l'information, principalement sur des questions juridiques.

- Les **CCAS**⁷⁹ : Ces établissements publics administratifs (EPA) communaux, créés en 1953 suite à la réforme des lois d'assistance, proposent un ensemble de **prestations pour remédier aux situations de précarité ou de difficulté sociale** touchant notamment les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes sans emploi etc. Le CCAS du Houga, présent sur le territoire de l'OPAH est présidé par le maire de la commune. Ses actions se concentrent principalement sur la **lutte contre l'exclusion** et le **soutien au logement**. Pour ce faire, la structure dispose de 14 salariés qui interviennent dans le cadre **d'aide à la personne** au domicile des bénéficiaires, ainsi que de responsables administratifs. Elle dispose d'un budget autonome financé majoritairement par le CG32 mais également par les caisses de retraite, les organismes de mutuelle ainsi que par les bénéficiaires eux-mêmes. Les bénéficiaires de la structure sont principalement orientés vers le CCAS par le CG dans le cadre de l'APA⁸⁰ et de la MDPH⁸¹. Pour atteindre ses objectifs, le CCAS du Houga **coopère avec les infirmières et médecins** qui viennent compléter leurs actions auprès des bénéficiaires (principalement pour le maintien au domicile) et **orientent certains ménages** vers les dispositifs présents au niveau local (OPAH et GerSlime) dans l'optique d'un accompagnement global des situations de précarité et/ou de difficulté sociale. Ces dispositifs viennent ainsi compléter leurs objectifs de lutte contre l'exclusion et de soutien au logement.
- Le **SDE**⁸² : créé en 1948 suite au regroupement des syndicats intercommunaux existants, le SDE32 est « *une collectivité qui est autorité principale de gaz et électricité sur tout le département* ». Il assure le **service public d'électricité et de gaz**, gèrent par délégation les **réseaux de distribution** en collaboration avec ERDF et GRDF et contrôlent les tarifications et services des fournisseurs. Le financement de la structure est assuré par la fiscalité, grâce à la taxe sur l'énergie. En tant qu'autorité organisatrice de la distribution publique en énergies, le SDE a une fonction de contrôle des problématiques énergétiques du département. A ce titre, il constitue un acteur majeur pour le **repérage des situations de PE** sur le territoire et apporte également une participation financière dans le cadre du FSL. Lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes de bâti, les agents du SDE orientent les ménages vers le GerSlime mais également vers le CAUE⁸³ du Département ou vers l'ADIL.

⁷⁹ Centres Communaux d'Action Sociale

⁸⁰ L'Aide à la Perte d'Autonomie

⁸¹ Maison Départementale des Personnes Handicapées

⁸² Syndicat Départemental d'Énergie

⁸³ Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement

- L'**UDAF32**⁸⁴ : est une institution qui est chargée, au niveau départemental, de représenter l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics et de défendre leurs intérêts matériels et moraux. Il s'agit d'une association loi 1901 dont les adhérents sont les associations familiales ou les groupements à but familial à l'échelle du département. De manière générale, c'est l'UDAF32 qui **mène l'action politique locale en faveur des familles sur le département** dans des domaines comme le logement, l'emploi, l'éducation, la pauvreté et l'exclusion, les prestations familiales⁸⁵ etc.
Pour mener à bien son action, l'UDAF32 délègue des représentants des familles dans les instances du département (CCAS, CAF, MSA, CPAM, Offices HLM, établissements de santé etc.). Les employés de l'institution sont en contact direct avec les familles du territoire, notamment les mandataires judiciaires qui ont « *la responsabilité totale de la gestion du compte* » des personnes sous tutelles et qui doivent faire le nécessaire pour « *amener les personnes aux soins, aux distractions, [...] acheter à manger, acheter des affaires, entretenir la maison* ». A ce titre, l'UDAF32 **oriente les familles vers les dispositifs du territoire**, dont le GerSlime, afin d'améliorer leurs conditions d'existence.

- **Les Restos du Cœur** : l'association de loi 1901 est fondée en 1985 par Coluche sous ce nom. Ses objectifs sont *l'aide et l'assistance bénévole aux personnes démunies, notamment dans le domaine alimentaire et la participation à leur insertion sociale et économique*⁸⁶. 13 centres et 150 bénévoles sont répartis sur le département du Gers. Les aides dispensées par l'association étant soumises à certains critères (Ressources, situation familiale, conditions de vie etc.), ces derniers ont une connaissance assez précise des situations de « *grande difficulté* » du territoire et participent ainsi au repérage des situations de PE.
Pour mener à bien leur action, les restos du cœur sollicitent des subventions auprès des acteurs avec lesquels ils partagent certains objectifs (CCBA, ADIL, ADEME, CAF etc.). Ils s'appuient également sur des **partenariats locaux** avec les commerçants, producteurs et artisans leur permettant de bénéficier de dons de denrées et/ou de tarifs avantageux. Ils participent également à certains événements (Festival de Marciac, journée des motards etc.) afin de collecter des fonds et de communiquer sur l'association.
Dans une **volonté d'aide globale pour améliorer les situations de personnes démunies**, les bénévoles des Restos du Cœur présents sur le territoire de l'OPAH, **orientent les ménages** vers tous les organismes susceptibles de leur apporter un soutien (services sociaux, pôle emploi, services d'aides à la personne, Emmaüs etc.) mais également vers le GerSlime.

- **Le Secours Catholique** : Fondée en 1946, cette association française de loi 1901 est un service de l'Eglise catholique. Elle gère un budget annuel de près de 150 M€ et comprend pas moins de 62 000 bénévoles à travers le monde. Son objectif général est la « *mise en œuvre d'une solidarité concrète*⁸⁷ » en faveur des **populations en situation de pauvreté et d'exclusion**. Le Secours Catholique se donne ainsi pour mission d'« *agir sur les causes de la pauvreté en s'engageant avec les personnes qui la subissent* ». Pour ce faire, l'association intervient auprès de « *personnes en situation d'errance* » (*lieux d'accueil de jour et hébergements, création de lien social, distributions de couvertures, boissons chaudes etc.*), des détenus et leur entourage (*aides à la réinsertion, protection des détenus les plus fragiles etc.*), des familles en situation de précarité (*accompagnement social, aides au financement de vacances et de loisirs, soutien scolaire etc.*), des « *Gens du voyage* » et des Roms

⁸⁴ Union Départementale des Associations Familiales

⁸⁵ www.unaf.fr

⁸⁶ www.restosducoeur.org

⁸⁷ www.secours-catholique.org

(*accompagnement social, aides à la scolarisation, accueil dans les communes, sensibilisation des populations etc.*), des étrangers et réfugiés dans le besoin (*aides administratives, défense des intérêts et des droits etc.*). Elle intervient également à l'international dans le cadre d'urgences humanitaire, de crises sociales ou politiques, de pauvreté et de sous-développement.

Sur le territoire de l'OPAH, le secours catholique dispose d'une équipe de bénévoles locaux dans la commune de Nogaro ainsi que dans une commune proche – Riscle - sur lesquelles ils assurent des permanences chaque semaine. Du fait d'objectifs communs avec le GerSlime -« agir sur les causes de la pauvreté » auprès des familles en situation de précarité notamment- les bénévoles ont ainsi pu orienter quelques ménages vers le dispositif en fonction des situations.

- **Izaute et Midour** : Association d'aide et de portage de repas à domicile créée en 1985, elle comprend actuellement une trentaine de salariés, encadrants, livreur et aides à domicile. Elle intervient sur 12 communes du canton de Nogaro pour l'aide au domicile et sur l'ensemble du canton pour le portage des repas. L'association est financée conjointement par le CG32 ainsi que les communes sur lesquelles elle intervient. Son Conseil d'Administration se compose des 12 maires des communes adhérentes pour le volet aide au domicile. Tout comme le CCAS, les objectifs de l'association portent sur la **lutte contre l'exclusion** (*assistance et accompagnement en dehors du domicile des personnes âgées et handicapées, aide à la mobilité et au transport etc.*) et le **maintien au domicile** (*Préparation et livraison de repas, livraison de courses, entretiens de la maison, assistance aux malades etc.*). Izaute et Midour coopère avec le CG32, les caisses de retraite, l'hôpital de Nogaro et les mutuelles de manière plus occasionnelle pour mener à bien ses missions. En complément de ses actions, l'association oriente certains de ses bénéficiaires vers l'OPAH et dans une moindre mesure vers le GerSlime, dans une volonté d'amélioration globale des situations des personnes en difficulté.

Précisons également que la présidente de l'association est une élue particulièrement impliquée dans le cadre du GerSlime, concourant ainsi à sensibiliser les salariés sur le dispositif.

- Les **Elus Impliqués** (Maires, adjoints etc.) sont tous ceux qui ont participé aux signalements de ménages et/ou à diffuser le dispositif sur le territoire. Dans le cadre de leur mission auprès de la mairie ou de la communauté de communes, ces derniers perçoivent dans le dispositif un moyen efficace de **compléter leurs objectifs auprès des ménages** en termes d'amélioration de l'habitat, de l'amélioration des conditions de vie de leurs administrés etc. Ces élus sont, pour la plupart, particulièrement impliqués dans la CCBA et ont reçu les informations par ce biais-là ou directement par les opérateurs (CG ou Revivre). Ils ont une bonne connaissance du dispositif et **orientent les ménages** vers ce dernier lorsque les situations s'y prêtent. Enfin, ces derniers ont un lien privilégié avec les associations, professionnels et institutions de leur territoire et participent à diffuser l'information auprès de ces derniers. Sur les 9 élus (dont un ancien élu) que nous avons rencontrés, seuls trois s'inscrivent dans ce registre.

Notons que la participation de ces élus à l'action du GerSlime peut se comprendre par le contexte social et démographique du territoire dont ils ont la charge. Ainsi, les élus les plus impliqués sont ceux qui rencontrent, auprès de leurs administrés, certaines situations de précarité énergétique, de logements dégradés, de mauvaise gestion des énergies et du budget etc. Il est donc logique que ces élus impliqués soient quasi-exclusivement en charge des communes les plus importantes du territoire du GerSlime (*Nogaro, Aignan, Le Houga ...*) sur lesquelles ces situations ont plus de chances d'être rencontrées. De plus, ces communes

sont aussi celles qui regroupent le plus grand nombre d'organisations (*associations, institutions, entreprises etc.*) auprès desquelles les élus ont pu relayer l'information et qu'ils ont pu solliciter afin qu'elles prennent part à leur tour à l'action. Précisons que dans un moindre mesure, certains élus des communes plus modestes se sont également impliqués dans le dispositif, soit qu'ils ont eu affaire à des situations exceptionnelles de PE auprès de leurs administrés, soit qu'ils sont particulièrement impliqués dans la communauté de communes et, à ce titre, ont à leur charge un territoire plus étendu.

II.3.3. Relais d'Information potentiels

Les relais d'information potentiels sont les acteurs qui nous ont semblés être en mesure de relayer l'information auprès des ménages et/ou des acteurs locaux (*professionnels, associatifs, institutionnels etc.*) mais qui ne le font pas. Ainsi, ces acteurs potentiels ont été définis en fonction (1) d'une compatibilité de leurs objectifs avec le GerSlime et (2) d'une compatibilité de leur public (*même territoire, relation avec des ménages potentiellement en situation de PE etc.*) Concernant le GerSlime, nous pouvons identifier les acteurs suivants comme Relais d'Information potentiels :

- Les **Elus non impliqués** sont tous ceux qui, à l'inverse de leurs confrères, n'ont permis aucun signalement vers le GerSlime. Pour autant, bien qu'ils n'aient pas relayés l'information, l'attitude de ces derniers vis-à-vis du dispositif n'est pas homogène. Ainsi, certains se montrent plutôt favorables aux interventions du dispositif qu'ils jugent potentiellement intéressantes pour compléter leur action mais dont ils n'avaient pas connaissance ou qu'ils n'ont pas eu l'occasion de mobiliser (3 sur les 9 rencontrés). D'autres font preuve d'indifférence vis-à-vis du GerSlime qui ne les intéresse pas et/ou dont ils « *n'ont pas le temps de s'occuper* » (1 sur 9). Enfin, certains ont une attitude critique à son égard (2 sur 9), considérant que « *ça n'apporte pas grand-chose* », déplorent un manque de communication de la part des opérateurs et font part de certains conflits d'intérêts vis-à-vis des interventions sur les logements communaux.

Plusieurs causes semblent justifier ce non engagement dans l'action, toutes attitudes confondues ; Tout d'abord, notons qu'une majorité des communes du territoire ont une population n'excédant pas 500 habitants. A ce titre, les élus qui en ont la charge, et qui connaissent la plupart de leurs administrés, considèrent que les objectifs du GerSlime ne sont pas adaptés à leur commune puisqu'ils n'y rencontrent pas de problématiques similaires. C'est le cas en particulier des plus petites communes qui n'ont pas nécessairement de logements en location, ni même d'habitat dégradés, de situations de PE avérées etc. (*incompatibilité des publics*)

D'autre part, certains élus considèrent que les enjeux du GerSlime ne sont pas prioritaires sur le territoire, mettant l'accent sur d'autres problématiques qu'ils considèrent plus importantes et dans lesquelles ils s'investiront plus volontiers (*Incompatibilité des objectifs*). Ces problématiques concernent principalement l'isolement des ménages, les difficultés de mobilité sur le territoire, de maintien au domicile, le vieillissement de la population etc. Notons que même si le lien n'est pas nécessairement établi par les élus, l'action du GerSlime peut pourtant s'inscrire en complément pour apporter une réponse à ces problématiques (*en créant du lien social, en améliorant la gestion du budget des ménages et leur confort etc.*). Chez d'autres élus, qui ont une attitude plus critique envers l'action du GerSlime, certains conflits d'intérêt peuvent être identifiés (*incompatibilités stratégiques*). D'une part, le dispositif peut être perçu comme une intervention extérieure gênante, qui en quelque sorte « les dépossède » en partie de leur légitimité d'action auprès des ménages. Ainsi, ils ne sont plus les seuls garants de l'amélioration des conditions de vie de leurs administrés mais le partagent avec un dispositif qui, en plus, ne les sollicite pas nécessairement au moment de

l'intervention ; « *Il y'a des maires c'est limite s'ils n'ont pas boycotté le dispositif parce que ce n'était pas eux qui le mettaient en place ; ça vient pas de chez nous, ça vient pas de ma mairie donc je m'en occupe pas* » (Opérateur).

D'autre part, certaines mairies sont propriétaires de logements communaux, qu'ils louent à des particuliers. A ce titre, lorsque les locataires font appel au GerSlime, les intervenants contactent les propriétaires (*la commune dans ce cas précis*) et les sollicitent éventuellement pour participer aux travaux de rénovation, faire des démarches d'amélioration du bâti etc. De fait, si la commune refuse de participer à l'action (soit qu'ils ne peuvent pas la financer, soit qu'ils la jugent inadaptée), il peut en résulter des situations de concurrence, voire de conflit vis-à-vis du GerSlime mais également vis-à-vis du locataire à l'origine de la demande ; « *il y a une de nos locataires qui est partie, qui est resté très peu de temps ici, qui avait fait appel à ce service-là et donc il y avait un monsieur qui s'était déplacé et qui nous en avait un petit peu parlé etc., mais nous on lui a fait comprendre que l'appartement, qu'occupait cette dame à l'époque, il était pas prioritaire par rapport à d'autres. Comme on vous l'a dit pour rénover les appartements on fait petit-à-petit et on ne peut pas le faire d'un coup de baguette magique* » (Relais d'information potentiel). Là encore, nous pouvons supposer que le dispositif est considéré comme une intervention extérieure gênante, venant déposséder la commune d'une partie de la gestion des logements dont elle a la charge.

- L'**EIE**⁸⁸ du Gers est accueilli par le **CAUE** sur le département. L'EIE est, à ce titre, considéré comme une mission du CAUE sur le territoire. Nous traiterons donc des stratégies de l'EIE et du CAUE en une seule et même entité dans le système d'actions.

Le CAUE est un organisme départemental, créé à l'initiative du CG dans le cadre de la loi sur l'architecture de 1977. Il assure une mission de service public pour promouvoir la qualité architecturale, urbaine et paysagère en prodiguant de l'**information**, du **conseil**, de la **sensibilisation** et des **formations** à son public (Maîtres d'ouvrages, professionnels, particuliers, collectivités etc.) dans les domaines de l'**architecture**, de l'**urbanisme** et de l'**environnement**⁸⁹. Il est financé conjointement par les subventions de la Région, du Département, des collectivités, des cotisations de ses adhérents ainsi que des recettes d'une taxe départementale sur les permis de construire.

Les EIE ont été initiés en 2001 par l'ADEME pour sensibiliser et informer le « grand public » gratuitement sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables (réduction des consommations, amélioration de l'habitat, production d'ENR etc.). Ils sont cofinancés par l'ADEME et les collectivités territoriales. Dans le Gers, il a été confié au CAUE dans le cadre de ses missions et dispose à ce titre d'une conseillère missionnée à cette seule fin.

Pour mener son action sur le territoire, l'EIE/CAUE coopère avec Gascogne Energie Conseil, la CAPEB, la Fédération du Bâtiment, les associations Pierre et Terre et PrioriTerre ainsi qu'avec les UTAS, dans la mise en commun de leurs objectifs respectifs. En partenariat avec l'ADEME, ils participent également à l'organisation de l'action « familles à énergie positive » dans le Gers. Enfin, dans le cadre des objectifs d'informations et de conseils, ils orientent leurs publics vers l'OPAH, l'ADIL et le PIG. En revanche, ils n'orientent pas vers le GerSlime puisque leur public ne les sollicite pas pour des problèmes de PE. Dans les rares cas où ils rencontrent de telles situations, ils orientent vers les UTAS.

- Dans le Département, la délégation de l'**ANAH** (*Agence Nationale de l'Habitat*) est accueillie par la **DDT** (*Direction Départementale du Territoire*) et à ce titre, forment une seule et même structure. Ainsi, ce sont les agents de la DDT qui sont missionnés pour

⁸⁸ Espace Info Energies

⁸⁹ www.caue-mp.fr

représenter l'ANAH et constituer les demandes de financement sur le département. A ce titre, nous présenterons, dans notre système d'action, la DDT et l'ANAH comme une seule et même entité.

La DDT est un service de l'état français, créée en 2010 suite à la fusion des services de la DDAF (*Direction Départementale de l'Agriculture et de la Forêt*), de la DDE (*Direction Départementale de l'Équipement*) et du service environnement de la préfecture. Ses objectifs sont la **mise en œuvre des politiques** en matière d'**environnement**, d'**aménagement**, d'**urbanisme**⁹⁰, de **logement**, de **construction** et de **transport**, le développement des **filières agricoles** et la mise en œuvre des politiques qui lui sont destinées⁹¹, la prévention des **risques naturels** ainsi que la promotion du **développement durable** sur tout le département. Elle a également un rôle de **conseil auprès des collectivités locales** sur l'ensemble des domaines dont elle est spécialiste (*Sécurité routière, voirie, développement durable, prévention des risques naturels et technologiques etc.*).

Pour mener à bien ses objectifs, la DDT s'appuie sur la production de documents à l'intention des intéressés (*Collectivités, agriculteurs etc.*) mais également sur des équipes d'Agents de Terrain, formés sur des compétences spécifiques (*Police de l'eau, inspecteurs de la sécurité routière etc.*).

