L'INNOVATION SOCIALE : LA RÉUSSITE EST AILLEURS. LES ENSEIGNEMENTS DU PROGRAMME #1DIGNETOIT

institut godin
RECHERCHE & TRANSFERT SCIENCES SOCIALES

Secours Catholique Caritas France

HOPE BY FONDATION GRENOBLE INP

réseau ÉCO HABITAT RÉSEAU CARITAS FRANCE

À PROPOS

DE #1DIGNETOIT ET DE LA RÉDACTION DE CETTE RECHERCHE

Le projet « 1digneToit » émerge d'une coopération entre le Secours Catholique et Réseau Éco-habitat dans le but d'aider et d'accompagner des familles en situation de précarité dans leur projet de vie, à travers la rénovation énergétique de leur maison.

Le Secours Catholique - Caritas France et la Chaire d'excellence HOPE ont sollicité l'Institut Godin afin de répondre à un besoin d'analyse et de compréhension en matière d'innovation sociale.

LES AUTEURS

Arraitz Margaux, doctorante en science politique

Institut Godin - Printemps

Besançon Emmanuelle, docteure en sciences économiques

Institut Godin - CRIISEA

Chochoy Nicolas, docteur en sciences économiques

Institut Godin - CRIISEA

Guyon Thibault, docteur en sciences économiques

Institut Godin - CRIISEA

Martell Yannick, docteur en sociologie

Institut Godin - CURAPP-ESS

2022

MERCI

AU SECOURS CATHOLIQUE ET À LA CHAIRE D'EXCELLENCE HOPE QUI ONT CO-FINANCÉ CETTE RECHERCHE ET À RÉSEAU ÉCO-HABITAT POUR LA MOBILISATION DE SES PARTIES PRENANTES

SECOURS CATHOLIQUE

Le Secours Catholique - Caritas France est engagé dans la lutte contre la précarité énergétique, aussi bien sur le terrain en aidant et en accompagnant les familles qui en sont victimes, qu'au niveau du plaidoyer auprès des pouvoirs publics pour obtenir des actions visant son éradication. A ce titre, le Secours Catholique - Caritas France a un double rôle dans le contexte de cette recherche : il co-finance le travail mené par l'Institut Godin tout en étant un co-fondateur du programme d'action #1DigneToit avec Réseau Éco-Habitat. Sont mobilisés dans ce programme : ses bénévoles, ses salariés et son tissu de proximité animé par sa structure.

CHAIRE D'EXCELLENCE HOPE

La Chaire d'Excellence Hope développe un travail collaboratif technique, sociologique et organisationnel entre chercheurs, universitaires, acteurs économiques, industriels, publics et privés autour des enjeux liés à la précarité pour mieux objectiver la relation entre « accès suffisant à l'énergie », « santé/bien-être » et porter cette connaissance auprès de tous les acteurs à l'échelle nationale qui souhaitent s'engager pour chaque citoyen de façon durable. La Chaire d'Excellence Hope est co-financeur de cette recherche.

RÉSEAU ÉCO-HABITAT

Réseau Éco-Habitat agit pour l'amélioration de l'habitat, en accompagnant les familles dans toutes les étapes de leur projet en préconisant des solutions techniques et financières qui permettent de faire aboutir les projets de rénovation tout en proposant un accompagnement original qui s'appuie sur ses salariés et les bénévoles du Secours Catholique. Lauréat de nombreux prix notamment sur l'innovation sociale, Réseau Éco-Habitat est le co-fondateur du programme #1DigneToit avec le Secours Catholique Caritas France. Réseau Éco-Habitat est une des organisations sollicitées pour des entretiens semi-directifs dans le cadre de cette recherche.