L'ANAH est un établissement public d'Etat créé en 1971. Son objectif global est de « mettre en œuvre la politique nationale de **développement et d'amélioration du parc de logement privés** existants⁹² ». A ce titre, elle **accorde des aides aux propriétaires occupants, bailleurs et copropriétaires** pour des aides à la réalisation de travaux en ciblant tout particulièrement l'habitat indigne et très dégradé ainsi que les ménages les plus modestes en situation de PE et/ou de perte d'autonomie.

Ni l'ANAH, ni la DDT, n'ont été amenés à orienter des ménages vers le GerSlime durant les trois années d'expérimentations. Cette distanciation semble pouvoir s'expliquer du fait que ces acteurs sont principalement en lien avec des propriétaires d'une part (*exploitants agricoles, demandeurs de permis de construire etc.*), pour lesquels ils auront plutôt tendance à solliciter les aides de l'ANAH, et d'autre part, du fait que le GerSlime ne concerne qu'une partie du département alors que ces derniers s'occupent de l'ensemble du territoire.

- Trois **offices HLM** principaux peuvent être identifiés et qui sont présents sur le territoire du GerSlime ; Erilia et Toit familial de Gascogne pour les bailleurs privés ainsi que Office Public de l'Habitat du Gers (*OPHLM*) pour le public. Précisons également que certaines communes de l'OPAH possèdent des logements qu'ils louent au titre d'HLM. Dans le cadre de l'étude, seul des responsables de l'un des offices privés ainsi que quelques élus en charge de logements communaux. Il ne nous est donc pas permis de pouvoir prétendre expliquer les raisons de leur non engagement dans le GerSlime de manière exhaustive. Néanmoins, tous semblent porter, avec plus ou moins de convictions, des objectifs d'éco-performance de leur logement, de bien-être et d'accompagnement de leurs locataires (*notamment en termes de MDE*) etc. Pourtant, malgré des objectifs communs avec le GerSlime, ces derniers n'ont pas orientés leurs locataires vers le dispositif. Les entretiens réalisés auprès des responsables de Toit Familial de Gascogne nous donnent quelques éléments de réponse sur les stratégies développées par les offices pour atteindre ces objectifs.

⁹⁰ Attribution des permis de construire

⁹¹ Avec en particulier l'attribution des aides de la PAC

⁹² www.anah.fr/lanah/

D'une part, les offices HLM semblent mettre en place des **stratégies préventives** concernant la surconsommation énergétique de leurs logements, en renforçant l'isolation notamment de manière à ce que les logements soient suffisamment performants;

« nous avons moins d'enjeux sur notre parc, sur Nogaro j'ai vraiment peu d'enjeu, j'ai des résidences sympas, correctes techniquement, et la plus vieille maison individuelle on a refait l'isolation dans le comble » (Relais d'information potentiel)

D'autre part, ces derniers ne sont **pas éligibles aux programmes nationaux** d'aides à la rénovation des logements et nous pouvons supposer qu'ils n'ont pas particulièrement pour habitude de mobiliser les dispositifs existants ;

« On n'est pas éligible au aide de l'ANAH ou de Habiter Mieux, on est un bailleur institutionnel, professionnel. Les dispositifs c'est plus fait pour les particuliers, bailleurs ou occupants, et c'est logique que les aides aillent vers eux. Nous on est censé quand même suivre notre patrimoine et le maintenir à un bon niveau qualitatif » (Relais d'information potentiel)

Enfin, les offices semblent déjà mettre en place certains **outils en interne** pour lutter contre la PE, sensibiliser les locataires aux éco-gestes etc. ;

« On fait une enquête annuelle, on demande à tous ceux qui veulent bien nous les donner leurs factures électriques [...] on se traite en interne, on voit avec les assistantes sociales, les services contentions [...] On a des techniciens, des géothermiciens et [...] quand on fait rentrer les gens dans le logement on leur donne un kit avec tous les bons gestes, un thermomètre, un truc débit d'eau, avec tout un tas de plaquettes » (Relais d'information potentiel)

- **Le corps médical** désigne ici l'ensemble des professionnels qui exercent dans le domaine de la santé et qui sont présent sur le territoire du GerSlime. Ainsi, nous pouvons identifier les médecins, infirmiers, kinésithérapeutes mais également les pharmaciens, les réseaux et associations⁹³ de santé etc. Bien que les missions ne soient pas strictement identiques d'un professionnel à l'autre, nous pouvons tout de même identifier certains objectifs communs à l'ensemble du corps médical en termes de **santé et de bien-être** du patient et de leur **maintien au domicile** (en particulier dans un contexte rural comme celui-ci) dans un **environnement sain**.

A ce titre, les professionnels rencontrés, qui n'avaient pas connaissance du GerSlime, ont fait preuve d'un intérêt certain pour le dispositif, de par la complémentarité potentielle de ses objectifs avec les leurs, en particulier concernant les problématiques de maintien au domicile ;

« Ça a un impact direct en fait. On essaye de travailler pour maintenir les gens à domicile dans les meilleures conditions possibles. Quand on arrive dans des situations où le domicile n'est pas du tout adapté, du coup on ne peut plus le faire quoi. Donc [...] nous on va vous en envoyer plein. Vous allez avoir une liste qui va exploser ». (Relais d'information potentiel)

De plus, certains membres du corps médical interviennent directement au domicile de patients et ont une connaissance précise de leurs conditions de vie, de l'état des logements du territoire, des problématiques d'insalubrité et de PE etc. et pourraient ainsi constituer autant de relais d'information potentiels entre les ménages et le dispositif ;

« On va au domicile des patients...et combien on en voit qui sont en situation de précarité. On peut imaginer tout à fait sur ces interventions qu'on fait –qui servent justement à lister un peu

⁹³ A ce titre, deux responsables du réseau ARPEGE ont été rencontrés. Ce réseau de santé du Gers, composé de 350 professionnels a pour but d'accompagner les patients en soins palliatifs dès leur sortie de l'hôpital et de favoriser le maintien au domicile. Il intervient également dans le cadre des EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

tout ce qui permet le maintien à domicile- de vous interpeler à ce moment-là » (Relais d'information potentiel)

Enfin, le personnel médical semble bénéficier d'une certaine confiance auprès de leurs patients et, à ce titre, pourrait jouer un rôle de médiateur, de relais de légitimité, auprès des ménages réticents ;

« Il y'a une espèce de figure du garant quoi quelque part » (Relais d'information potentiel)

II.4. Bénéficiaires

Le dernier rapport d'évaluation du BESCIB, datant d'avril 2013, indique que les bénéficiaires du dispositif sont majoritairement locataires (69% d'entre eux) et que ces derniers résident principalement au sein du parc privé (78% du parc des locataires). Notons également que, compte tenu des caractéristiques de l'habitat au sein du département, les demandes concernent majoritairement des maisons individuelles ou mitoyennes (environ 77% des cas en avril 2013). Les ménages demandeurs se composent majoritairement de personnes seules, généralement âgées et à la retraite (31% des cas), de couples avec enfants (30% d'entre eux) mais aussi de familles monoparentales dont l'adulte de référence est le plus souvent une femme (23% des demandeurs). Plus de 60% des demandes en avril 2013 étaient formulées par des ménages dont les revenus n'excédaient pas 1000€. Ces ménages, pour l'essentiel issus des classes populaires, vivent avec de petites retraites, touchent les minimas sociaux (RSA, Caf, AAH...) ou bien sont à la recherche d'emploi et perçoivent des allocations chômage. Notons enfin que sur les 40% restants, plus de la moitié ont des revenus qui n'excèdent pas 1500€ pour l'ensemble du ménage.

La plupart du temps les logements des demandeurs sont anciens, avec une majorité datant des années 50 à 70. De fait, les demandes sont généralement dues à des problèmes de mauvais état du bâti, mal isolés et parfois proches de la vétusté, qui génèrent des problèmes d'inconfort pour les ménages et des difficultés à payer les factures énergétiques.

Nous présenterons donc ici une typologie de bénéficiaires construite par rapport à la diversité des enjeux dont ils sont porteurs, de leurs situations socio résidentielles et de leur attitude vis-à-vis de l'intervention. Loin d'être exhaustive, elle permet de rendre compte de la pluralité des situations auxquelles sont confrontés les opérateurs, des contraintes spécifiques qu'elles impliquent et des stratégies mises en place pour y faire face.

II.4.1. Locataires

Comme nous l'avons vu, les locataires représentent près de 70% des demandes d'intervention. Ils sont principalement orientés par les travailleurs sociaux des UTAS ainsi que par le CG suite à une demande au FSL. Hors nous verrons que cette orientation quasi-systématique des bénéficiaires du FSL vers le GerSlime n'est pas sans conséquence sur l'attitude de ces derniers envers le dispositif. Ainsi, nous pouvons distinguer deux profils de locataires :

- Les **locataires favorables** ont pour objectif de réduire leurs consommations énergétiques et d'améliorer leur situation financière et/ou résidentielle. A ce titre, ils sont conscients du bienfondé de l'intervention des opérateurs du GerSlime sur le logement qu'ils occupent. Généralement, ils sont à l'origine de la demande suite aux conseils de Relais d'Information avec lesquels ils sont en lien (UTAS, CG, autres ménages etc.). De fait, ces locataires favorables ne s'opposent pas à l'intervention de l'ELIR chez eux et acceptent toute aide que le dispositif pourra leur apporter (Kit-éco, conseils personnalisés, accompagnement par la CESF etc.)

- A l'inverse, les **locataires réticents** ne sont pas nécessairement à l'origine de la demande d'intervention du GerSlime. Ces derniers sont le plus souvent orientés par le CG32 suite à une demande au FSL. En effet, lorsque les demandes de FSL concernent des résidents du territoire du GerSlime, le CG les oriente de manière quasi-systématique vers le dispositif afin d'agir de manière préventive sur les causes de la demande et éviter qu'elle ne se répète d'une année sur l'autre. De ce fait, les objectifs de ces locataires ne sont pas nécessairement compatibles avec ceux du GerSlime, souhaitant initialement bénéficier d'une aide pour le paiement de factures, de loyer etc. Ils ne sont donc pas tous favorables à l'intervention de l'ELIR dans le logement qu'ils occupent, ne souhaitent pas particulièrement recevoir de conseils, changer leurs habitudes de consommation etc.

« A la base les gens ils venaient pour faire une demande FSL, ils n'étaient pas du tout dans l'esprit que des gens allaient venir faire une visite chez eux » (Opérateur)

Face à ces situations de réticence, les opérateurs du dispositif doivent adopter une stratégie différente et doivent faire preuve de compétences de médiation, en s'appuyant éventuellement sur le soutien d'autres acteurs, qui entretiennent avec les bénéficiaires réticents une relation de confiance et/ou de légitimité. Ces acteurs référents (*Notre enquête nous a permis à ce titre d'identifier les Travailleurs Sociaux des UTAS et des mandataires judiciaires de l'UDAF*), servent ainsi de relais avec le dispositif et constituent autant de leviers nécessaires à la diffusion et au bon fonctionnement du GerSlime.

II.4.2. Propriétaires occupants

Les propriétaires occupants représentent les quelques 30% restants des demandeurs qui sollicitent l'intervention du GerSlime. Ils sont également orientés majoritairement par le CG ou les UTAS et peuvent se montrer favorables ou réticents, au même titre que les locataires. Cependant, étant propriétaire de leur logement, ces derniers ont des objectifs souvent différents et auront tendance à solliciter le GerSlime pour réaliser quelques petits travaux d'aménagement et/ou demander des conseils et un accompagnement pour réaliser des travaux plus importants. A ce titre, les opérateurs du GerSlime orientent de manière quasi-systématique les propriétaires occupants éligibles vers l'OPAH (*Niveau Macro*) afin qu'ils puissent bénéficier d'aides venant compléter leurs actions. La CESF intervient également, selon les situations, pour les accompagner dans ces démarches.

II.4.3. Propriétaires bailleurs

Les propriétaires bailleurs ne sont pas des bénéficiaires directs du dispositif étant donné qu'ils ne le sollicitent pas pour eux même. Nous pouvons tout de même les considérer comme des **bénéficiaires indirects** de ces actions puisque, dans le cas où leur(s) locataire(s) en aurai(en)t fait la demande, le dispositif intervient sur un bâti qui leur appartient. Notons que ces propriétaires bailleurs peuvent potentiellement être privés (*Particuliers, Offices HLM, Syndics etc.*), comme publics (*Offices HLM Publics, Communes etc.*) Là encore, deux cas de figure se distinguent, qui renvoient à l'attitude de ces derniers vis-à-vis d'une potentielle intervention du GerSlime :

- Les **bailleurs favorables**, qui perçoivent le dispositif comme un moyen d'atteindre certains objectifs en termes d'amélioration et de valorisation de leur bien, mais également de confort de vie pour leurs locataires qui auront, de ce fait, plus de chances de se maintenir dans le logement. De par leur attitude, ces propriétaires sont généralement sollicités par les intervenants et une participation leur est demandée lorsque des travaux sont entrepris dans le logement. Notons par ailleurs que, le programme « Habiter Mieux » étant depuis avril

2013 accessible aux propriétaires bailleurs⁹⁴, ces derniers peuvent potentiellement être orientés vers le niveau Macro de l'intervention s'ils sont éligibles.

- Les **bailleurs réticents**, à l'inverse, ne sont pas favorables à l'intervention du GerSlime sur leur bien lorsqu'un de leurs locataires en fait la demande. A ce titre, ils ne souhaitent pas que des travaux soient engagés et/ou ne souhaitent pas y prendre part. Leur positionnement est justifié par des ressources trop faibles ; « *C'est difficile car ce ne sont pas forcément des propriétaires fortunés. Ils ont eu des maisons dans le Gers depuis longtemps, ils la louent parce qu'ils en ont une autre qu'ils occupent...mais ils ne s'en occupent pas trop* » (Opérateur) et/ou qu'ils ne perçoivent pas l'intérêt de l'intervention. Plusieurs cas de figure peuvent être identifiés ; (1) Les propriétaires ont une **posture distanciée** vis-à-vis de l'intervention, à laquelle ils ne s'opposent pas nécessairement mais refusent d'y prendre part. (2) Les propriétaires refusent l'intervention et adoptent une **posture de concurrence, voire de conflit** vis-à-vis du GerSlime, pouvant parfois découler sur des situations conflictuelles avec les locataires à l'origine de la demande. Toutes ces situations constituent autant de freins aux interventions des opérateurs qui doivent, lorsque c'est le cas, tenter d'enrôler les propriétaires dans le dispositif, adopter des stratégies de médiation et/ou contraindre l'intervention à l'aide d'outils juridiques si le logement peut être considéré comme insalubre ; « *Par contre c'est notre rôle de leur dire que si leur propriétaire ne veut pas, et qu'ils sont en insalubrité, il y'a des démarches à faire et on peut les aider à les faire* » (Opérateur)

⁹⁴ Communiqué de presse, Rencontres Nationales de la précarité énergétique, ANAH, 9 avril 2013

III. Analyse du système d'actions

Pour analyser l'ensemble des dynamiques à l'œuvre dans le Système Local d'Action Publique du GerSlime, il sera nécessaire (*au regard de sa complexité*) de décomposer l'action en plusieurs étapes distinctes selon un processus logique ; du portage du dispositif jusqu'à l'architecture concrète de l'action.

III.1. Portage du dispositif

Le système d'actions relatif au portage du GerSlime désigne l'ensemble des opérations de pilotage et de financement ayant permis de mettre en place le dispositif sur le territoire. Précisons que le matériau recueilli dans la phase d'enquête ne permet pas réellement de rendre compte des stratégies initiales d'enrôlement des partenaires financiers, ou des rapports de force entre les gestionnaires du projet. Ce système d'actions, à défaut de pouvoir nous permettre de procéder à une véritable analyse, aura donc pour objectif de rendre compte des dynamiques en présence au cours de l'expérimentation.

III.1.1. Un financement public largement majoritaire, complété par quelques partenaires privés

Le financement du GerSlime s'appuie conjointement sur l'apport principal du département (CG32 à plus de 50%) et la participation des différents partenaires. Ces derniers, au nombre de cinq, comprennent la fondation Abbé Pierre, la CAF, l'ADEME, la MSA et EDF⁹⁵. Ces partenaires abondent au financement du GerSlime de par la proximité qu'ils entretiennent avec certains de ses objectifs (efficacité énergétique des bâtiments, modification des comportements MDE, lutte contre la précarité énergétique etc.) et/ou une convergence des publics cibles (Aide aux « mal logés », aux ménages à faibles revenus, aux locataires en difficulté etc.). Globalement, le GerSlime vient en complément de leur action -de manière concrète sur le territoire- et leur apporte une légitimité dès lors que ces derniers ne disposent pas d'outils suffisants pour mener à bien les objectifs revendiqués. C'est le cas par exemple pour EDF, l'un des principaux financeurs du GerSlime, qui ne dispose pas d'outils concrets, en interne, pour lutter efficacement contre la précarité énergétique. L'intérêt de sa participation est donc multiple ; d'une part, le dispositif permet, en partie, d'endiguer le phénomène de précarité énergétique sur le territoire qu'il couvre (donc moins d'impayés d'énergie, consommation mieux maîtrisées etc.) et d'autre part, il lui apporte une certaine légitimité dans ses revendications politiques autour des enjeux environnementaux et sociétaux.

De plus, certains partenaires nationaux du GerSlime n'ont pas de délégation, donc de présence physique sur le département. C'est le cas pour la Fondation Abbé Pierre, EDF et l'ADEME. Pour ces partenaires, nous pouvons supposer que la participation au dispositif est également un moyen d'être indirectement présent sur un territoire où ils ne sont pas représentés

Notons que certains partenaires financent le dispositif directement auprès de l'association revivre (CG32, CAF, MSA et Fondation Abbé Pierre) tandis que les autres effectuent leurs versements auprès du CG32, sur une ligne du FSL spécifique dédiée à la lutte contre la précarité énergétique (c'est le cas pour EDF et l'ADEME). Les fonds sont ensuite réinjectés à l'association pour qu'elle mette en œuvre le dispositif.

Nous pouvons supposer que cette procédure permet au CG de conserver une place centrale dans le processus de gouvernance du dispositif, constituant ainsi le point d'entrée d'une partie des

⁹⁵ Le CG32 a également effectué une demande de financement aux CEE (Certificats d'Economie d'Energie) depuis décembre 2013 mais est toujours en attente de réponse à ce jour.

ressources qui lui seront attribuées. Nous pouvons également constater que les structures qui financent le dispositif dans par le biais du FSL sont des acteurs nationaux, qui ne disposent pas de délégation au niveau du département. A ce titre, nous pouvons supposer que le CG32 est plus à même d' enrôler les partenaires, de par la légitimité dont il bénéficie auprès de ces derniers, contrairement à une association locale, qu'ils ne connaissent pas nécessairement. A l'inverse, tous les partenaires ayant une représentation locale financent l'association directement. La seule exception est la fondation Abbé Pierre, qui ne dispose pas de délégation dans le Gers. Notons cependant qu'elle participe également au financement de Revivre sur le volet auto-réhabilitation. A ce titre, l'association bénéficie donc déjà d'une certaine crédibilité auprès de ce partenaire, avec lequel elle coopère déjà, et était donc la plus à même de procéder au travail d'intéressement et d'enrôlement.

III.1.2. Un pilotage partagé entre Revivre et le CG32

Le GerSlime est un dispositif mis en place à l'initiative du CG qui l'a confié à l'association Revivre, opérateur principal. A ce titre, les deux structures pilotent le projet conjointement pendant toute la durée de l'expérimentation. L'association Revivre comporte elle-même trois volets distincts ; Le GerSlime, l'auto-réhabilitation et les Baux à réhabilitation HLM. Elle se compose d'un bureau de bénévoles, qui sont en charge de définir les orientations de l'association sur ses trois volets, d'un directeur et de quatre salariés. Au niveau du CG, c'est le pôle animation du PDALPD qui est en charge du pilotage du GerSlime. Notons qu'un glissement progressif a eu lieu, vers une plus grande autonomie de Revivre, suite au transfert du secrétariat du pôle animation du PDALPD vers l'association en juin 2012 (*nous reviendrons sur les impacts de cette plus grande autonomie dans le cadre de l'analyse des interventions*) ;

« Donc de mois en mois, très rapidement [...] il y'a eu une autonomie de plus en plus grande qui a été donnée à l'association. Au début, il y'avait une secrétaire du CG qui gérait les envois, très vite ça a été la secrétaire de l'association REVIVRE. Tout est géré par nous maintenant, les appels, les envois, les analyses, les bilans » (Opérateur)

Toutefois, le dispositif n'est pas uniquement piloté par le CG et Revivre. Il comporte un Comité Technique, qui se réunit entre 3 et 8 fois par an et qui est en charge de définir ses orientations. Les participants au CT sont les salariés et le président de Revivre, les membres du CG en charge du dispositif au PDALPD mais également certains élus de la CCBA, des travailleurs sociaux de l'UTAS de Nogaro, un thermicien de Gascogne Energie Conseil (*qui intervient également sur le GerSlime*) ainsi que les animateurs du bureau d'études Altaïr.

➔ Modélisation du Système d'Action : Portage du dispositif

La participation financière des partenaires n'étant pas équivalente pour tous, que ce soit au niveau du volume financier investi ou de la régularité de la participation, nous distinguerons **deux niveaux de participation** en fonction de ces critères ; (1) **Participation moyenne**, pour une somme totale investie comprise entre 10 000 et 35 000€, répartie sur deux ou trois années d'expérimentation⁹⁶ et (2) **Forte participation**, pour une somme totale investie supérieure à 35 000€ et des versements ayant lieu chaque année⁹⁷.

Il s'agira également de modéliser dans le système d'action : (1) les **liens de gestion interne directs**, qui agissent en continu entre les porteurs de projet et les dispositifs et (2) les **liens de**

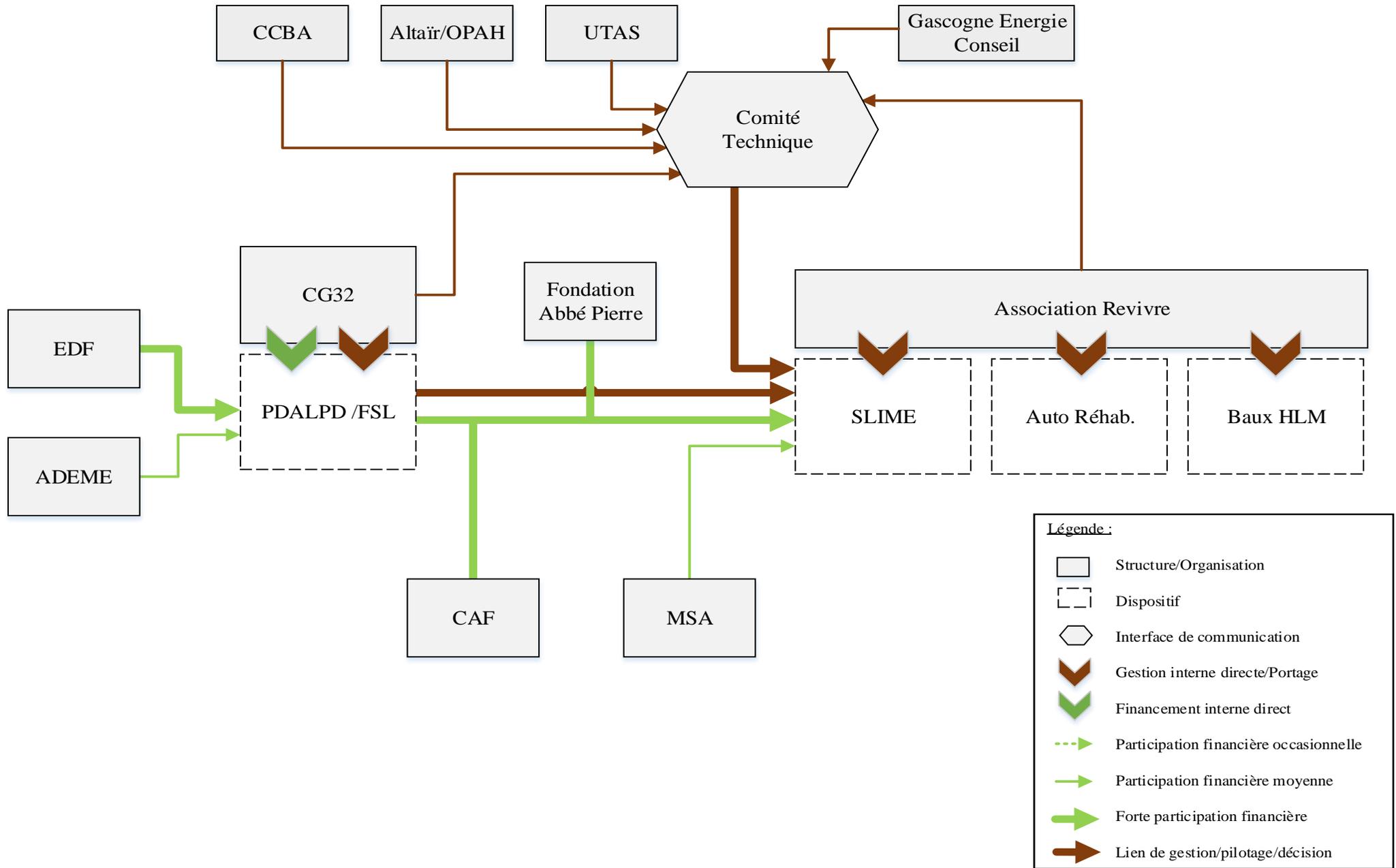
⁹⁶ Cette catégorie comprend la MSA à hauteur de 17 500€ ainsi que l'ADEME à hauteur de 27 360€.

⁹⁷ Cette catégorie comprend la CAF à hauteur de 39 000€, EDF à hauteur de 73 200€, la Fondation Abbé Pierre à hauteur de 106 180€ et enfin, le CG32, qui finance le dispositif à plus de 50% pour une somme totale de 302 100€.

gestion/pilotage/décision, qui ne sont pas continus mais interviennent ponctuellement dans le processus de pilotage des dispositifs.

(Cf. Schéma en page suivante)

Schéma 1 : Portage du dispositif



III.2. Intéressement des acteurs

Dans le cadre d'une approche par la sociologie de la traduction, il conviendra ici d'analyser la phase d'intéressement des acteurs du système local d'action. Cette phase d'intéressement cible en particulier deux profils d'acteurs, qui correspondent à deux phases successives du processus ; (1) l'intéressement des partenaires⁹⁸ et (2) l'intéressement des ménages.

Ce travail d'intéressement, initié par les opérateurs, a pour **double objectif** ; **(1)** de convaincre les acteurs locaux (*partenaires potentiels*) du bienfondé des objectifs portés par le GerSlime afin qu'ils participent à sa diffusion sur le territoire, mais également **(2)** de convaincre les ménages en PE (bénéficiaires potentiels) de la capacité du dispositif à agir efficacement sur leur situation.

Ainsi, comme nous avons pu constater lors de l'enquête, **cette phase d'intéressement repose exclusivement sur un travail de communication**, initié par les porteurs du projet à destination des autres acteurs, puis relayé (ou non) par les partenaires afin de diffuser l'information. A ce titre, le présent système devra rendre compte des différents moyens mobilisés par opérateurs pour transmettre les informations relatives au GerSlime, des acteurs qui ont été ciblés mais également de la manière dont l'information a été véhiculée et relayée lors des deux phases.

III.2.1. Intéressement des partenaires : des campagnes de communication ponctuelles mais proactives

Cette phase désigne l'ensemble des actions mises en œuvre par les porteurs du projet afin de provoquer l'adhésion de partenaires (*leur enrôlement dans le dispositif*). De manière générale, les porteurs de projets doivent, à ce stade, faire valoir la compatibilité de leurs objectifs avec les préoccupations et les pratiques des acteurs repérés dans la phase de problématisation. Dans le cadre du GerSlime, les dispositifs d'intéressement à destination des partenaires potentiels sont les suivants :

- **Un travail d'information directe des opérateurs**

Initialement, la communication faite autour du GerSlime s'appuie sur un travail des opérateurs, délivrant de l'information directement auprès d'acteurs ciblés (*locaux et nationaux*) en fonction de leur implication potentielle dans le dispositif, de par les objectifs qu'ils portent et/ou les publics avec lesquels ils sont en lien (*stratégies concordantes*).

C'est le **CG32** tout d'abord, qui a **effectué l'essentiel de ce travail de communication au lancement du dispositif**. Il s'est appuyé pour ce faire sur la mise en place de réunions d'information ouvertes, dans lesquelles certains acteurs étaient tout particulièrement conviés (c'est le cas par exemple pour les élus). Ces réunions ont toutefois eu un taux de participation limité, en particulier auprès des ménages qui n'y ont pas ou peu assisté. D'autres actions de communication ont également été mises en place par le CG, qui a également démarché directement auprès des acteurs ; Elus de la CCBA, Mairies, UTAS, Offices HLM, EDF, GDF, Association Izaute et Midour, EIE/CAUE, MSA, DDT/ANAH, CCAS, CAF et SDE.

L'association Revivre, a également participé à la mise en place des réunions d'information initiales. Les opérateurs de l'association ont également procédé à un démarchage direct auprès des acteurs mais, à l'inverse du CG ayant également informé les acteurs nationaux, ces derniers ont concentré leur communication sur les structures locales. **La CESF** de l'association, de par sa fonction, est en lien régulier avec les travailleurs sociaux de l'UTAS de Nogaro ainsi qu'avec certains de la MSA. Elle participe de fait, à leur transmettre de l'information sur le dispositif. Elle est également entrée en contact avec les Elus de la CCBA, les maires et personnel de mairie,

⁹⁸ A ce stade, nous désignerons comme partenaires l'ensemble des acteurs qui participent à la diffusion du GerSlime sur le territoire

le Secours Catholique, les Restos du Cœur et l'ADIL. Ainsi, c'est elle, après le CG, qui a effectué le plus de démarches auprès des acteurs du territoire pour leur transmettre l'information et, à ce titre, elle reste leur interlocuteur privilégié pour toute demande relative au dispositif. Les membres de l'ELIR ont également participé à ce passage d'information, principalement auprès des maires et des employés de mairie.

- **Une diffusion plus massive, via des supports de communication**

En plus de ces démarches d'information directe, les deux opérateurs du GerSlime ont également mis en place des **supports de communication**, destinés à diffuser l'information de manière plus massive. Ces supports, se présentent sous forme de plaquettes (*ou flyers*) et d'affiches contenant certaines informations relatives aux objectifs du dispositif et à ses modes d'intervention ainsi que le numéro unique pour le joindre. Des flyers ont ainsi été distribués à certaines structures pour les informer sur le fonctionnement et les objectifs du GerSlime mais également, pour qu'elles puissent les remobiliser au besoin (CAF, Personnel médical, EIE/CAUE).

- **Une diffusion proactive de l'information entre partenaires**

Dans un second temps, certains des acteurs enrôlés participent également à transmettre l'information auprès d'autres structures. C'est le cas notamment pour la CCBA, qui transmet l'information relative au GerSlime auprès des Mairies, des Restos du Cœur, de l'association Izaute & Midour et du CCAS. C'est également le cas pour certains travailleurs sociaux de l'UTAS, qui sont en lien avec l'UDAF, et participent ainsi à cette phase d'intéressement en leur transmettant de l'information. Il est intéressant de constater que ces partenaires enrôlés, qui ne sont pas porteurs de projet, participent tout de même à ce travail d'intéressement et s'inscrivent ainsi dans le même registre. A ce titre, l'enquête révèle que certains partenaires, les plus impliqués, se sont approprié le dispositif à tel point qu'ils en parlent comme s'ils étaient eux-mêmes opérateurs ;

« *On retrouve tout type de public. Des gens seuls isolés, des petites familles. On essaie de toucher ce public, mais ce n'est pas si simple [...] je trouve ça dommage, on est là pour les aider, pour les accompagner [...] On est sans cesse en train d'expliquer aux élus la démarche GerSlime* » (Relais d'information occasionnel)

III.2.2. Intéressement des ménages : un travail d'information distancié, indirect et/ou relayé

Tout comme pour les partenaires, l'intéressement des ménages s'est fait par le passage d'informations à leur encontre. Cette information (*directe, indirecte ou relayée*) a eu pour vocation de renseigner ces derniers quant à l'existence du dispositif et de ses objectifs, des conditions pour en bénéficier et des modalités pour le solliciter. Cette phase d'intéressement des ménages repose sur :

- **Un travail d'information des opérateurs**

Le CG tout d'abord, qui est en lien avec les ménages lorsque ceux-ci font une demande d'aide au FSL. Lorsqu'ils sont présents sur le territoire de l'OPAH, ces derniers sont alors quasi-systématiquement orientés vers le GerSlime par le département. Ils reçoivent à ce titre, de manière directe (*de « vive voix »*) ou indirecte (*par courrier*), toutes les informations relatives au dispositif, qu'ils sont en charge de solliciter pour une intervention.

Notons qu'en fin d'expérimentation, les ménages en situation de PE présents sur le territoire de l'OPAH avaient l'obligation de solliciter l'intervention du GerSlime, conditionnant l'obtention d'aides de la part du FSL.

Les supports de communication externes, mis en place par le CG et Revivre. Des flyers ont ainsi été distribués dans toutes les boîtes à lettre des ménages suite au lancement du dispositif.

Ils sont également disposés, avec les affiches, dans des lieux stratégiques (Mairies, EIE, commerces etc.) afin d'être consultés par le plus grand nombre. Cependant, au moment de l'étude, peu d'affiches étaient encore présentes dans ces lieux, ou étaient recouvertes par d'autres, tandis que la plupart des flyers avaient déjà été pris, sans que les opérateurs ne soient venus en rapporter.

- **Une information « de seconde main », relayée par les partenaires**

Les partenaires enrôlés, que nous qualifierons par la suite de Relais d'Information, qui participent à diffuser l'information relative au GerSlime auprès de leur public cible. L'UTAS de Nogaro occupe parmi eux un rôle majeur puisqu'il est le principal communicant auprès des ménages. Les autres partenaires qui relaient l'information, de manière plus occasionnelle sont ; les Restos du Cœur, le Secours Catholique, l'ADIL, les maires et personnel de mairie, Izaute & Midour, la MSA, le CCAS, le SDE et l'UDAF. Notons que l'UDAF n'a d'ailleurs pas été sollicitée directement par les opérateurs du GerSlime pour devenir partenaire de l'action, mais par l'UTAS avec lequel ils sont en lien.

- **Le « bouche à oreille », une diffusion proactive de l'information entre les ménages**

Les autres ménages, qui participent à diffuser l'information par le biais du « bouche à oreille ». Ces ménages peuvent avoir eu connaissance du dispositif par les sources d'information précédemment mentionnées ou en avoir eux-mêmes été bénéficiaires. Quoi qu'il en soit, ils relayent ces informations aux autres ménages avec lesquels ils sont en lien (famille, voisins, amis etc.) et participent ainsi à diffuser le dispositif.

Malgré toutes ces sources d'information et la diversité des publics qu'ils ciblent, nous pouvons supposer que certains ménages, qui n'entretiendraient de liens avec aucun d'entre elles, peuvent ne pas avoir connaissance de l'existence même du dispositif. Nous pouvons, à titre d'exemple, mentionner les gens du voyage, qui ne sont pas nécessairement en lien avec ces structures, ou bien les personnes isolées mais indépendantes, qui n'y ont jamais recours etc. De manière générale, il apparaît que **les ménages ayant des modes d'habiter alternatifs et/ou dans des situations irrégulières, sont quelque peu déconnectés de cette phase d'intéressement** et à ce titre, ne seront pas en mesure de solliciter le dispositif, qui pourtant est théoriquement ouvert à tous. « *Après il y'a aussi le schéma de personnes qui sont isolés, qui ne voient pas les médecins, qui ne voient pas les pompiers etc. [...] dans des logements qui sont pas isolés, qui sont très insalubres, ça arrive* » (Relais d'information potentiel)

Précisons également qu'à l'exception du CG dans le cadre du FSL, il n'existe **aucun lien d'information direct entre les opérateurs du GerSlime et les ménages**. La majorité des informations dont bénéficient les ménages étant soit relayées par les partenaires, soit par les autres ménages, soit issues de supports de communication. Nous pouvons supposer que cette **approche d'intéressement distanciée** de la part des porteurs de projet, ne permet pas d'enrôler les ménages de manière aussi efficace qu'une approche plus directe, en effectuant des opérations de « porte à porte » par exemple. De fait, nous pouvons supposer que les ménages qui reçoivent l'information par le biais d'intermédiaires, qu'ils soient humains (*partenaires de l'action*) ou non humains (*supports de communication*) auront potentiellement une information plus confuse et/ou déformée, qu'ils ne percevront pas nécessairement comme étant compatible avec les enjeux propres à leur situation.

III.2.3. Intéressement transversal : des acteurs extérieurs qui participent ou concurrencent le travail de communication

Nous désignerons par « intéressement transversal » les éléments à prendre en compte pour analyser le système d'action et qui favorisent ou viennent concurrencer la diffusion de l'information relative au GerSlime. Pourtant, ces éléments ne peuvent pas s'insérer dans l'une des deux phases précédemment mentionnées mais agissent de manière transversale à leur frontière. Il est ainsi possible d'identifier :

- **Les articles de presse, une information massive mais peu perçue**

Les articles de presse relatifs au GerSlime ont participé à la diffusion massive de l'information, que ce soit auprès des partenaires potentiels ou des ménages et s'inscrivent à ce titre dans les deux phases de l'intéressement de manière transversale. En effet, ces articles, parus en particulier dans la presse papier (*le Monde, Sud-Ouest etc.*) ont potentiellement apporté en visibilité et en légitimité au dispositif. Pourtant, nous avons pu constater lors de l'enquête qu'aucun des partenaires rencontrés n'en faisait mention pour expliquer son investissement dans le dispositif ou simplement qu'ils aient participé à le lui faire connaître. Nous pouvons donc supposer que **l'information dispensée par ces supports a été peu ou pas perçue par les acteurs** du système d'action. Précisons cependant que l'enquête n'a pas été menée auprès des ménages et que nous ne pouvons donc pas savoir comment ils ont été perçus par ces derniers.