SOMMAIRE

INTRODUCTION p.12

PARTIE 01

1DIGNETOIT : UN PROJET QUI VA DE SOI ? LE PROBLÈME PUBLIC DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE. p.22

01.1 L'approche de la sociologie des problèmes publics p.24

01.2 La construction de la catégorie de la précarité énergétique p.30

PARTIE 02

LES LIMITES D'UN DISPOSITIF PUBLIC. p.34

02.1 Le dispositif Habiter Mieux MaPrimeRenov' Sérénité p.36

02.2 Les limites du dispositif face aux ménages les plus précaires p.38

02.3 Des opérateurs Anah contraints p.43

PARTIE 03

UN PROBLÈME, UNE SOLUTION, UNE RÉUSSITE. p.45

03.1 1DigneToit comme solution : une coordination originale et des moyens accrus p.47

03.1.1 1DigneToit : une coordination technique et temporelle p.49

03.1.2 Reconnaissance et facteurs de différenciation de REH et de 1DigneToit p.51

03.2 REH et 1DigneToit, un entrepreneur-frontière p.54

03.2.1 L'entrepreneur-frontière, une définition p.54

03.2.2 La facilitation de l'action des acteurs impliqués p.55

03.2.3 Un entrepreneur multipositionné, multicéphale et multivocal p.59

03.3 Le fondateur de REH, un entrepreneur de cause p.63

03.3.1 1DigneToit, une réussite indiscutée p.63

03.3.2 Les ressorts d'une évidence p.64

03.3.3 La visibilisation et médiatisation des « grands précaires » énergétiques p.66

03.3.4 Une réussite qui secondarise l'enjeu d'évaluation formelle p.68

PARTIE 04

L'ACTION BÉNÉVOLE : ÉLÉMENT CLÉ DE LA COORDINATION AU CŒUR DE TENSIONS. p.72

04.1 L'accompagnement 1DigneToit : un engagement bénévole exigeant p.74

04.1.1 Un rôle circonscrit qui ne se superpose pas au rôle des professionnels p.74

04.1.2 Créer une relation de confiance p.77

04.1.3 Tenir son rôle de bénévole pour 1DigneToit : spécificités et dispositions particulières p.79

04.2 Un engagement qui peut devenir un « sale boulot » ? p.85

04.3 Des difficultés redoublées par les tensions avec les délégations p.88

PARTIE 05

MISE EN PERSPECTIVE : L'INNOVATION SOCIALE À L'ÉPREUVE DE SA RÉUSSITE p.91

05.1 L'innovation sociale : la réussite est ailleurs p.94

05.2 L'institutionnalisation dans l'innovation sociale p.98

BIBLIOGRAPHIE p.102

INTRODUCTION

Éléments de contexte

Cette étude en partenariat avec le Secours Catholique – Caritas France et la fondation Hope s'inscrit à la suite d'une précédente recherche menée en 2018 et 2019 sur Réseau Éco-Habitat (REH). Celle-ci s'est effectuée dans le cadre d'un conventionnement entre le Secours Catholique - Caritas France et l'Institut Godin. Le Secours Catholique (SC) mène une politique d'expérimentation notamment à travers le financement de nombreux projets se voulant innovants. La nécessité de conceptualiser et modéliser ces expérimentations qui émergent souvent d'une intuition de départ constitue un enjeu important, en particulier dans la perspective d'une diffusion pouvant aller jusqu'à une évolution des politiques publiques à destination des publics les plus précaires. Pour ce faire, le Secours Catholique a dans un premier temps exprimé un besoin de conceptualisation et de méthodologie universitaire pour qualifier son action dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique avec l'expérimentation de « Réseau Éco-Habitat ». La première partie de cette recherche s'est basée sur un questionnement large :

- Comment le Secours Catholique peut-il porter des actions s'inscrivant dans un registre de transformation sociale ? À quelles conditions l'innovation sociale portée par ces actions peut-elle constituer un levier de transformation sociale ?
- L'expérimentation de REH dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique peut-elle être dupliquée à d'autres domaines d'intervention ?
- Comment ces modalités d'action ou encore manières de faire peuvent-elles s'institutionnaliser, sans en amoindrir la portée transformatrice ?

Cette première étape a été effectuée au cours des années 2018 et 2019 étape qui a abouti à la publication d'un rapport de recherche : « "Jouer des frontières" : l'accès des publics précaires au dispositif de rénovation énergétique en France. Le cas de Réseau Éco-Habitat ».

Principaux résultats de la première étude

Revenons un instant sur les principaux apports de cette étude dans la mesure où ils ont guidé les questionnements de la deuxième recherche. D'abord, nous avons clarifié le contexte d'émergence de l'expérimentation REH (cf. encadré n° 1 : « Le cas Réseau Eco-Habitat/1DigneToit »).