- **Des interférences qui « court-circuitent » le travail d'intéressement**

Nous désignerons comme « interférence » l'ensemble des informations qui transitent au sein du système d'action et qui concurrencent le travail d'intéressement entrepris par les acteurs du GerSlime. Dans notre cas, elles désignent donc tous les éléments qui s'opposent à la bonne réception ou qui déforment l'information initiale.

A ce titre, l'enquête révèle que les **informations relatives aux autres dispositifs** (OPAH, EIE etc.), peuvent venir interférer avec la communication du GerSlime. En effet, les partenaires potentiels peuvent éprouver certaines difficultés à « faire le tri » entre les différentes informations dont ils disposent sur chaque dispositif. Cette difficulté semble d'autant plus vraie que sur un même territoire, plusieurs dispositifs se superposent tout en partageant certains objectifs (lutte contre la PE, efficacité énergétique des logements, accompagnements à la maîtrise de l'énergie etc.) ; « *Moi ce que je regrette c'est peut-être l'entassement de dispositifs, avec trop de dispositifs on s'y perd* » (Relais d'information potentiel)

Nous pouvons supposer que ce phénomène d'interférence de l'information est vrai aussi dans le cas de ménages, les empêchant de pouvoir distinguer avec précision les différents dispositifs qu'ils peuvent solliciter.

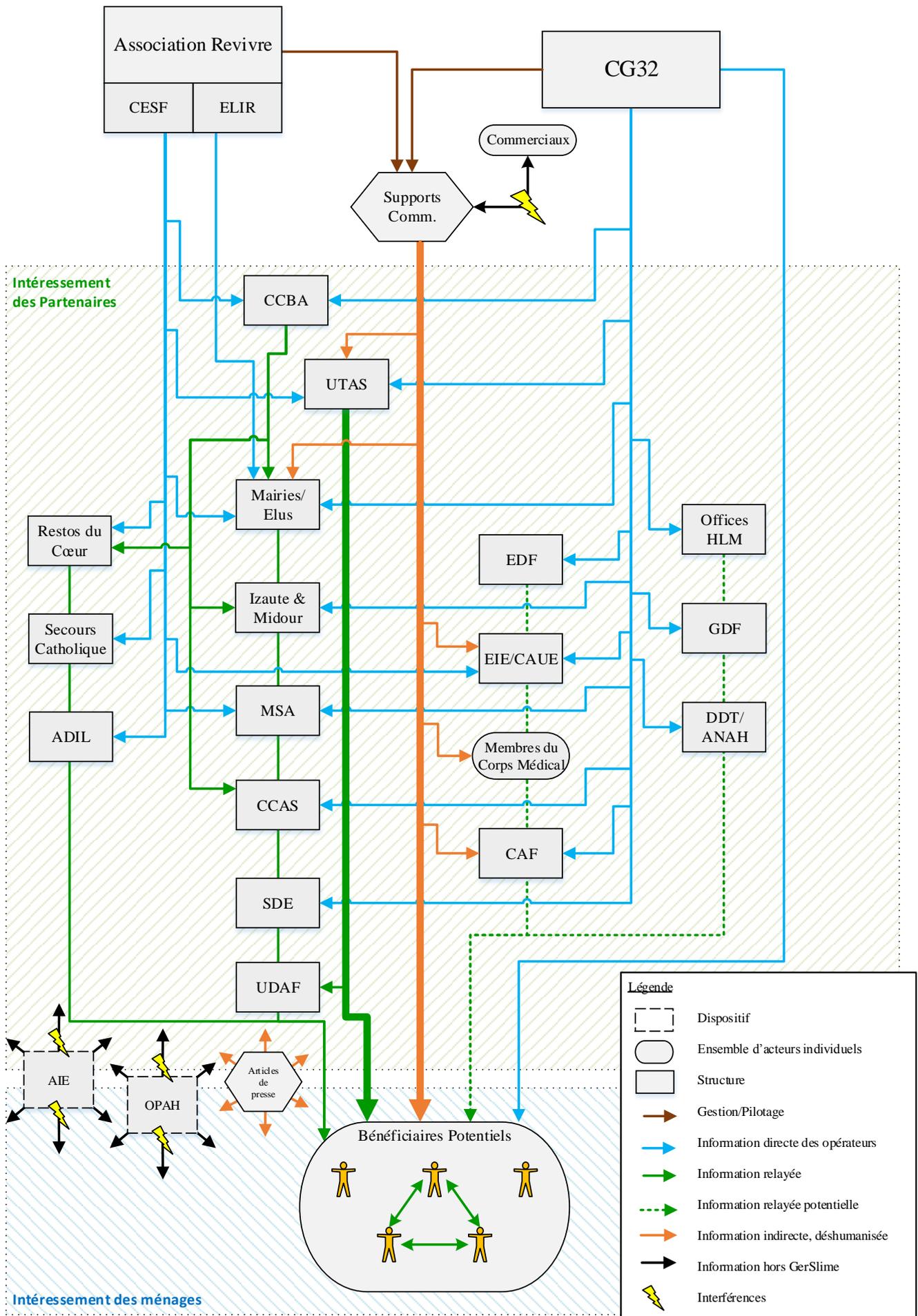
Notons également que la portée de l'information dispensée par le biais des supports a largement été concurrencée par les nombreux **démarchages commerciaux** effectués auprès des populations locales (en particulier lors de l'envoi des flyers dans les boîtes à lettre). En effet, ces derniers sont souvent confondus avec de la publicité et ne sont par conséquent pas ou peu lus et jetés ; « *les gens, ils prennent ça pour de la pub et ils le jettent tout de suite. Ils se disent ; il y a anguille sous roche, il y a quelque chose qui n'est pas net* » (Opérateur)

→ Modélisation du Système d'Actions : Intéressement des acteurs

Pour modéliser le système d'actions relatif à l'intéressement des acteurs, nous modéliserons les éléments suivants ; **Les liens de Gestion/Pilotage**, (2) **Les Informations directes des Opérateurs**, qui renvoient aux communications sans intermédiaire entre les opérateurs et les autres acteurs du système, (3) **Les informations relayées** (effectives ou potentielles), qui font référence aux communications directes (de visu) relatives au GerSlime mais véhiculées par des intermédiaires, lorsqu'elles sont potentielles, elles supposent que l'information du GerSlime pourrait être transmise (*convergence des objectifs ou des publics*), sans que ce ne soit effectif

au moment de l'étude, (4) **Les informations indirectes, déshumanisées** sont celles qui sont dispensées par l'intermédiaire des supports de communication propres au dispositif (flyers, affiches etc.) ou non (médias) (5) **Les Informations hors GerSlime** et (7) **Les interférences**, qui désignent toutes les communications qui peuvent entraîner des difficultés relatives au passage de l'information du dispositif et/ou du processus d'intéressement.

Schéma 2 : Intéressement des Acteurs



III.2.4. Des dispositifs d'intéressement multiples, qui s'inscrivent dans un système complexe

Toutes les critiques formulées par les acteurs interrogés à l'égard du GerSlime, concernant le faible nombre de cas traités sur les quatre années (vis-à-vis des estimations initiales) sont focalisées sur un manque de communication auprès de certaines structures ; « *Au niveau de la pub, au niveau des maires, au niveau des autres structures...ce qu'on appelle un appel d'offres. Pour moi là, ce n'est pas un fiasco mais...c'est peanuts.* » (Opérateur). Ce serait alors ce manque de communication qui n'aurait pas permis d'enrôler suffisamment de Relais d'Information, nécessaires au bon fonctionnement du dispositif. Pourtant, cet organigramme nous montre que la quasi-totalité des acteurs que nous avons pu identifier (*ayant des objectifs ou des publics plus ou moins compatibles avec le GerSlime*) ont été sollicités et informés par les opérateurs de manière directe (principalement par le CG puis la CESF). Les seules exceptions étant l'UDAF (sollicitée toutefois par l'UTAS) et les membres du corps médical, tout du moins ceux rencontrés dans le cadre de l'étude (infirmière libérale et personnel de la maison de santé de Nogaro)⁹⁹.

A l'inverse, si l'on se concentre sur le rôle joué par les acteurs dans l'intéressement des ménages, nous pouvons constater que leur implication est très inégale, allant du relai d'information régulier et massif à l'absence complète de communication auprès des publics. Nous pouvons émettre plusieurs hypothèses pour expliquer ce paradoxe de l'inégalité de l'implication dans le dispositif malgré une sollicitation quasi-systématique ;

- **Des acteurs qui se cantonnent à leur rôle de financeurs**

Premièrement, certains acteurs qui ne transmettent pas l'information auprès de leur public sont déjà partenaires de l'action d'un point de vue financier (CAF et EDF). De ce fait, nous pouvons supposer qu'ils considèrent leur participation suffisante, sans nécessairement chercher à s'impliquer d'avantage. Notons que sur l'ensemble des partenaires qui relaient l'information auprès des ménages, seule la MSA est également partenaire financier.

- **Un entassement des dispositifs qui nuit à l'intéressement**

Ensuite, comme nous l'avons constaté, « l'entassement de dispositifs » sur le territoire a pu nuire à la bonne réception de l'information, générant une certaine confusion et ne permettant pas de remobiliser le dispositif.

- **Un enchevêtrement des dispositifs d'intéressements**

La masse d'informations relatives au GerSlime, tant par la diversité de ses supports que des interlocuteurs qui la véhiculent, a également pu générer une certaine forme de confusion auprès des acteurs qui ne l'ont par conséquent pas suffisamment perçue. C'est le cas pour les élus par exemple, qui ont reçu l'information par le biais du CG32 de manière directe, de la CESF et de L'ELIR, mais également par l'intermédiaire de la CCBA et des supports de communication.

- **Incompatibilité des publics avec certains acteurs ciblés**

Les publics cibles des structures ayant reçu l'information ne sont pas nécessairement compatibles avec les objectifs du GerSlime. C'est le cas notamment pour l'EIE/CAUE et la DDT/ANAH qui, comme nous l'avons vu, ont un public majoritairement constitué de propriétaires occupants et, à ce titre, les orientent en priorité vers les programmes nationaux qu'ils jugent plus adaptés.

- **Un territoire restreint, incompatible avec la zone d'intervention des acteurs**

⁹⁹ A ce titre, notons que la Maison de Santé de Nogaro (ou Maison de Santé du Bas Armagnac), qui regroupe dans une même structure plusieurs membres du corps médical, n'existait pas au moment de l'enrôlement des partenaires. En revanche, il apparaît que certains professionnels de santé du territoire ont été informés, au moins de manière indirecte via les supports de communication.

Le territoire d'intervention de GerSlime ne correspond pas à celui de certaines structures, ou n'est qu'une part réduite d'une action beaucoup plus étendue. C'est le cas par exemple pour EDF et GDF, qui ont une action nationale -et ne sont même pas présents au niveau départemental- ainsi que de la CAF, qui elle, agit au niveau de département entier et aura donc plutôt tendance à mobiliser les dispositifs couvrant tout son territoire.

- **Des organisations déjà actrices dans la lutte contre la PE**

Enfin, certains acteurs développent déjà des stratégies en interne pour atteindre leurs objectifs, notamment ceux qui convergent avec le GerSlime. Ils n'auront donc pas d'intérêt particulier à mobiliser un dispositif qui ne leur appartient pas et auront plutôt tendance à faire fonctionner leurs propres outils. C'est le cas par exemple de GDF, qui ne s'implique pas dans le GerSlime puisque le groupe dispose déjà d'outils de lutte contre la PE. C'est le cas également pour les offices HLM, qui participent en interne à la sensibilisation de leurs locataires, à la réhabilitation de leurs logements etc. A l'inverse, les relais d'information effectifs n'ont pas nécessairement d'outils efficaces pour atteindre certains objectifs et auront donc tendance à s'appuyer sur des outils d'intervention extérieurs. A titre d'exemple, les travailleurs sociaux de l'UTAS, qui sont les Relais d'Information majoritaires, reconnaissent qu'ils ne disposent pas d'outils et de connaissances suffisantes pour lutter contre la PE auprès de leur public, les sensibiliser aux problématiques environnementales etc. « *Et puis je pense pour le coup que la visite chez eux avec les deux techniciens pour faire le point avec sur tous les équipements... Voilà ce rôle éducatif ils l'avaient par quelqu'un qui pour le coup était compétent* » (Relais d'information régulier)

Ainsi, nous pouvons constater que **la réussite du processus d'intéressement des partenaires ne dépend pas tant du fait que l'information leur ait ou non été transmise**, -ils y ont tous eu potentiellement accès- **mais plutôt de la manière dont ils l'ont perçue**. En effet, pour ces derniers, l'information ne fera sens et ne sera mobilisée qu'à condition qu'elle soit pertinente vis-à-vis des stratégies qu'ils développent, qu'elle apporte une réponse à certains de leurs objectifs, qu'elle soit destinée aux publics qu'ils ciblent etc. De fait, nous pouvons supposer que dans le cadre d'un tel dispositif, **les enjeux vis-à-vis de l'intéressement des partenaires ne se posent pas tant en termes de communication de masse, que de ciblage cohérent des structures et d'adaptation aux stratégies qu'ils développent**. A ce titre, l'entretien mené auprès des professionnels de santé est particulièrement révélateur. En effet, ces derniers, qui n'avaient semble-t-il pas intégré l'information relative au GerSlime¹⁰⁰, se sont pourtant montrés particulièrement réceptifs à l'égard de son contenu au fur et à mesure qu'elle leur parvenait au fil de l'entretien, laissant supposer qu'un travail d'intéressement plus ciblé et adapté à leurs enjeux aurait été porteur. En effet, pour ces derniers, un tel dispositif serait un outil efficace, qui viendrait potentiellement compléter efficacement leurs stratégies (en particulier vis-à-vis des objectifs de maintien au domicile) dans le cadre d'une approche globale et pluridisciplinaire, centrée sur le patient.

« *Ça rejoint nos préoccupations tout ça, de maintien à domicile [...] c'est pour ça que je trouve ça intéressant [...] en fait, ça pourrait rentrer dans la prise en charge de nos patients* » (Relais d'information potentiel)

¹⁰⁰ Notons qu'aucun n'avait connaissance du dispositif et que tous pensaient ne pas avoir reçu l'information. Pourtant, il s'avère que l'information a été transmise à certains professionnels de la santé par l'intermédiaire de flyers (nous ne pouvons cependant pas être certains que cela concerne les interviewés) et qu'elle avait été publiée dans les bulletins d'information de la CCBA, qui sont lus par ces derniers.

III.3. Signalements

Comme nous l'avons vu, le fonctionnement du GerSlime s'appuie sur la mobilisation de partenaires et en particulier sur des Relais d'Information (RI), qui font effectuer un travail d'intéressement auprès des bénéficiaires potentiels (ménages) et des autres acteurs du territoire (Cf. SA2). Dans le cadre de notre approche par une sociologie de la traduction, nous pouvons considérer que ces Relais d'information (effectifs) sont autant de partenaires ayant été enrôlés dans le dispositif *-pour lesquels l'intéressement a « réussi »-*.

III.3.1. Un modèle de signalements qui diffère du modèle théorique : des « donneurs d'alerte » aux « Relais d'Information »

Précisons que le rôle des Relais d'Information n'est pas identique à celui des « donneurs d'alerte » tel qu'il est défini dans la conception théorique du SLIME. En effet, dans sa conception théorique, le SLIME repose également sur la participation de partenaires, les donneurs d'alerte, mais qui sont en mesure - *à l'inverse des Relais d'Information du GerSlime* - de saisir le dispositif eux-mêmes afin de procéder aux signalements (par le biais de l'accueil téléphonique). Les RI quant à eux, ne procèdent pas directement aux signalements mais y participent indirectement en soumettant l'information aux bénéficiaires potentiels et éventuellement, en leur suggérant de saisir le dispositif. De fait, nous pouvons considérer que **les RI du GerSlime ont également pour mission d'intéresser les ménages au dispositif, à l'inverse des donneurs d'alerte du SLIME, qui signalent les situations aux opérateurs qui sont ensuite en charge de procéder eux-mêmes au travail d'intéressement des ménages** afin qu'ils acceptent l'intervention.

Cette nuance n'est pas sans conséquence sur l'architecture de l'action ;

- D'une part, les donneurs d'alerte, de par leur rôle, sont censés permettre le repérage des situations de PE sur le territoire et participent ainsi à enrichir les bases de données existantes (que les ménages saisissent ou non le dispositif). Les RI, à l'inverse n'ont pas de lien direct avec les opérateurs (du moins pas de manière régulière) qu'ils n'ont aucun intérêt à solliciter, leur rôle étant seulement d'informer les ménages. De ce fait, **ils ne participent pas à ce repérage systématique**, ils ne sont d'ailleurs pas nécessairement informés par la suite si le ménage a sollicité ou non le dispositif, s'il y'a eu intervention etc.
- D'autre part, les RI ont un rôle dans le dispositif plus distancié vis-à-vis des opérateurs, avec lesquels ils ne sont pas directement en lien dans le cadre de l'action. De fait, nous pouvons supposer que **les opérateurs auront plus de difficultés à procéder à un travail de stabilisation du réseau**, correspondant à la dernière étape de la traduction (Cf. I.1.4) et qui permet de pérenniser le rôle des partenaires.
- Enfin, nous pouvons supposer qu'**un fonctionnement qui repose sur des RI rend plus difficile le travail d'intéressement des ménages les plus réticents**. En effet, certains bénéficiaires potentiels, ayant reçu de leur part les informations relatives au GerSlime, pourraient ne pas saisir le dispositif malgré leur situation ; soit qu'ils appréhendent la procédure, soit qu'ils ne souhaitent pas recevoir d'intervenants dans leur logement, soit qu'ils n'ont pas pour culture d'avoir recours à une aide extérieure etc.

« A la campagne, ils disent rien, c'est la « souffrance silencieuse » [...] Les mecs qui sont tous seuls à la campagne, ceux-là, il faut aller les chercher » (Relais d'information potentiel)

A l'inverse, dans le cadre d'un fonctionnement qui repose sur des donneurs d'alerte, ce travail d'intéressement des ménages est plutôt relégué aux opérateurs. Hors nous pouvons supposer que ces derniers sont plus à même - *de par leur expérience et leur connaissance*

précise du dispositif – de mobiliser un argumentaire qui permette d’ enrôler ces ménages réticents afin qu’ ils acceptent l’ intervention (*en les rassurant sur la simplicité de la procédure et la rapidité d’ intervention, en leur confirmant la compatibilité de leurs revendications vis-à-vis des objectifs du dispositif etc.*).

III.3.2. Signalement des situations de PE : un modèle qui repose quasi-exclusivement sur le rôle des Relais d’ Information

Les partenaires enrôlés (les RI) n’ ont pas une implication homogène dans le dispositif. Certains relayant l’ information de manière régulière ou occasionnelle tandis que d’ autres ne le font pas malgré la compatibilité de leurs publics cibles et/ou de leurs objectifs avec le GerSlime (*ces derniers n’ ont donc pas de « rôle » défini dans le dispositif en l’ état, ils ne sont pas enrôlés*). Ainsi, nous pouvons les distinguer, selon ce niveau d’ implication, en trois catégories¹⁰¹ ; les RI Réguliers, Occasionnels et Potentiels:

- **Les RI réguliers** sont exclusivement représentés par les Travailleurs Sociaux (TS) de l’ UTAS. Précisons que tous n’ ont pas le même rôle dans le dispositif, certains d’ entre eux permettant des signalements fréquents tandis que d’ autres sont plus déconnectés de l’ action. Nous n’ avons cependant pas eu l’ occasion de réaliser d’ entretiens avec ces TS non-enrôlés et ne pourrions donc pas nous appesantir sur les motifs invoqués pour justifier leur attitude. Quoi qu’ il en soit, la structure UTAS reste le principal vecteur de signalements pour le GerSlime. Ainsi, le rapport d’ évaluation d’ avril 2013, réalisé par le BESCIB, mentionne qu’ ils sont à l’ origine de 67% des saisines effectuées dans le cadre du GerSlime. Nous pouvons cependant supposer que cette proportion a depuis lors évoluée, en particulier depuis que le CG participe aux signalements pour les demandeurs du FSL éligibles.
- **Les RI Occasionnels** comprennent les Restos du Cœur, le CCAS, la MSA, le Secours Catholique, l’ association Izaute & Midour, l’ ADIL, l’ UDAF, la SDE et certains élus. Nous opérons ici une distinction entre les élus impliqués dans le dispositif et ceux qui ne le sont pas. Le registre des élus impliqués comprend certains membres de la CCBA ainsi que quelques élus de communes présentant des problématiques compatibles avec les objectifs du GerSlime (*Cf. Partie II.3.2 Relais d’ information occasionnels*). Ces RI permettent un nombre de signalement plus réduit, soit qu’ ils sont moins régulièrement au contact de bénéficiaires potentiels (compatibilité réduite des publics), soit que leurs objectifs sont plus éloignés de ceux du dispositif.
- **Les RI Potentiels** comprennent EDF, GDF, la CAF, l’ EIE/CAUE, les offices HLM, la DDT/ANAH, les membres du corps médical ainsi que les autres élus, non impliqués. Ces acteurs sont identifiés en fonction du potentiel qu’ ils pourraient représenter en termes de signalements, soit que leurs objectifs convergent avec ceux du GerSlime, soit qu’ ils sont à même d’ identifier des situations de PE auprès de leur public cible. Notons que la CAF et EDF sont tout de même inclus dans le dispositif de par leur participation financière sans pour autant participer aux signalements.

Deux autres acteurs -*qui ne sont pas répertoriés dans notre typologie comme RI puisqu’ ils sont opérateurs*- jouent également un rôle déterminant dans ce Système d’ Actions ; (1) **Le CG32**, qui permet un nombre conséquent de signalements dans le cadre des demandeurs du FSL présents sur le territoire de l’ expérimentation, et (2) le bureau d’ études **Altair**, en charge de l’ animation de l’ OPAH qui permet quelques signalements de manière occasionnelle. Notons

¹⁰¹ Cf. Partie II.3 Relais d’ information pour une définition plus précise de cette typologie

qu'à l'inverse, les opérateurs du GerSlime ont permis un nombre plus conséquent d'orientations à destination de l'OPAH

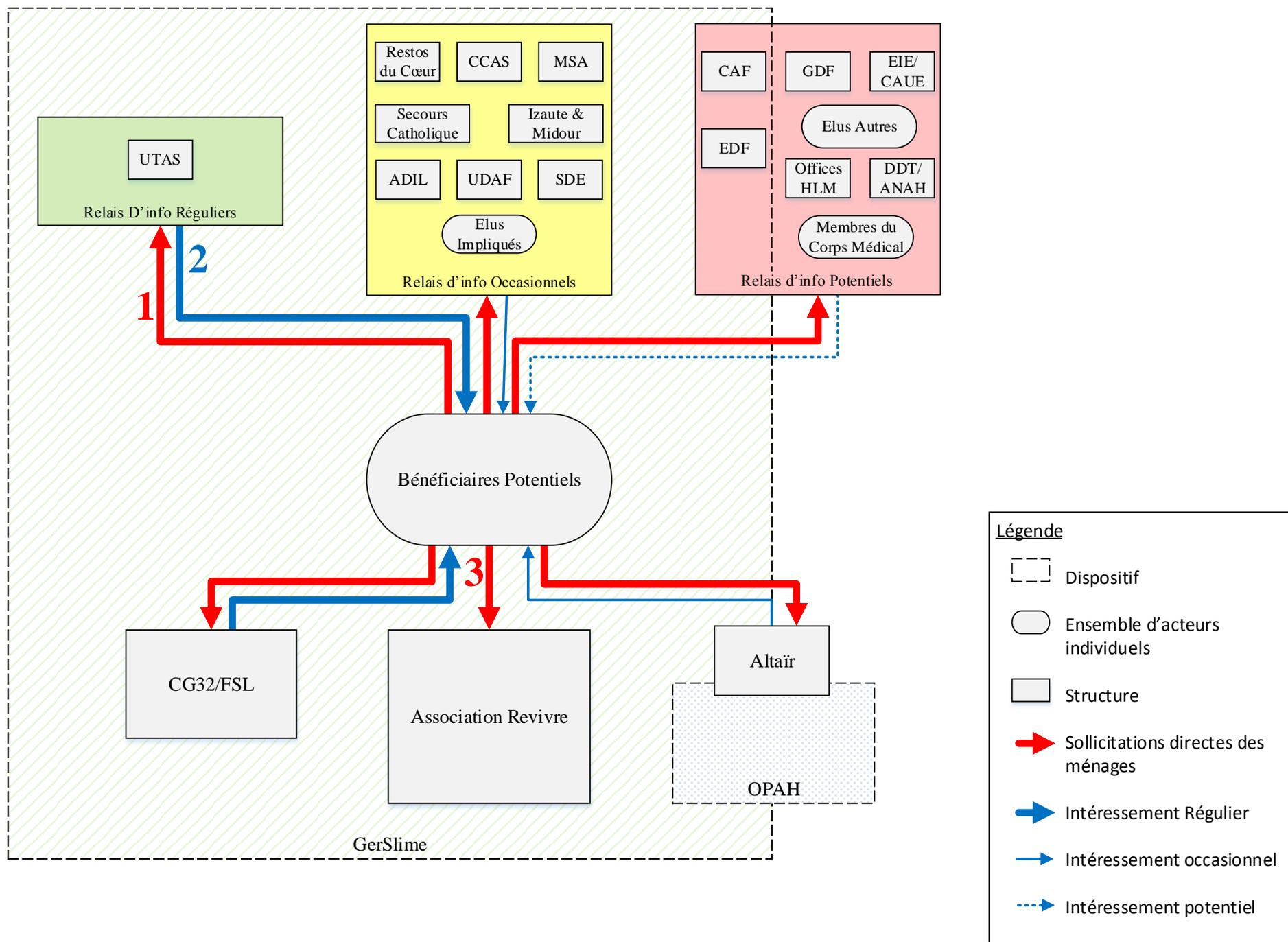
Enfin, les derniers acteurs qui contribuent aux signalements sont les **bénéficiaires potentiels** eux-mêmes, qui sollicitent directement l'intervention du GerSlime ou des RI ainsi que les aides du FSL et de l'OPAH (et sont par conséquent, selon les situations, orientés vers le GerSlime).

➔ Modélisation du Système d'Actions : Signalements

Pour modéliser notre Système d'Action, il s'agira de faire apparaître (1) les **sollicitations directes des ménages**, elles ne sont pas nécessairement adressées au GerSlime mais renvoient aux sollicitations formulées par ces derniers et qui appellent l'intervention d'un dispositif ou d'une structure et (2) le fait **d'orienter les ménages vers le GerSlime de manière indirecte** (régulièrement, occasionnellement ou potentiellement) en leur délivrant de l'information, les interlocuteurs à contacter etc. De manière générale, ces orientations s'apparentent au fait de suggérer aux ménages de solliciter le GerSlime.

(Cf. Schéma en page suivante)

Schéma 3 : Signalements



Ce schéma, nous permet de constater le rôle distancié des partenaires de l'action (CG32, Altaïr mais également les RI) vis-à-vis de l'association Revivre dans le cadre des signalements. Ces derniers n'entretiennent en effet aucun lien direct avec les autres acteurs, à l'exception des ménages, qui sont les seuls à pouvoir signaler leur situation.

De plus, malgré son apparente simplicité, il illustre la complexité de la situation à laquelle les bénéficiaires sont confrontés avant de pouvoir saisir le dispositif et de la multiplication des démarches que cela implique. Ainsi -à l'exception des ménages qui sollicitent directement le dispositif- les bénéficiaires potentiels doivent dans un premier temps solliciter l'intervention de l'un des partenaires de l'action (1 sur le schéma). Suite à cette sollicitation ils bénéficient (ou non) de leur intervention et, selon la situation, ces partenaires procèdent (ou non) au travail d'intéressement des ménages vis-à-vis du GerSlime (2 sur le schéma). Enfin, si tant est que ce travail d'intéressement ait permis d'enrôler les ménages dans le dispositif, ces derniers doivent encore saisir l'association Revivre pour solliciter son intervention (3 sur le schéma).

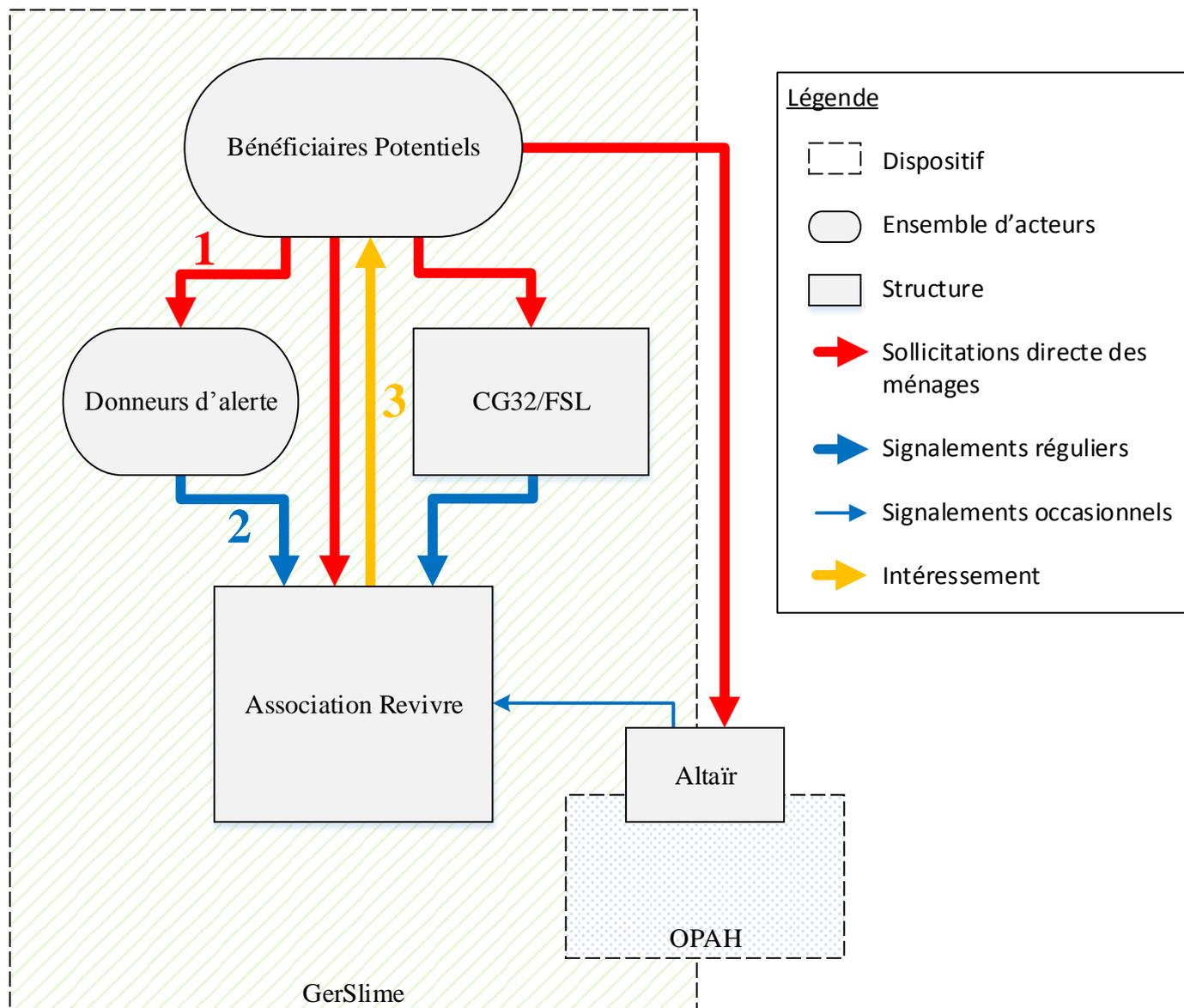
Ainsi, les bénéficiaires potentiels doivent solliciter deux acteurs distincts et donc **multiplier d'autant les procédures de demande d'intervention**. Hors cette démarche en deux temps peut d'une part sembler contradictoire vis-à-vis de la conception initiale du SLIME, mettant l'accent sur la « *simplicité d'un dispositif qui ne s'embarrasse pas de démarches administratives complexes* » et qui « *doit être facilement sollicité par les ménages* »¹⁰². D'autre part, nous pouvons supposer qu'**un tel fonctionnement permet de mobiliser moins efficacement les ménages les plus réticents à l'intervention d'une aide extérieure puisqu'ils doivent eux-mêmes faire la démarche de solliciter cette intervention à deux reprises**.

A l'inverse, en modélisant le Schéma théorique des **signalements par des « donneurs d'alerte »** (Cf. Schéma en page suivante), nous pouvons constater que **l'architecture de l'action semble plus simple, évitant les situations « d'aller-retour »** entre les bénéficiaires potentiels et les autres acteurs (CG32, Altaïr et partenaires de l'action). Ainsi, les ménages (bénéficiaires potentiels) sollicitent dans un premier temps l'intervention d'un acteur qu'ils identifient comme étant capable d'intervenir sur leur situation ¹⁰³(1 sur le schéma du fonctionnement théorique). Ensuite, ce sont ces acteurs sollicités qui procèdent au signalement, selon les situations, auprès de l'association Revivre (2 sur le schéma du fonctionnement théorique). Enfin, c'est l'association qui procède au travail d'intéressement auprès des bénéficiaires potentiels afin qu'ils acceptent l'intervention (3 sur le schéma du fonctionnement théorique). De cette manière, les bénéficiaires potentiels n'ont **qu'un seul acteur à solliciter, diminuant d'autant les procédures de demande d'intervention et facilitant la démarche pour les plus réticents**.

¹⁰² Beslay C., Gournet R., Zélem M., Huzé MH., Cyssau R., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010, p86.

¹⁰³ Notons que les ménages -comme dans le schéma précédent- peuvent également solliciter directement Revivre si toutefois ils avaient connaissance du dispositif et qu'ils considèrent ses objectifs compatibles avec leurs attentes. Dans ce cas précis, il n'y a pas de relais entre le dispositif et les ménages et l'action de signalement s'arrête là.

Schéma 4 : Fonctionnement théorique du signalement par « donneurs d'alerte »



III.4. Architecture de l'intervention

Dans les faits, l'application du SLIME au niveau du Gers (GerSlime), s'avère quelque peu différente et plus complexe que dans sa conception initiale (Cf. Partie I.1.1. *Emergence du SLIME : Dispositif d'intervention sur les situations de PE*). Nous analyserons tout d'abord l'architecture de l'intervention du GerSlime dans sa forme initiale, au début de l'expérimentation puis nous reviendrons par la suite sur les transformations qui se sont opérées progressivement.

III.4.1. Architecture initiale de l'intervention : une application fidèle du SLIME au niveau local

Lors de son lancement, en 2011, le GerSlime est confié à l'association Revivre par le CG32, qui souhaite l'instaurer sur le territoire de l'OPAH. Dans une volonté de faire évoluer ses actions en matière de lutte contre la PE, le CG –qui est en lien avec les chercheurs du

programme PREBAT- décide de mettre en place un SLIME sur ce territoire, en reprenant son architecture d'intervention.

- **Une architecture d'intervention quasi-conforme à celle du SLIME...**

Ainsi, le GerSlime, conformément au modèle initial, repose sur une intervention en trois niveau ; Micro, Macro et Méso. Dans son application sur le territoire,

- Le **niveau « micro »** ; Conformément à son concept, le GerSlime s'appuie sur un accueil téléphonique unique qui centralise tous les signalements effectués spontanément par les ménages. Cependant, cet accueil, qui est assuré par Revivre, n'est pas localisé sur le secteur de l'OPAH mais à L'Isle Jourdain, par le **secrétariat de l'association**. C'est lui qui reçoit les appels, enregistre les informations sur les fiches saisies et oriente vers l'ELIR. Les **intervenants de l'ELIR**, au nombre de deux, sont également des employés de l'association et ne sont donc pas présents directement sur le territoire de l'expérimentation. Leur mode opératoire est sensiblement conforme à celui décrit dans le rapport PREBAT ; ils interviennent rapidement et massivement chez les ménages, font un état des lieux des situations sociorésidentielles, distribuent les Kits de petits équipements, dispensent des conseils MDE etc. Suite à leur visite, ils dressent des fiches d'intervention qui font état des situations rencontrées et de leurs préconisations pour la suite (orientation vers le niveau Méso ou Macro, contre visite à 6 mois etc.). Ce n'est toutefois pas eux qui prennent seuls les décisions pour la suite des opérations, mais le Comité Technique (CT)¹⁰⁴, de manière systématique.

Notons que dans ses interventions, l'ELIR se retrouve occasionnellement confrontée à des **ménages réticents**, peu disposés à les laisser intervenir dans leur lieu de vie. Ces situations nécessitent pour les d'intervenants, de faire preuve de **compétences de médiation** d'une part, mais également de **faire appel à la légitimité et aux compétences des partenaires de l'action** (en particulier les TS) **pour agir en tant que médiateurs**. A ce titre, nous pouvons supposer que certains RI potentiels, en particulier les membres du corps médical et les TS de la CAF, qui bénéficient de la confiance des ménages, pourraient également intervenir en tant que médiateurs sur ces situations de réticence.

- Le **niveau « méso »** ; Il s'agit du second niveau d'intervention, sollicité par le CT lorsque les situations rencontrées par l'ELIR le nécessitent. Il comprend un **thermicien** de Gascogne Energie Conseil mais également une **CESF**, employée par Revivre à cet effet. Le thermicien est chargé de dresser les bilans énergétiques chez les ménages bénéficiaires et d'apporter une expertise technique sur le bâti, d'orienter les ménages vers des travaux de rénovation etc. Au début de l'expérimentation, il est également intervenu en accompagnement sur quelques visites de l'ELIR pour les former sur ses spécialités et leur fournir ses outils de travail. La CESF, qui intervient également à la demande du CT, dispense un accompagnement aux ménages qui ont des difficultés financières particulières, qui ne parviennent pas à gérer leurs factures, qui sont en situation de surendettement etc. et les aide à améliorer leur situation (accompagnement administratif, mobilisation des aides de la CAF, des tarifs sociaux des fournisseurs d'énergie, du FSL etc.). C'est également elle qui, au sein de l'association, le plus participé à la communication du dispositif auprès des acteurs du territoire (Cf. *Schéma 3. Signalements*).

¹⁰⁴ Constitué des employés de l'association, du Thermicien de Gascogne énergie conseil, de l'animateur de l'OPAH (Altaïr), de certains élus, de travailleurs sociaux de l'UTAS et de certains opérateurs du CG. Suite aux interventions de l'ELIR, ces derniers se réunissent régulièrement et décident ensemble des orientations à donner aux ménages bénéficiaires.