Encadré n° 1 :

Le cas Réseau Éco-Habitat/1DigneToit

Réseau Éco-Habitat est une initiative liée au Secours Catholique, qui émerge en 2014 face à l'augmentation croissante des demandes d'aides pour impayés d'énergie. Elle est le fruit de la volonté de sortir d'une logique uniquement caritative et se veut une réponse aux limites des politiques publiques en matière de rénovation de l'habitat, dans la lutte contre la précarité énergétique. Face à la difficulté pour l'action publique, ici un programme piloté par l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah), de toucher les ménages les plus précaires en matière de rénovation énergétique, Réseau Éco-Habitat met en œuvre un modèle d'intervention et de coordination novateur. REH peut désigner à la fois une structure associative et un « réseau » connectant et coordonnant des acteurs et des espaces socio-économiques très diversifiés dans les domaines de la précarité et la rénovation énergétique. Se coordonnent ainsi au niveau local : les ménages en situation de précarité énergétique, les délégations locales du Secours Catholique (bénévoles et cadres), les artisans, les fournisseurs de matériaux, les opérateurs Anah, les délégations Anah, des travailleurs sociaux, des techniciens et élus de collectivités, et au niveau national, le SC, l'Anah, ou encore différentes fondations.

C'est par ce modèle que Réseau Éco-Habitat crée d'abord un compromis localisé à une échelle infra-départementale, coordonnant des acteurs initialement en situation de défiance, tout en bénéficiant d'un ancrage national via le Secours Catholique national. Un travail de médiatisation et d'entrepreneuriat politique lui permet d'opérer un déploiement territorial (à l'échelle des Hauts-de-France), par l'intermédiaire d'un Contrat à Impact Social dont les signataires sont l'association Réseau Éco-Habitat (en tant qu'opérateur), le Secours Catholique (en tant qu'investisseur) et l'Anah (en tant que commanditaire). D'abord principalement soutenu par le SC, REH est ainsi aujourd'hui financé par l'Anah.

L'échelle réseau du projet de REH est par ailleurs désignée depuis 2020 sous le nom du programme 1DigneToit, afin de la distinguer de l'association employeuse REH, créée en 2014.

Nous avons également dégagé les grandes logiques de fonctionnement du réseau tout en précisant les enjeux politiques sous-jacents à sa pérennisation et à sa diffusion. Ensuite, plusieurs enseignements ressortent de ce travail en matière d'innovation sociale, certains opérant des déplacements significatifs par rapport aux travaux faisant référence sur le sujet :

- Si la modernisation des politiques publiques est perçue comme une approche de l'innovation sociale (Besançon et *al*, 2013 ; Richez-Battesti et Petrella, 2012), c'est en réaction à cette dernière que 1DigneToit justifie aujourd'hui son action.

- La construction du projet repose sur un important processus itératif, les choix opérés s'étayent en partie sur les réseaux relationnels du porteur de projet initial. Cette dynamique montre la pertinence de l'encastrement social de ce type d'activité économique, en lien avec la dimension réticulaire de1DigneToit (Plociniczak, 2003).

- La pluralité des principes économiques évoquée précédemment, souvent exprimée à travers la notion « d'hybridation des ressources » dans la littérature, semble bien plus pertinente lorsqu'elle est mobilisée pour une analyse à l'échelle méso-économique – c'est-à-dire au niveau des secteurs d'activité - que pour une analyse à une échelle organisationnelle. Elle fait apparaître dans le cas présent la diversité de la capacité du programme 1DigneToit à coordonner des acteurs agissant dans différents secteurs d'activité économique. La réussite d'un parcours de rénovation énergétique repose sur des logiques différentes et complémentaires, matérialisées par des échanges monétaires et non monétaires qui circulent entre des acteurs économiques très divers en matière d'activités, de statuts, de finalités, etc.

- La coordination qui s'inscrit pourtant dans un contexte de méfiance entre les parties prenantes est possible dans la mesure où elle joue des compétences de chacun, tout en respectant les intérêts propres à chaque acteur. Autrement dit, elle n'implique de changement de posture particulier pour personne, puisqu'à l'inverse les acteurs intervenant déploient leur activité classique. Ainsi, loin d'être mise en œuvre autour d'une

aspiration collectivement construite et partagée (hypothèse centrale de l'approche institutionnaliste de l'innovation sociale), la coordination mise en place joue des frontières établies entre les différents acteurs ; elle n'implique aucun plan d'action commun, et encore moins un système d'évaluation partagée, comme le postule l'impact collectif.

- Les acteurs en présence font ce qu'ils font habituellement et pourtant des changements se font sentir. C'est donc qu'il y a une distance entre les acteurs et les changements produits.

Pour analyser ces changements, on peut alors poser l'hypothèse qu'il faut investir cette distance afin de comprendre les facteurs qui la sous-tendent.

Ces deux derniers points nous amènent à la proposition de deux nouveaux axes de recherche permettant d'affiner la compréhension du projet 1DigneToit, et de mieux structurer sa diffusion et sa duplication à d'autres problématiques et secteurs d'intervention.

Les nouvelles perspectives de recherche sur le projet 1DigneToit

En proposant d'interroger 1DigneToit sous l'angle de l'innovation sociale, il s'agit ici de se saisir de ce cas afin « d'en extraire une argumentation de portée plus générale » (Passeron et Revel, 2005, p.9). Ainsi, le deuxième temps de notre enquête (cf. encadré n° 2 : « méthodes et données de l'enquête ») entend prolonger et dépasser les premières hypothèses formulées à propos de l'innovation sociale. Prolonger, dans la mesure où il s'agit de poursuivre les investigations concernant l'ensemble des partenaires du projet 1DigneToit afin de mettre au jour les ressorts de leurs engagements dans une telle « action commune ». Dépasser, car il s'agit de mettre davantage au centre de nos préoccupations les raisons qui président à la réussite de l'innovation sociale 1DigneToit.

Encadré n° 2 :

Méthodes et données de l'enquête

L'enquête a été réalisée tout au long de l'année 2021. Elle repose principalement sur la conduite d'entretiens semi-directifs menés auprès de différents acteurs du projet 1DigneToit :

- Fondateur/dirigeant de REH (2)
- Service civique auprès de REH (1)
- Cadres du Secours Catholique (4)
- Bénévoles (7)
- Artisans/fournisseurs (4)
- Fondations (2)
- Anah (3)
- Opérateurs Anah (2)
- Collectivités (2)

Il s'agissait pour l'ensemble de ces acteurs d'interroger la place qu'ils occupent dans le projet 1DigneToit tout comme la manière dont ils se représentent leurs activités et ce qu'ils perçoivent de l'action des autres protagonistes. Ces entretiens, intégralement retranscrits, seront mobilisés au cours de cette étude sous forme anonymisée et quand il en sera utile des données biographiques seront indiquées afin de situer les interlocuteurs.

A ces données s'ajoute une revue de littérature sur les travaux mettant au centre de leurs analyses l'étude de dispositifs visant les différentes formes de partenariats qu'ils soient spécifiques aux projets d'innovation sociale tout comme à d'autres secteurs d'activité (politiques publiques, dispositifs d'innovation technologique, etc.).

L'innovation sociale en question : le cas de 1DigneToit

Notre souhait de nous pencher plus spécifiquement sur la réussite des innovations sociales part de deux constats.

D'abord, à en croire certains écrits, il est frappant de constater à quel point la réussite de ces initiatives n'est conditionnée que par des facteurs internes aux projets eux-mêmes : « Le décloisonnement est aujourd'hui l'une des clés pour assurer la réussite des projets. Une gouvernance équilibrée entre acteurs de l'ESS, entreprises privées et secteur public pourrait être facteur de réussite et contribuera à créer de l'émulation »[1]. Selon cet observateur, l'affaire serait entendue. La réussite des innovations sociales reposerait sur le décloisonnement des acteurs et sur une bonne gouvernance des différents protagonistes. Autrement dit, leur succès serait conditionné à des facteurs relevant de variables procédurales ou gestionnaires.

Ensuite, les travaux académiques sur l'innovation sociale restent discrets, sinon muets, sur les dynamiques sociales qui président à la réussite des innovations sociales. Sommairement, ces publications se saisissent de cette thématique le plus souvent de manière monographique, à partir de cas empiriques généralement proches de l'univers de l'économie sociale et solidaire : une coopérative, des circuits courts, un garage solidaire, etc[2]. afin de montrer comment ces derniers s'inscrivent dans le cadre normatif de l'innovation sociale. En contrepoint de ces articles, on trouve des publications dont l'objectif est de proposer une lecture théorique de l'innovation sociale à partir d'auteurs ou de concepts bien installés dans les disciplines mobilisées, notamment les

[1] Bernard Bazillon, « Pour un nouvel eldorado de l'innovation sociale », *Les Echos*, 19 avril 2017. https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/pour-un-nouvel-eldorado-de-linnovation-sociale-1010347, consulté le 20/06/22.