Notons par ailleurs que sur certaines interventions, il peut y avoir des **situations conflictuelles entre les locataires ayant mobilisé le dispositif et leurs propriétaires** (Cf. *Partie II.4.3. Propriétaires bailleurs*). Dans de telles situations, les intervenants ont tous fait état d'une incapacité quasi-totale à agir, tant les outils (juridiques principalement) dont ils disposent sont insuffisants. En revanche, le thermicien de Gascogne Energie Conseil, de par son expérience dans le cadre de l'Action Insertion Energie, dispose de certaines compétences de médiation qu'il est à même de mobiliser dans certaines de ces situations. Au démarrage du dispositif, c'est donc lui qui est sollicité pour intervenir en pareil cas. Ce fonctionnement est d'ailleurs en tout point conforme au scénario décrit dans le rapport PREBAT, où ce rôle est attribué au Socio-Technicien Spécialisé du niveau méso de l'intervention.

- Le **niveau « macro »** ; Fidèle à sa conception initiale, il permet d'orienter les ménages vers des solutions de fond en mobilisant les programmes de réhabilitation et de rénovation des logements. Les ménages bénéficiant de ce niveau d'intervention sont alors orientés vers l'OPAH par le CT et sont accompagnés dans leurs démarches. **Notons que ces dispositifs s'adressent principalement aux propriétaires occupants et dans une moindre mesure, aux propriétaires bailleurs alors que la majeure partie des ménages sollicitant le GerSlime sont locataires.**
 - **...mais des intervenants aux compétences différentes**

Malgré une architecture similaire au modèle du SLIME, nous pouvons tout de même observer quelques points de divergence qui concernent en particulier les compétences des agents qui interviennent aux niveaux micro et méso ;

- Les **intervenants de l'ELIR** tout d'abord (niveau micro) qui, dans la conception initiale du SLIME sont recrutés sur des « *emplois d'insertion aidés* » permettant « *de combiner la lutte contre la précarité énergétique à une politique de réinsertion de publics en difficulté* ». Hors, dans sa mise en œuvre sur le territoire du Gers, les rôles d'intervenants de l'ELIR ont été confiés aux salariés de Revivre, disposant déjà de compétences sociotechnique de par leur formation et leur expérience au sein de l'association¹⁰⁵ ; « *Nous on a démarré au premier niveau avec des intervenants qui savaient déjà, qui travaillaient déjà sur l'auto réhabilitation accompagnée au sein de l'association Revivre. Donc déjà on ne partait pas avec la même approche. Dans l'idée du Slime au départ c'était plutôt des emplois aidés, des gens qui n'avait pas forcément des niveaux de formation très élevés* » (Opérateur). A ce stade (en début d'expérimentation), nous pouvons donc dorénavant constater que la frontière entre le niveau micro et le niveau méso est plus ténue que dans la conception théorique du SLIME, laissant supposer une répartition moins évidente des rôles réservés aux différents opérateurs (en particulier entre l'ELIR et le Socio Technicien Spécialisé du niveau méso).
- Le **niveau méso** diffère également par rapport au modèle théorique quant aux compétences de ses intervenants. En effet, il n'est pas représenté par un seul Socio Technicien Spécialisé, mais par **deux acteurs, l'un ayant des compétences plutôt techniques** (thermicien) **et le second des compétences sociales** (CESF). Précisons toutefois que, de par son expérience sur l'Action Insertion Energie, le thermicien intervenant au niveau méso dispose également de certaines compétences sociales (en particulier des compétences de médiation) et peut ainsi être considéré comme un Socio Technicien Spécialisé (STS), conformément au modèle

¹⁰⁵ A minimum dix années d'expérience sur le volet auto réhabilitation

théorique. Cependant, ni le STS, ni la CESF n'ont eu pour rôle d'encadrer l'ELIR, autonomes sur leurs interventions dès le début de l'expérimentation.

- **Un Comité Technique fort, qui occupe une place centrale**

En début d'expérimentation, le Comité Technique (CT) occupe un rôle central dans le dispositif. En effet, c'est lui qui décide de l'orientation de tous les bénéficiaires au-delà de l'intervention du niveau « micro ». Il est ainsi à la frontière entre les trois niveaux d'intervention, vers lesquels il oriente seul les ménages suite à l'étude de leur situation par ses participants. A ce titre, lors des premières années de l'expérimentation, le CT se réunissait fréquemment (jusqu'à dix fois en 2012). Bien qu'un tel fonctionnement puisse de prime abord sembler contraignant *-en particulier vis-à-vis de la lenteur qu'il impose à l'action-* nous pouvons toutefois supposer qu'il permet de **renforcer les liens avec les partenaires**, en particulier ceux qui ne sont pas opérateurs. En effet, il permet aux participants de s'impliquer activement dans le pilotage du GerSlime et ainsi, être partie prenante du dispositif. Hors, nous pouvons émettre l'hypothèse qu'une telle **implication permet à ces partenaires de se sentir d'avantage impliqués** dans le processus¹⁰⁶ et ainsi, **pérenniser leur rôle dans l'action**, conformément à la dernière étape de la traduction.

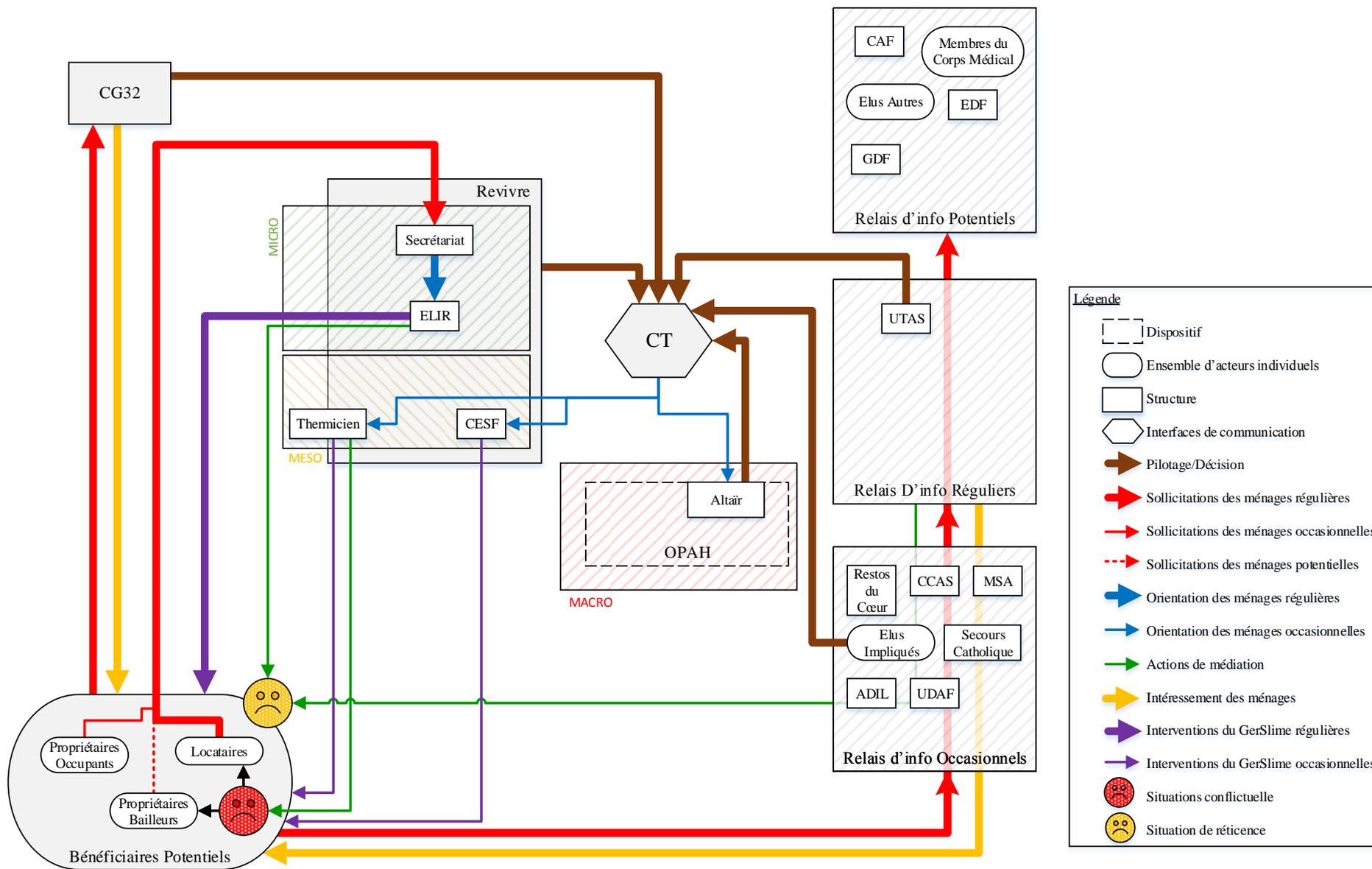
➔ **Modélisation du Système d'actions : Architecture d'intervention initiale**

Pour modéliser notre Système d'Action concernant les Interventions du GerSlime, il s'agira de modéliser (1) les **liens de pilotage/décision**, (2) les **sollicitations directes des ménages** (Régulières, occasionnelles et potentielles), (3) les **orientations de ménages** vers les différents niveaux d'intervention (régulières ou occasionnelles), (4) les **actions de médiation**, (5) le **travail d'intéressement** auprès des ménages, (6) les **interventions** auprès des bénéficiaires dans le cadre du GerSlime (régulières et occasionnelles), (7) les **situation conflictuelles** et (8) les **situations de réticence**

(Cf. Schéma en page suivante)

¹⁰⁶ C'est le cas en particulier pour certains élus qui, comme nous l'avons vu, ont parfois besoin d'être impliqués dans le dispositif pour en accepter l'action

Schéma 5 : Architecture d'Intervention initiale



III.4.2. Architecture d'intervention en fin d'expérimentation : un éloignement progressif au modèle initial

Nous pouvons constater qu'un glissement progressif s'est opéré dans l'architecture d'intervention du GerSlime au fur et à mesure de l'expérimentation, permettant à l'association **Revivre** d'être **plus indépendante dans son action**. Ces transformations, qui sont assumées par les principaux opérateurs (CG et Revivre) semblent avoir été peu à peu effectuées afin de rendre l'action plus efficace et plus lisible ; « *Du point de vue social ou humain c'est que ce n'est pas évident non plus quand on commence à travailler avec une famille on va leur dire ; ok moi je m'arrête, là ça va être une seconde personne qui intervient, ensuite une troisième. La multiplicité des intervenants pour les familles ça les paume* » (Opérateur). En plus du transfert de secrétariat à REVIVRE dès 2012 (initialement assuré par le pôle animation du PDALPD), les évolutions suivantes permettent de saisir les transformations de l'architecture d'intervention ayant permis une plus grande indépendance de l'association ;

- **Un « éclatement » du modèle en trois niveaux d'intervention.**

L'enquête nous a permis de constater un éloignement progressif au modèle initial d'intervention, en particulier vis-à-vis des trois niveaux micro, méso et macro. Dans les faits, cette nouvelle configuration se traduit par :

- **Une ELIR qui dépasse le cadre strict du niveau micro :**

D'une part, comme nous l'avons vu, les intervenants de l'ELIR disposaient déjà de compétences en amont de l'expérimentation, en particulier dues à leur expérience dans l'auto-réhabilitation. A ce titre, ces derniers -*qui sont seuls à intervenir sur l'auto-réhabilitation*- n'ont pas pour habitude de « passer le relais » à d'autres intervenants sur un même projet ; « *culturellement ce n'était pas dans leurs habitudes donc de faire un premier travail et de se dire on s'arrête là et on transmet, on passe le relais à un second niveau* » (Opérateur). D'autre part, il apparaît que les intervenants de l'ELIR ont pu, dans un premier temps, bénéficier des conseils (*apport de compétences de médiation et de compétences techniques*) et des outils dispensés par le STS du niveau méso, leur permettant d'être d'autant plus indépendants et polyvalents ; « *je les ai accompagné sur des visites au départ aussi pour leur montrer comment je travaillais, leur fournir les outils que [à propose de] l'isolation, le mode de chauffage et le relationnel avec le bailleur* » (Opérateur)

De fait, forts de ces compétences, les intervenants du niveau méso ont, au fur et à mesure de l'expérimentation, dépassé le cadre strict de leur mission initiale en réalisant certaines actions initialement attribuées au STS du niveau méso (diagnostic thermique du bâti, médiation avec le bailleur, bilans énergétiques, conseils sur les travaux à engager, etc.) ; « *ils ont vite pris conscience de la dimension technique des problèmes qu'il pouvait y avoir et qui sont assez récurrents [...] Du coup assez naturellement ils ont commencé à déborder des limites qui étaient fixées par le premier niveau* » (Opérateur)

- **Un Socio Technicien Spécialisé écarté des interventions**

L'une des conséquences directes de cette plus grande polyvalence des intervenants de l'ELIR est la diminution du rôle du STS dans l'architecture du dispositif. En effet, les compétences de ce dernier étant en partie maîtrisées et mises à profit par le niveau micro, il n'est plus sollicité pour les interventions et se retrouve déconnecté de l'action auprès des ménages. Son rôle dans l'action du GerSlime étant relégué à sa simple participation aux CT. Notons que ce dernier semble trouver cette évolution assez logique et pertinente, les intervenants de l'ELIR ayant acquis suffisamment de compétences pour que sa participation ne soit plus nécessaire ; « *moi je trouvais assez pertinent d'un point de vue économique que les intervenants du premier niveau aillent au maximum de ce qu'ils pouvaient faire [...]* (ce

sont) *des personnes très autonomes qui n'avaient pas l'habitude de travailler en binôme, ni avec les travailleurs sociaux ni avec un autre opérateur technique du coup ils ont gardé un peu cette culture et ils font ça bien* » (Opérateur)

- **Une fusion des interventions des niveaux micro et méso**

En plus de cette mise à distance du STS, nous pouvons également constater que la CESF (intervenant initialement au niveau méso) participe, en fin d'expérimentation, à certaines des interventions de l'ELIR en leur compagnie. En effet, lorsqu'il considère que la situation le justifie, le secrétariat de Revivre oriente directement les ménages qui le sollicitent vers une intervention commune de la CESF et de l'ELIR. Notons que la CESF a tout de même conservé un rôle distinct de celui de l'ELIR, avec ses compétences propres, mais vient occasionnellement compléter leur action lors d'une première visite lorsque les bénéficiaires potentiels ont fait état de situations financières problématiques au cours de l'entretien téléphonique initial avec le secrétariat. Elle peut également intervenir en aval de l'ELIR, dans les situations où l'entretien téléphonique initial n'aurait pas permis de déterminer les difficultés financières particulières auxquelles les ménages sont confrontés.

Quoi qu'il en soit, une telle évolution du mode de fonctionnement des intervenants confirme d'autant plus l'éloignement progressif au modèle initial du SLIME et l'éclatement de son architecture selon trois niveaux d'intervention.

• **Un affaiblissement du rôle du CT.**

Comme nous avons pu le constater, le CT lors des deux dernières années d'expérimentation, s'est réuni beaucoup moins souvent qu'à l'origine du GerSlime. Ainsi, en 2013 et 2014, il n'a eu lieu que quatre fois malgré une proportion de demandes quasi-identique. Nous pouvons faire le lien entre cette baisse de fréquence et une plus grande indépendance des opérateurs de Revivre qui, pour procéder aux orientations (vers la CESF ou l'OPAH), ne s'en remettent plus nécessairement à la seule décision du CT. Dans les faits, cela se traduit par des orientations directes, sans intermédiaires, entre les opérateurs de l'association. Ainsi, comme nous avons pu le constater, le secrétariat oriente certains ménages directement vers la CESF alors qu'il n'oriente que vers le niveau micro (l'ELIR) dans la conception initiale du SLIME. De plus, selon les situations rencontrées dans le cadre d'une première visite, l'ELIR oriente occasionnellement les bénéficiaires vers la CESF (niveau méso) ou vers l'OPAH (niveau macro) sans s'en remettre à la décision du CT. En comparaison, nous pouvons remarquer dans le schéma précédent (*Cf. Schéma 5 : Architecture d'intervention initiale*) que l'ensemble des orientations vers les trois niveaux d'intervention étaient effectuées par le CT. Cette plus grande liberté dans les orientations se justifie, là encore, par l'acquisition et le développement des compétences des opérateurs, ces derniers considérant que leur expertise est suffisante pour prendre l'initiative sur certaines interventions. Notons que le CT conserve tout de même ce rôle d'orientation des bénéficiaires (dans une moindre mesure) lorsque les situations sont particulièrement complexes et nécessitent une décision commune. Cet affaiblissement du CT participe à donner une plus grande indépendance à l'association Revivre, qui est ainsi plus libre de mener son action sans avoir à en référer aux autres acteurs du GerSlime.

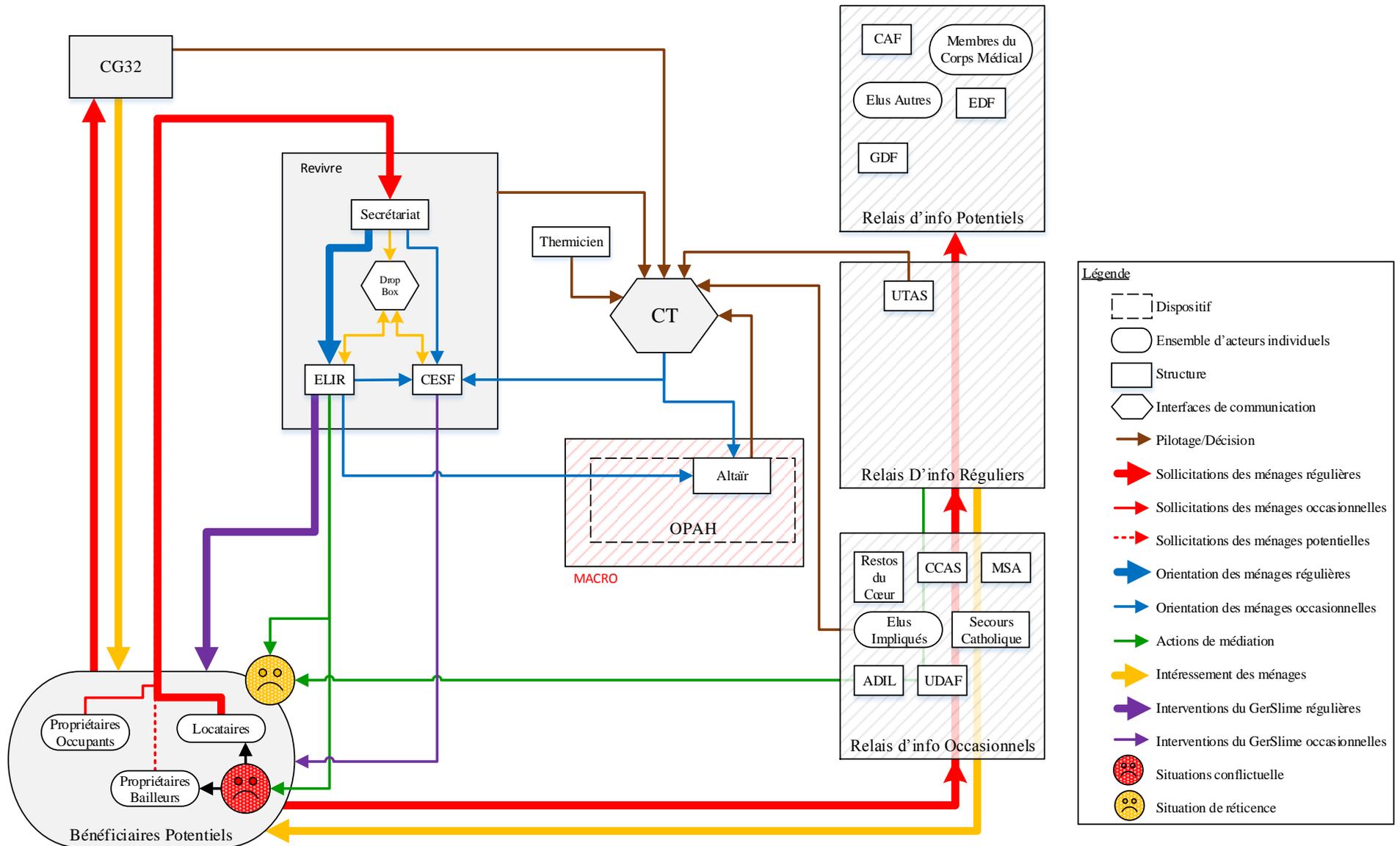
Cette évolution vers une moins grande dépendance au CT est par ailleurs renforcée par la mise en place d'une plateforme de partage de données en ligne (DropBox) ayant fait office, dès sa mise en place en juin 2012, d'interface de communication principale entre les opérateurs. En effet, aux débuts de l'expérimentation, c'est le CT qui jouait ce rôle d'interface d'échange d'informations entre les participants, à l'inverse de la « DropBox », qui permet une communication plus interne et donc moins accessible aux partenaires.