[2] Comme l'illustrent les exemples suivants : Mélanie Doyon et Thierry Deroo, « Développement territorial périurbain, réseau d'acteurs et innovation sociale : le cas d'une coopérative internet dans la région de Montréal », *Revue Interventions économiques*, n° 5, 2014 ; Valérie Billaudeau et Caroline Dewynter, « Innovation sociale et diffusion dans l'économie sociale et solidaire à travers l'exemple de Social Planet », *Sociologies pratiques*, vol. 31, n° 2, 2015, p.65-74 ; Emmanuelle Dutertre, Pascal Glemain, et Elizabeth Poutier, « Une innovation sociale en économie solidaire : le cas Solidarauto », *Humanisme et Entreprise*, vol. 313, n° 3, 2013, p.51-64.

sciences économiques ou la sociologie[3]. Ces articles se caractérisent par la volonté de traiter l'innovation sociale à partir d'un auteur ou d'une approche théorique particulière afin, vraisemblablement, de donner à la notion des fondements conceptuels et théoriques plus solides. Si ces deux premiers types de contributions s'inscrivent dans les préoccupations du champ scientifique, d'autres, *a contrario*, posent ouvertement des questions normatives. Le titre de ces articles est le plus souvent posé de manière interrogative – sont-ils ou sont-elles des innovations sociales ? - ou alors questionnent ouvertement les manières de favoriser le développement des pratiques relatives à l'innovation sociale.

Si on se tourne vers les recherches, plus abondantes, sur les innovations technologiques, les développements sur le succès sont plus nombreux. Ainsi, pour le sociologue Gerald Gaglio le succès d'une innovation repose sur la « rencontre réussie, synergique, entre une entité (un bien, une méthode, un dispositif) et un ensemble social (une population, un groupe social, une entreprise) »[4]. Dans cette description – dont nous ne discuterons pas de la véracité à propos des innovations technologiques – nous constatons un grand absent concernant les projets d'innovation sociale : les pouvoirs publics. Pourtant, dans la définition communément admise de l'innovation sociale, il est entendu que ces dynamiques entendent apporter des « réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits dans les conditions actuelles du marché et des politiques sociales »[5]. Toutefois, on peut s'interroger sur le fait que ces besoins en fonction de configurations socio-historiques particulières sont plus légitimes que d'autres. En cela, leur prise en charge serait facilitée par le fait que les pouvoirs publics en reconnaissent la légitimité, voire en font une priorité. Cette perspective invite à se pencher sur le rôle des pouvoirs publics dans la hiérarchisation des besoins et sur la manière dont ils « crédibilisent » certaines causes aux dépens d'autres. C'est ce que montrent, par exemple, de manière éclairante les recherches de Wilfried Lignier à propos de la cause de la précocité in-

[3] Jean-Marc Fontan, « Développement territorial et innovation sociale : l'apport polanyien », Revue interventions économiques, n° 38, 2008, p.169-186 ; Dennis Harrisson, « L'innovation sociale et l'entrepreneur schumpétérien : deux lectures théoriques », *Revue interventions économiques*, n° 45, 2012, p.20-37 ; Denis Harrisson, « Quatre propositions pour une analyse sociologique de l'innovation sociale » *Cahiers de recherche sociologique*, n° 53, 2012, p.195–214.

[4] Gérald Gaglio, *Sociologie de l'innovation*. Presses Universitaires de France, 2021.

[5] Si on s'en tient à la définition qu'en donne le Conseil supérieur de l'économie sociale et solidaire (CSESS).

tellectuelle : « l'entrée dans le répertoire de l'action publique de la notion de précocité intellectuelle ne signifie pas de manière mécanique son acceptation et sa reconnaissance par tous. Mais elle donne au "problème" une dimension officielle, qui rend plus difficile de nier sa pertinence, par rapport au moment où il ne relevait que du discours associatif ou médiatique. Inscrit dans la loi, mobilisant des ressources publiques, le sujet ne peut qu'apparaître moins merveilleux, moins marginal » (Lignier, 2012, p.78-79).