Bien qu'une telle évolution puisse laisser supposer un traitement plus efficace des situations de PE (*orientation des ménages plus rapide, passage de l'information plus fluide entre les opérateurs, moins d'interlocuteurs pour les bénéficiaires, etc.*), nous pouvons toutefois émettre l'hypothèse qu'elle participe également à une plus forte distanciation des partenaires vis-à-vis de l'action. En effet, comme nous l'avons mentionné en partie précédente (*Cf. III.4.1*) la régularité des réunions du CT ainsi que sa place centrale dans l'architecture du GerSlime permettait aux partenaires d'entretenir une certaine proximité avec les opérateurs tout en les impliquant dans le processus de pilotage. A l'inverse, nous pouvons supposer **qu'un affaiblissement du rôle du CT** (tant par la régularité de ses réunions que par sa capacité de pilotage de l'action) **entraîne une plus grande distanciation entre les partenaires et le dispositif et rend d'autant plus complexe la phase de stabilisation du réseau** (*ou de « mobilisation des alliés »*) relative à la dernière étape de la traduction.

➔ Modélisation du Système d'Actions : Architecture d'intervention on fin d'expérimentation

Pour modéliser notre Système d'Action concernant les Interventions du GerSlime, il s'agira de modéliser (1) les **liens de pilotage/décision**, (2) les **sollicitations directes des ménages** (Régulières, occasionnelles et potentielles), (3) les **orientations de ménages** vers les différents niveaux d'intervention (régulières ou occasionnelles), (4) les **actions de médiation**, (5) **le travail d'intéressement** auprès des ménages, (6) **les interventions** auprès des bénéficiaires dans le cadre du GerSlime (régulières et occasionnelles), (7) les **situation conflictuelles** et (8) les **situations de réticence**

Schéma 6 : Architecture d'intervention en fin d'expérimentation



IV. Propos conclusif : Une étude qui s'intègre à l'évaluation du GerSlime

Rappelons que la présente étude, réalisée dans le cadre d'un stage de fin d'études, a été rendue possible par son intégration à l'évaluation plus globale du dispositif portée par le BESCOB. A ce titre, il convient de conclure en resituant son propos et ses éléments de résultats dans une démarche évaluative, à l'appui des outils méthodologiques employés par le bureau d'études.

IV.1. Rappels méthodologiques de la démarche évaluative

Le protocole d'enquête conduit par le BESCOB depuis la mise en place du dispositif en 2011 s'est déroulé en deux temps : (1) **Un suivi continu et un soutien méthodologique**, conduit tout au long des deux premières années de l'expérimentation (trois rapports d'évaluation ont ainsi été produits par le BESCOB au moment de cette étude¹⁰⁷). (2) **Une évaluation du dispositif à posteriori** afin de tirer certains enseignements de l'expérimentation et identifier les conditions de généralisation et de transférabilité du dispositif. L'objectif de la présente évaluation étant de venir compléter le travail déjà entrepris afin de tenter de répondre à la question qui constitue le corps de l'étude ; **le GerSlime est-il un dispositif d'intervention de lutte contre la précarité énergétique efficace et reproductible ?**

De manière opératoire, l'évaluation consiste d'abord à étudier le « fonctionnement » du GerSlime, à travers la mobilisation et la coordination des partenaires, l'engagement des moyens, l'utilisation et l'adéquation des outils d'intervention ou encore le temps et la rapidité de l'intervention et du suivi à chacun des trois niveaux d'intervention du SLIME. Elle consiste également à étudier les « modes de réception » du dispositif par les bénéficiaires du GerSlime, le travail d'orientation des publics, les effets concrets des interventions sur les situations sociorésidentielles et la maîtrise de l'énergie. Idéalement, l'évaluation du fonctionnement, des effets et des impacts du GerSlime doit s'appuyer sur une démarche participative et pluraliste qui associe et prend en considération le point de vue des équipes d'intervention, des partenaires, mais aussi celui des ménages.

Pour ce faire, l'évaluation mobilisera les **quatre registres** de l'évaluation des politiques publiques territorialisées¹⁰⁸ ;

- Le **registre de la pertinence**, qui interroge l'adéquation entre les objectifs visés par le dispositif et les besoins réels des publics auquel il se destine.
- Le **registre de la cohérence**, qui comprend deux niveaux d'analyse ; (1) La **cohérence interne** (*cohérence entre les objectifs visés par rapport aux moyens mobilisés et aux actions mises en œuvre*) et la **cohérence externe** (*la capacité du dispositif à mobiliser et compléter d'autres actions et programmes pour atteindre ses objectifs*)
- Le **registre de l'efficacité**, qui se propose de mesurer la différence entre les résultats effectifs par rapport aux objectifs visés.
- Le **registre de l'efficience** qui permet d'interroger le rapport entre les coûts engagés dans l'action vis-à-vis des résultats qu'il génère.

Précisons que dans le cadre de cette étude, qui repose sur une enquête qualitative auprès des partenaires de l'action (*potentiels ou effectifs*), il ne sera pas possible d'aborder chacun des

¹⁰⁷ BESCOB, Suivi évaluation du GerSlime -4^{ème} trimestre 2011, Janvier 2012., Suivi évaluation du GerSlime-2nd trimestre 2012, Juin 2012., Suivi évaluation du GerSlime -2nd trimestre 2013, Avril 2013.

¹⁰⁸ Cauquil G., et les consultants du cabinet CIRESE, Conduire et évaluer les politiques sociales territorialisées, Dunod, 2004.

quatre registres évaluatifs¹⁰⁹. En effet, n'ayant pas accès *-au moment de l'enquête-* au propos de bénéficiaires de l'action, il ne sera pas possible d'interroger les registres de l'efficacité ou l'efficience dont l'étude nécessiterait une meilleure connaissance des résultats constatés et des effets produits. En revanche, notre analyse, portant sur le fonctionnement et l'architecture du dispositif, nous permet d'apporter **quelques éléments de résultat** à l'évaluation, sous forme synthétique, en interrogeant la **pertinence et la cohérence (interne et externe) du GerSlime**.

IV.2. Analyse du registre de la pertinence

Le registre de la pertinence permet d'interroger l'adéquation entre les objectifs visés par le dispositif et les besoins du public auquel il se destine. Dans le cadre de l'évaluation du GerSlime, se pose donc la question suivante : *est-ce que les objectifs du dispositif répondent au besoin des ménages en situation de PE*¹¹⁰?

Cependant, cette étude ne portant pas sur les résultats de l'enquête auprès des ménages, il s'agira pour nous d'interroger les questions évaluatives relatives à la **perception des opérateurs vis-à-vis des enjeux du territoire** et de la **situation réelle des ménages**, de la **capacité du dispositif à s'adapter** aux besoins émergents etc.

Ainsi, dans le registre de la pertinence, cette étude permet de faire certains constats, en particulier concernant le repérage et la perception des situations de PE sur le territoire de l'action ;

- Notons tout d'abord que **les opérateurs de l'association Revivre ne sont pas présents de manière permanente sur le territoire du GerSlime**. Le siège même de l'association, ainsi que son secrétariat, sont situés à plus de 100km de Nogaro, principale agglomération de la CCBA et jusqu'à 130km pour les intervenants de l'ELIR. Hors, *-au-delà des aspects purement financiers et environnementaux qu'impliquent une telle distance-* nous pouvons supposer que leur **connaissance des enjeux du territoire est moins importante** que certains acteurs locaux (*en termes d'état général du bâti, du réseau d'acteurs en présence etc.*)¹¹¹. De plus, nous pouvons supposer que l'absence de présence physique sur place (*à l'exception des déplacements dans le cadre des interventions*) peut constituer un frein pour les bénéficiaires potentiels qui souhaiteraient solliciter le GerSlime. En effet, à l'inverse de l'OPAH par exemple qui effectue des permanences physiques sur place, **le dispositif ne propose pas de guichet auprès desquels les ménages pourraient spontanément se présenter**, sans devoir initier de procédure distante, qu'ils pourraient supposer trop complexes. Enfin, même si cela représente une minorité, il semble nécessaire de supposer que **certains bénéficiaires potentiels peuvent ne pas disposer d'un accès téléphonique** à leur domicile, rendant la procédure de saisie du GerSlime d'autant plus complexe.
- De plus, dans sa conception théorique, le dispositif SLIME¹¹² comprend une part de repérage systématique des situations de PE sur son territoire d'intervention, rendue possible par les signalements effectués par les « donneurs d'alerte ». Ces signalements (qu'ils soient ou non

¹⁰⁹ Notons que l'évaluation sera complétée d'une enquête quantitative par questionnaires téléphoniques ainsi que de quelques entretiens auprès des ménages bénéficiaires.

¹¹⁰ Beslay C., Gournet R., Référentiel d'évaluation du GerSlime, *Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie du département du Gers*, 2014.

¹¹¹ Précisons toutefois que dans le cadre des autres volets de l'association, ces opérateurs ont acquis une certaine connaissance des enjeux territoriaux de l'ensemble du département et n'y sont donc pas autant étrangers.

¹¹² Beslay C., Gournet R., Zélem M., Huzé MH., Cyssau R., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010 – 112p.

suivis d'une intervention), permettant d'avoir une connaissance plus précise des enjeux réels du territoire et éventuellement, de faire évoluer l'action en conséquence. Cependant, dans son application sur le territoire du Gers, **le dispositif ne permet pas ce repérage systématique des situations de PE** s'appuyant, comme nous l'avons vu, sur un simple passage d'information entre les partenaires (RI) et les ménages. De fait, si ces derniers ne saisissent pas le dispositif, les opérateurs n'ont pas connaissance de leur situation.

- Enfin, il est possible de supposer que **l'architecture du GerSlime ne permette pas, en l'état, de percevoir un certain nombre de situations de PE sur le territoire de son intervention**. En effet, comme nous l'avons constaté dans cette étude, la procédure permettant aux ménages de signaler leur situation aux opérateurs est relativement complexe (Cf. Schéma 3 : Signalements) et repose sur la capacité des partenaires à effectuer un travail d'intéressement efficace. Ainsi, une architecture qui repose sur la mobilisation de « Relais d'Information » (*plutôt que de « donneurs d'alerte »*) suppose que les ménages sollicitent à deux reprises l'intervention (ou les services) d'un acteur extérieur (*un relais d'information dans un premier temps puis le secrétariat de Revivre ensuite*). De fait, nous pouvons émettre l'hypothèse **qu'un tel fonctionnement n'est pas nécessairement pertinent au regard de l'ambition initiale du SLIME mettant l'accent sur la simplicité des démarches permettant de saisir le dispositif, et constitue autant de freins pour les ménages les plus réticents à une intervention extérieure et les publics aux modes d'habiter alternatifs (déconnectés de l'action)**.

IV.3. Analyse du registre de la cohérence

Le registre de la cohérence nous permettra d'évaluer l'adéquation entre le fonctionnement (interne et externe) du dispositif et ses objectifs. Dans le cadre du GerSlime, il s'agira donc de se poser la question suivante : *dans quelle mesure existe-t-il une adéquation entre les objectifs du GerSlime, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre*¹¹³ ? En d'autres termes, il s'agira de se demander si les stratégies développées par les opérateurs et les partenaires sont cohérentes pour atteindre les objectifs du dispositif.

IV.3.1. Cohérence interne

Afin de replacer notre propos dans le registre de la cohérence interne, nous devons interroger les questions évaluatives suivantes ; quelles remarques peut-on formuler à propos du fonctionnement concret du GerSlime ? (*compétences mobilisées par les opérateurs, action menées et limites de l'intervention etc.*) Comment s'opère l'articulation entre les niveaux d'intervention ? (*Outils de communication internes, coordination des interventions, fréquence des réunions etc.*) La campagne de communication a-t-elle été pertinente pour intéresser les ménages et les partenaires ?

Ainsi, au regard de notre analyse, nous pouvons formuler les remarques suivantes :

Des ménages réticents et des situations conflictuelles qui témoignent des limites de l'intervention :

Notre enquête nous a permis de faire apparaître certains freins à l'intervention des opérateurs lorsqu'ils se retrouvent confrontés à des ménages réticents et/ou dans des situations de conflit entre les bailleurs et les locataires. En effet, nous avons pu constater, d'une part, que certains ménages n'étaient pas nécessairement disposés à laisser intervenir l'ELIR dans le cadre d'une première visite, en particulier lorsqu'ils sont orientés par le CG en condition à l'attribution des

¹¹³ Beslay C., Gournet R., Référentiel d'évaluation du GerSlime, *Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie du département du Gers*, 2014.

aides FSL. D'autre part, il s'est avéré que lors de certaines interventions, une médiation avec le bailleur était rendue nécessaire suite à une situation conflictuelle avec le locataire à l'origine de la demande. Dans ces deux cas, les intervenants se retrouvent face à des situations qui constituent autant de freins à leur action (*propriétaires qui refusent de s'impliquer dans l'action ou qui refusent une intervention dans leur logement, locataires réticents à s'engager de peur d'entrer en conflit avec leur propriétaire etc.*). Notons que les intervenants ont fait preuve d'une certaine incapacité à dépasser ces freins, tant les outils dont ils disposent pour y faire face sont insuffisants et, à ce titre, ils n'ont d'autre choix que d'entrer dans une démarche de médiation. Cependant, nous pouvons supposer qu'une telle démarche implique de disposer de certaines compétences sans quoi, elle serait inefficace¹¹⁴. Hors nous pouvons constater que les partenaires de l'action, (*dont certains disposent de compétences de médiation avérée et/ou d'une légitimité particulière auprès des ménages*) ne sont pas particulièrement mobilisés pour coopérer avec les intervenants afin de dépasser de telles situations.

Un éloignement progressif à l'architecture initiale et au modèle théorique :

Rappelons tout d'abord que les intervenants de l'ELIR, contrairement à ce qui est préconisé dans le modèle théorique du SLIME, sont des employés de l'association, forts d'une certaine expérience de terrain (dans le cadre de l'auto réhabilitation) et disposant de compétences à la fois techniques et sociales. Bien que cela puisse sembler plutôt positif dans l'optique de rendre l'action plus efficace, nous pouvons toutefois constater qu'une telle situation a participé à écarter le STS (niveau méso) de l'action. Ce dernier mobilisant, dans le cadre du GerSlime, des compétences assez similaires à celles déjà maîtrisées par les intervenants du niveau micro, il reconnaît lui-même que sa participation n'était pas nécessairement justifiée. A ce titre, il ne participe plus aux interventions en fin d'expérimentation mais seulement au pilotage de l'action dans le cadre de sa participation au CT (*Cf. Schéma 6 : Architecture d'intervention en fin d'expérimentation*).

A ce titre, nous pouvons également noter une diminution des réunions du CT en fin d'expérimentation et une place moins centrale dans l'architecture de l'action. Ainsi, ce dernier, qui se réunissait jusqu'à deux fois par mois dans les premières années de l'expérimentation, a vu sa fréquence diminuer (*seulement 4 réunions en 2013*) au même titre que sa capacité à orienter les ménages de manière systématique vers les différents niveaux d'intervention. Un tel mode de fonctionnement -*qui correspond à une volonté commune des opérateurs de rendre le dispositif « plus réactif » en permettant aux intervenants d'orienter les ménages et d'« engager directement des dépenses pour les petits travaux »*¹¹⁵- n'est toutefois pas sans conséquences, en particulier sur la capacité du dispositif à stabiliser son réseau de partenaires. En effet, nous pouvons supposer que la participation des partenaires aux CT, permet de renforcer leur rôle dans le GerSlime en les impliquant de manière plus concrète (*que simplement en tant que RI*) afin qu'ils se sentent plus « acteurs » du dispositif.

Globalement, une telle évolution quant au mode de fonctionnement se traduit par un éloignement à l'architecture initiale (*GerSlime*) et au modèle théorique (*SLIME*), qui s'articulent autour des trois niveaux d'intervention (*micro, méso, macro*). De fait, en fin d'expérimentation, nous pouvons constater une **fusion entre les deux premiers niveaux** (*et un éloignement du STS*) ainsi que des **opérateurs plus indépendants** dans leurs interventions et dans leur **capacité à orienter les ménages**, se traduisant par une **plus grande autonomie de l'association Revivre**. Bien qu'un tel mode de fonctionnement semble rendre « le *dispositif*

¹¹⁴ Précisons que dans le cas du GerSlime, les intervenants de l'ELIR et le STS, ayant déjà une certaine expérience de terrain font état d'une certaine capacité à mobiliser eux-mêmes ces compétences de médiation

¹¹⁵ GerSlime : *Compte rendu du Comité de Pilotage du projet expérimental de lutte contre la précarité énergétique, le SLIME*, 27 juin 2013.

plus réactif » du point de vue des opérateurs, nous pouvons toutefois émettre l'hypothèse qu'il facilite également un **éloignement et/ou un contournement des objectifs initiaux**. A ce titre, les intervenants reconnaissent d'ailleurs que ; « *le SLIME on se l'est réapproprié. Ce n'est pas vraiment ce qui était prévu au départ. Nous on l'a fait par rapport à notre expérience* » (Opérateur)

Des dispositifs d'intéressement distancés, dont le message n'est pas nécessairement perçu
Comme nous avons pu le constater dans cette étude, les dispositifs d'intéressement à l'attention des bénéficiaires et des partenaires potentiels, peuvent être résumés à une volonté de faire circuler l'information relative au GerSlime (*Son territoire d'intervention, ses objectifs, son fonctionnement etc.*) à travers la mobilisation d'intermédiaires (*Acteurs humains : RI, et non humains : supports de communication*). Hors l'analyse du fonctionnement de ces « opérations de communication », initiées par les opérateurs puis relayées par les partenaires, nous a permis de faire certains constat quant à leur capacité d'intéressement (puis d'enrôlement) des acteurs auxquels elle se destinent.