Pour ces raisons, nous proposerons dans cette nouvelle recherche de montrer comment et pourquoi « la réussite des innovations sociales est ailleurs ».

Nous formulerons alors l'hypothèse que la compréhension de la réussite d'une innovation sociale peut faire intervenir : un lien avec des problématiques reconnues par les pouvoirs publics (ce que nous proposerons de développer à partir de l'approche de la sociologie des problèmes publics), une solution s'appuyant sur une situation jugée problématique qui se différencie de l'existant et des formes de médiatisation.

Précisons d'ores et déjà ce que nous entendons par réussite. Par les prix qu'il a reçus et sa large couverture médiatique, le projet 1DigneToit est sans nul doute un succès dans le secteur de la rénovation énergétique. De ce point de vue, il ne nous parait pas opportun dans ce rapport de discuter des indicateurs de cette réussite, nous pensons plus utile d'interroger ce que peut nous apprendre ce cas singulier en matière d'innovation sociale.

Ainsi, les spécificités du cas d'1DigneToit nous permettront d'aller plus loin dans l'analyse de certaines dimensions des innovations sociales. On pense ici en particulier aux modalités de coopérations entre acteurs hétérogènes. Il s'agira ainsi d'en étudier la constitution, mais aussi, et surtout comment les logiques à l'œuvre dans les différents espaces et réunions autour de l'action peuvent être sources de tensions et de malentendus.

Le plan du rapport

La transmutation d'un fait social en catégorie d'action publique, voire en politique publique, crée un effet de hiérarchisation entre problèmes publics, et participe par là même à légitimer la nécessité collective d'agir plutôt sur l'un que sur l'autre, selon un cadrage plutôt qu'un autre. Ces questionnements seront développés dans la partie 1 de ce rapport.

Chemin faisant, nous nous attarderons dans la partie 2 sur les limites de la politique publique dédiée aux propriétaires occupants en situation de précarité énergétique (MaPrimeRenov' Sérénité).

La solution envisagée pour répondre à cette situation problématique, 1DigneToit, sera analysée dans la partie 3.

Cette coordination originale réunissant des acteurs issus d'espaces sociaux variés est également à l'origine de conflits. En analysant la place des bénévoles dans le programme 1DigneToit, la partie 4 entendra mettre en lumière ces dynamiques.

Enfin, pour conclure et ouvrir des perspectives la partie 5 discutera de la diffusion des innovations sociales comme critère pertinent de leur succès et proposera un dialogue stimulant entre la sociologie des problèmes publics et l'économie institutionnaliste.

PARTIE 01

1DIGNETOIT : UN PROJET QUI VA DE SOI ? LE PROBLÈME PUBLIC DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE.

D'ordinaire, les innovations sociales sont présentées comme des réponses à des besoins non satisfaits. Toutefois, appréhender l'innovation sociale de cette manière, notamment lorsque cette dernière est perçue comme une réussite, découle d'une fausse évidence qui tend à naturaliser les « besoins ».

Afin de comprendre cette idée, il est utile de se demander en quoi la satisfaction d'un besoin individuel intéresse-t-il la collectivité. Pourquoi, par exemple, le fait de savoir lire est-il un besoin ? Et, corrélativement, le fait de ne pas savoir lire est-il un problème, nécessitant la mobilisation d'acteurs sociaux ou de professionnels, voire l'intervention de la puissance publique ? Bien que ce besoin puisse être considéré comme évident, il convient de se départir de cette idée pour comprendre la dynamique socio-politique dans laquelle l'innovation sociale est imbriquée, et qui aide à comprendre ses facteurs de réussite.

Le besoin non adressé, et quel qu'il soit, nécessite tout d'abord d'être collectivement compris comme revêtant un caractère problématique, sans quoi aucune mobilisation collective pour le combler n'est envisageable. Le besoin répond ainsi à un fait social d'abord perçu socialement et publiquement comme problématique. Ainsi, les besoins auxquels répondent les innovations sociales n'existent pas en tant que tels, mais bien plutôt procèdent d'une construction socio-politique. Etant construits, ils ne possèdent pas d'extériorité à ces processus d'élaboration, ni de nature spécifique et anhistorique.