Tout d'abord, l'enquête nous a permis de constater qu'il n'existe pratiquement aucun lien d'information direct (*sans intermédiaire*) entre les porteurs du projet et les bénéficiaires avant que ceux-ci ne saisissent le dispositif¹¹⁶. Cette information étant relayée soit par les ménages entre eux (*bouche à oreille*), soit par les RI, soit par les supports de communication. Hors nous pouvons supposer qu'une telle distanciation entre l'information initiale dispensée par les opérateurs et les bénéficiaires ne permet pas un intéressement aussi efficace qu'une communication plus directe. En effet, nous pouvons émettre l'hypothèse que les RI en particulier, ayant eux-mêmes reçu l'information d'un opérateur (*voire d'un autre RI*) pourraient avoir tendance à délivrer un message déformé et/ou plus confus que dans sa forme initiale. De plus, un tel mode de fonctionnement est basé sur le postulat que l'information, initialement délivrée par les opérateurs, continuera d'elle-même à se diffuser dans le système de manière proactive en permettant l'intéressement des partenaires et des bénéficiaires potentiels (*dans une trajectoire de type « top-down »*). Enfin, nous avons pu constater qu'un tel mode de diffusion de l'information (*Cf. Schéma 2 : Intéressement des acteurs*) peut potentiellement entraîner une multiplication des sources qui la véhiculent auprès d'un seul et même acteur. C'est le cas par exemple pour les élus, dont nous pouvons voir sur le schéma qu'ils ont été sollicités par le CG32, les intervenants de l'ELIR, la CESF, les supports de communication mais également par la CCBA et potentiellement par les articles de presse. Pourtant, de manière paradoxale, certains des élus rencontrés ont fait état d'un manque de connaissance et/ou d'une faible compréhension du GerSlime ; « *on n'a jamais su trop exactement ce que le slim faisait ou ne faisait pas* » (Relais d'information potentiel). Face à ce constat nous pouvons émettre l'hypothèse qu'une trop forte hétérogénéité de l'information ne facilite pas le travail d'intéressement des acteurs (*information trop diffuse, multiplication des interlocuteurs, des supports etc.*)

Ajoutons que notre étude nous a également permis d'identifier certains éléments extérieurs qui constituent autant de freins au travail d'intéressement. D'une part, la présence sur un même territoire de plusieurs dispositifs partageants certains objectifs (*PIG, OPAH, Habiter Mieux, Action Insertion Energie etc.*) peuvent interférer avec la communication relative au GerSlime, les acteurs ayant de fait, des difficultés à les différencier et donc à les solliciter. D'autre part, l'enquête révèle que les ménages du territoire sont régulièrement sollicités par des démarchages commerciaux (téléphoniques ou de « porte à porte ») et reçoivent un nombre important de publicités, en particulier dans les boîtes à lettre. A ce titre, nous pouvons supposer que la portée des dispositifs d'intéressement, en particulier la campagne visant à envoyer des plaquettes

¹¹⁶ A l'exception du CG de manière occasionnelle dans le cadre d'une demande de financement au FSL

informatives de manière systématique, ont été directement concurrencés par ces pratiques marketing, entraînant de fait des confusions avec des supports publicitaires.

Enfin, les entretiens auprès de partenaires potentiels nous ont permis d'identifier que, malgré la compatibilité potentielle de leurs publics et de certains objectifs, tous ne se sont pas enrôlés dans le dispositif. Pourtant, de manière paradoxale, il semble que tous les partenaires que nous avons interrogés ont potentiellement eu accès à l'information (de manière plus ou moins directe). Un tel constat nous amène à supposer que le travail d'intéressement des partenaires pourrait ne pas avoir été suffisamment cohérent avec la diversité des stratégies développées par ces derniers (*en insistant sur la compatibilité/complémentarité de certains objectifs, des publics cibles etc.*).

IV.3.2. Cohérence externe

Dans le cadre de l'évaluation du GerSlime, l'étude de la cohérence externe revient à interroger la capacité du dispositif à mobiliser et à compléter les autres actions présentes sur le territoire, en particulier l'OPAH.

Ainsi, nous avons pu constater que le dispositif entretient des liens étroits avec le bureau d'études en charge de l'animation de l'OPAH sur le territoire ; le bureau d'études Altaïr. De fait, constituant le niveau méso de l'intervention, cet acteur peut être considéré comme un opérateur du GerSlime. A ce titre, l'animateur de l'OPAH a même participé à certains des CT du dispositif, et ainsi pris part aux décisions stratégiques. Précisons que cette participation est tout de même assez faible au regard du nombre de réunions du CT depuis le début de l'expérimentation. Ainsi, l'opérateur de l'OPAH n'a assisté qu'à deux CT en 2012 (en 2011, il n'est même pas inscrit sur les listes et n'a participé à aucun en fin d'expérimentation).

De manière générale, l'enquête nous indique que l'articulation entre le GerSlime et l'OPAH semble assez cohérente, les deux dispositifs venant se compléter mutuellement sur le territoire. En effet, l'OPAH (*qui renvoie principalement aux aides de l'ANAH pour lutter contre les situations de PE*) oriente occasionnellement les ménages vers le GerSlime lorsqu'ils ne sont pas éligibles aux critères qui conditionnent l'attribution des aides (*soit que les travaux entrepris ne permettent pas un gain énergétique suffisant, soit qu'ils ne sont pas propriétaires de leur logement*). A l'inverse, les opérateurs du GerSlime orientent certains bénéficiaires vers l'OPAH dans le cadre du niveau macro, dans le cas où ces derniers seraient propriétaires et qu'ils souhaiteraient engager des travaux de rénovation plus conséquents.

IV.4. Conclusion générale et préconisations

Enfin, nous concluons notre étude par la formulation de quelques préconisations, en cohérence avec la problématique de l'évaluation et des éléments d'analyse obtenus. Précisons que de telles préconisations sont formulées à titre purement indicatif, pour illustrer notre propos suite à ce travail et qu'elles ne seront pas nécessairement partagées par le Bureau en charge de l'évaluation.

Ainsi, dans l'optique de rendre le dispositif plus efficace et reproductible, nous pouvons supposer qu'il serait nécessaire de :

➔ Repenser les stratégies d'intéressement des partenaires :

- Avec une communication plus adaptée aux stratégies des acteurs du territoire. (*Adaptabilité aux enjeux, démarchage plus ciblés etc.*)
- En renforçant l'implication des partenaires dans le fonctionnement du dispositif (*CT plus fréquents, lien direct et plus fréquents avec les opérateurs dans le cadre des signalements, éventuellement les impliquer au cours de certaines interventions dans le cadre d'un traitement plus global de la complexité des situations de PE, etc.*)

- En ciblant une plus grande variété de partenaires, pas seulement financeurs ou RI mais également des partenaires techniques (*en particulier les artisans et fournisseurs dont les stratégies pourraient converger*)

→ Repenser les stratégies d'intéressement des ménages :

- Avec des supports de communication qui ne se confondent pas avec la publicité. Par exemple en s'appuyant sur la légitimité du CG32, de la CCBA ou des Mairies (*envois de lettres d'information sous enveloppe officielle, plutôt que de flyers qui peuvent être confondus*).
- En insistant sur les spécificités du GerSlime vis-à-vis des autres dispositifs de lutte contre la PE et de rénovation de l'Habitat. (*Mentionner qu'il s'adresse à TOUS, même aux locataires, qu'il n'engage pas nécessairement de travaux etc.*)
- En renouvelant régulièrement les campagnes d'affichage dans les lieux définis par la prise en compte des spécificités du territoire ; plus d'affichage dans les lieux stratégiques de vie et de passage (*Notamment les salles des fêtes, les cabinets médicaux, les commerces etc.*)
- En effectuant un travail d'intéressement qui ne repose pas uniquement sur les RI afin de créer du lien entre les opérateurs et les bénéficiaires (*En procédant à des opérations de « porte à porte » par exemple*)
- En reprenant un mode de fonctionnement par « Donneurs d'alerte » qui permette aux partenaires d'effectuer directement les signalements et aux opérateurs d'effectuer eux même le travail d'intéressement (*Nous pouvons supposer qu'ils seront plus efficaces et plus légitimes pour intéresser les ménages, avec un discours plus maîtrisé, une meilleure connaissance du dispositif etc.*). De plus, un tel fonctionnement permet de faciliter les démarches pour parvenir jusqu'au dispositif (*en réduisant le nombre d'acteurs à solliciter*) et permet potentiellement un plus grand nombre de signalements (*en particulier auprès des ménages les plus réticents à solliciter une aide extérieure*)

→ Simplifier l'architecture dans son ensemble

- En privilégiant des opérateurs présents sur le territoire (*réduction des coûts, connaissance plus précise des enjeux spécifiques au territoire, meilleure visibilité pour les partenaires et les ménages etc. Pourquoi ne pas imaginer mettre en place un guichet physique ou des permanences, comme c'est le cas pour l'OPAH*)
- En redéfinissant le rôle de chaque opérateur en fonction de ses compétences et de l'évolution des enjeux, de l'émergence de contraintes nouvelles etc. (*Pourquoi ne pas imaginer qu'un opérateur soit spécialement missionné pour procéder à l'intéressement des ménages ainsi qu'à la médiation avec les bailleurs et les ménages réticents*)
- En conservant la plus grande marge de manœuvre accordée aux intervenants (*qui semble permettre une meilleure réactivité des interventions et qui simplifie l'architecture générale du dispositif*) mais, en réintégrant un opérateur extérieur ayant pour mission de les encadrer (*initialement le STS*) afin d'éviter un éloignement aux objectifs initiaux du dispositif.

Bibliographie

Arnault S., Briant P., Devalière I., La Précarité énergétique : avoir froid ou dépenser trop pour se chauffer, INSEE première n°1351, Mai 2011.

Boardman B., Fuel Poverty: from cold homes to affordable warmth, Belhaven Press, 1991 – 267p.

Beslay C., Daynac M., Grossetti M., Guillaume R., Salles D., Taulelle F., La construction des politiques locales, *Reconversions industrielles et systèmes locaux d'action publique*, L'Harmatan, 1998.

Beslay C., Gournet R., Zélem M.C., Huzé MH., Cyssau R., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, ERT-SPEED, BESCIB, COSTIC, programme PREBAT ADEME-PUCA, Réduction de la précarité énergétique, 2010 – 112p.

Beslay C., Gournet R., Zélèm M.C., *Un dispositif innovant pour résorber les situations de précarité énergétique*, Sciences de la Société n°81, 2012, pp159-176.

Bordier C., Leseur A., Tyszler J., Lutte contre la précarité énergétique : *analyse des politiques en France et au Royaume-Uni*, Etude Climat n°41, septembre 2013, 42p.

Callon M., Éléments pour une sociologie de la traduction. *La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc*. L'Année Sociologique, Vol. 36, 1986.

Callon M., Evaluation des recherches, in Bonnet, M., (Dir), La commande... de l'architecture à la ville, PUCA, 2001.

Cauquil G., et les consultants du cabinet CIRESE, Conduire et évaluer les politiques sociales territorialisées, Dunod, 2004.

Cochoy F. et al., La CRAM dans le marché de l'aide sociale, *l'aide aux personnes âgées : un marché dont la Cram n'est qu'un acteur parmi (beaucoup) d'autres*, 2001 , 76p.

Crozier M., Friedberg E., L'acteur et le système, Editions du Seuil, 1977, 504p.

Degenne A., Forsé M., Les réseaux sociaux, Armand Colin 2^e édition, 2004, 295p.

Devalière I., « Comment prévenir la précarité énergétique ? Situation actuelle et risques inhérents à la libéralisation du service de l'énergie », Annales de la Recherche Urbaine, 2007 - pp.137-143.

Friedberg E., Le pouvoir et la règle, *Dynamiques de l'action organisée*, Editions du Seuil, 1997, 423p.

Gournet R., La qualité des services et de la gestion de l'eau sur l'agglomération lyonnaise : évaluation par les usagers pour les gestionnaires, 2006, 61p.

Gournet R., Le traitement de la précarité énergétique dans le Gers, BESCOB, programme PREBAT ADEME-PUCA, réduction de la précarité énergétique, juillet 2009.

Mercklé P., Sociologie des réseaux sociaux, Editions La Découverte, 2004, 121p.

Documentation diverse :

Analyse de la précarité énergétique à partir des résultats de l'Enquête Logement 2006 de l'Insee, ANAH, 2009.

BESCOB, Suivi évaluation du GerSlime -4^{ème} trimestre 2011, Janvier 2012., Suivi évaluation du GerSlime-2nd trimestre 2012, Juin 2012., Suivi évaluation du GerSlime -2nd trimestre 2013, Avril 2013.

Beslay C., Gournet R., Référentiel d'évaluation du GerSlime, *Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie du département du Gers*, 2014.

GERS, Perspectives Habitat n°3, ADIL32, 9 mai 2008.

R7 – Action Insertion Energie – Gers (32), ADEME

Regards sur le Gers, Panorama du département, INSEE, novembre 2012.

Annexes

Echantillon d'Acteurs rencontrés en entretien - GerSlime

	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
OPERATEURS	Conseil Général du Gers	Service « Economie et Habitat »
	Conseil Général du Gers	Service « lutte contre l'exclusion »
	Bureau d'études ALTAÏR	Animateur au niveau local
	Association Revivre	Président
	Association Revivre	Vice-président
	Association Revivre	Membre de l'ELIR
	Association Revivre	Membre de l'ELIR
	Association Revivre	CESF
	Association Revivre	Secrétaire
	Gascogne Energie Conseil	Thermicien pour le GerSlime

	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
PARTENAIRES	Syndicat d'électrification du Gers	Directeur
	GDF Suez	Correspondante GDF Gers
	Syndicat Intercommunal d'Adduction en Eau Potable - Nogaro	Responsable du service
	EDF	Correspondante Solidarité pour le Gers

	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
ELUS		
RELAIS D'INFORMATION	Mairie de Lanne-Soubiran	Maire et bénéficiaire du GerSlime
	Mairie de Toujouse	Maire
	Mairie de St-Griède	Maire / Membre du CG32 / Présidente association Izaute et Midour
	Mairie de Nogaro	Maire
	Mairie de Nogaro	Vice-présidente de la commission sociale, en charge du dossier GerSlime
	Mairie de Manciet	Maire
	Mairie de Monlezun d'Armagnac	Maire
	Mairie de Pouydraguin	Maire

TRAVAILLEURS SOCIAUX		
	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
RELAIS D'INFORMATIO	UTAS de Nogaro	CESF
	UTAS de Nogaro	AS
	UTAS de Nogaro	AS
	UTAS de Nogaro	AS
	MSA Nogaro	AS

	MSA Nogaro	AS
	CAF	AS pôle parentalité

ASSOCIATIONS		
	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
RELAIS D'INFORMATION	UDAF32	Mandataire Judiciaire
	Association Izaute et Midour	Comptabilité, Facturation
	Association Izaute et Midour	Employée
	ESPA (AJVVT)	Conseillère en insertion professionnelle
	Restos du cœur de Nogaro	Responsable de Nogaro / Accompagné de deux bénévoles
	ADIL32	Directeur
	ADIL32	Conseillère Juriste
	ADIL32	Conseillère Juriste

ETABLISSEMENTS PUBLICS		
	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
RELAIS D'INFORMATION	ANAH-DDT	Responsable
	CCAS du Houga	Responsable Administrative
	Espace Info Energie	Conseillère E.I.E
	Maison de la Santé du Gers - Nogaro	Entretien collectif : 2xMédecins, 1xPharmacien, 2xInfirmières, 2xmembres du réseau ARPEGE

BAILLEURS SOCIAUX		
	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
RI	Toit familial de Gascogne	Directeur
	Toit familial de Gascogne	Chef du service de gestion locative du Bas Armagnac

PARTICULIERS		
	Structure d'appartenance	Fonction dans la structure
RI	Particulier	Ancien maire du Houga, Ancien président de la CCBA
	Particulier	Infirmière libérale

Guide d'entretien générique (opérateurs/partenaires/Relais d'information)

Présentation de la structure

- ➔ Historique : création, objectifs, évolution,
- ➔ Nature des activités, des missions, champ d'intervention
- ➔ Publics cibles (caractéristiques)
- ➔ Moyens/ressources (financiers, humains, matériels), santé de l'activité (Chiffre d'affaire, subventions, attractivité)
- ➔ Formes de l'organisation des services et du W (répartition des tâches, des compétences etc.)

- Politique de la structure, philosophie d'intervention (stratégie, méthode et concepts de référence)
- Dispositifs mis en œuvre et dispositifs partenaires

Présentation de l'interlocuteur

- Statut, position dans la structure et activité pro. (description, journée type, compétences mobilisées au sein de la structure etc.)
- Ancienneté dans la structure et dans l'activité
- Parcours pro et de formation
- Culture technique (vis-à-vis du Bâtiment, des équipements, de la perf NRJ, etc.)
- Pratiques et sensibilité perso ou professionnelle vis-à-vis de l'environnement, de l'énergie et de la précarité en général (voir en PE)
- Engagement politique et associatif de la personne

Perception du territoire

- Principaux enjeux du territoire (ex : populations, niveau de vie, modes de vie, emploi, habitat, précarité...)
- Dynamiques locales (vie asso, actions menées sur le territoire par rapport aux enjeux cités)
- Etat général du Bâtit

Connaissance de la précarité énergétique et du GerSlime

- Définition de la PE (ce qu'ils en disent, en pensent, critères mobilisés etc.)
- Publics concernés par la PE selon eux et par le GerSlime en particulier
- Implication de la structure en matière de PE
- Connaissance et définition du GerSlime (sources d'info, par qui, par quoi, comment, type de support, pertinence du public ciblé par le GerSlime etc.)
- Adhésion au dispositif (perception de l'intérêt du dispositif au regard des enjeux de PE)
- Connaissance d'autres dispositifs de lutte contre la PE (pertinence du dispositif par rapport aux autres,

Engagement et positionnement de la structure vis-à-vis du GerSlime

- Implication de la structure par rapport au GerSlime

Si impliqué dans le GerSlime :

- Mode d'identification des situations de PE
- Relations et partenariats avec les opérateurs du Slime (identification des opérateurs, nature, fréquence et force des interactions, avec quels opérateurs, etc.)
- Compétences et ressources apportées par les différents partenaires (ressources financières, techniques, politiques, communicationnelles)
- Articulation entre les activités de la structure et le fonctionnement du GerSlime (Place donnée à la PE et au GerSlime au sein de la structure)

Si pas impliqué :

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">➔ Arguments mobilisés pour expliquer le non engagement (activité sans lien direct avec la PE, manque de temps, de disponibilité, d'argent, public inapproprié, etc.)➔ Conditions nécessaires à l'engagement (formation, temps, ressources, compétences, outils, culture technique etc.) |
|--|

Avis personnel, remarques et suggestions

- ➔ Evaluation : points forts, points faibles du GerSlime (atouts, faiblesses, opportunités et menaces)
- ➔ Débat, controverse en ce qui concerne la PE et les dispositifs existants
- ➔ Propositions, préconisations en matière de lutte contre la PE