Pour comprendre la dynamique de l'innovation sociale, et plus précisément la perception de sa réussite ou de son échec, qui conditionne sa pérennisation, il convient de revenir sur la genèse et les concepts clés d'une approche par le problème public, notamment en passant par la sociologie des problèmes publics.

01.1 L'approche de la sociologie des problèmes publics

En 1981, Joseph Gusfield, sociologue et politiste américain se demande pourquoi la conduite en état d'ébriété est-elle considérée comme problématique. Face aux justifications aujourd'hui considérées comme évidentes, et qui surgissent immédiatement, se dresse une interrogation. Pourquoi l'acte de conduire sous l'emprise de l'alcool, acte accompli en privé, est-il condamné en public ? Comment l'association entre « boire » et « conduire » s'est-elle effectuée au cours du temps, et comment s'est-elle constituée en un véritable problème public, au point de la considérer désormais comme une évidence ?

Alors que l'accès à la voiture se démocratise, les accidents de la route se multiplient. Cette augmentation serait-elle imputable à des comportements individuels ? Un système de transport défaillant ? Est-ce « culturel » ? Tout au long de la première moitié du vingtième siècle, plusieurs mouvements d'entrepreneurs de cause concurrents se saisissent de ce sujet, apportant *grosso modo* deux faisceaux d'explications différents. Tandis que l'un met en avant l'automobiliste comme la cible de politiques de contrôles, l'autre met l'accent sur le rôle des voitures et des concepteurs dans la prise en charge de la sécurité. Ces différentes explications, par conséquent, entrent en compétition dans diverses arènes publiques (Cefaï, 1996) dans le but de faire prévaloir leur conception du problème naissant et la façon dont elles explicitent son caractère problématique. En effet, ces différents cadrages impliquent une façon différente de résoudre le problème.

Cet exemple inaugural permet de formaliser un champ disciplinaire à part entière que nous mobilisons dans ce rapport : la sociologie des problèmes publics. Théorisé et développé aux Etats-Unis, notamment sous l'impulsion de travaux de Joseph Gusfield (1963), Howard Becker (1963), Malcolm Spector et John Kitsuse (1977), ce champ disciplinaire s'emploie à étudier pourquoi et comment certains problèmes sont revêtus d'un caractère « public », et se sont constitués en catégories d'action publique. Il s'agit de comprendre par quels processus les pouvoirs publics sont amenés à se saisir d'un sujet considéré comme problématique, ce qui conduit notamment à déconstruire l'édifice d'un problème public, spontanément considéré comme anhistorique et « naturel ».

Comme nous les retrouvons dans l'exemple de l'ivresse au volant, l'apport spécifique de plusieurs concepts de la littérature de la sociologie des problèmes publics s'avère incontournable pour saisir la catégorie de l'innovation sociale à l'aune de cette perspective.

Tout d'abord, « du plus tragique au plus anecdotique, tout fait social peut potentiellement devenir un « problème social » (Neveu, 1999). Ce rappel permet de faire la distinction entre ce qui constitue un simple fait social et un problème public. Ce qui fait l'un, le problème public, et ne fait pas l'autre, le fait social, se trouve dans un processus détaillé par Erik Neveu (2005) selon cinq opérations.

Les cinq opérations suivantes décrivent le processus par lequel un fait social devient un problème public. Elles sont à vocation idéal-typique et doivent se comprendre de façon non séquentielle, c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'étapes successives composant un processus linéaire. Par conséquent, ces opérations peuvent, en pratique et selon les cas étudiés, survenir dans un ordre qui n'est pas nécessairement celui spécifié ci-dessous. Elles peuvent se superposer les unes aux autres, être plus ou moins présentes, certaines pouvant être tout simplement absentes du processus, exister de façon plus vive ou à voix basse, être chacune plus ou moins soutenue, ponctuelle, chronique, etc.

1. La première opération consiste en l'identification d'un problème. Un problème vient de l'identification d'un décalage entre ce qui est, ce qui devrait être, et ce qui pourrait être (Padioleau, 1982) par des individus désignés par la littérature des problèmes publics comme des entrepreneurs de cause. La notion d'entrepreneur de cause est importante, et nous provient des travaux d'Howard Becker (1963) sur la sociologie de la déviance, qui identifie les entrepreneurs de cause à des créateurs de normes. Par la portée normative des actions et mobilisations des entrepreneurs de cause, qui irriguent par ailleurs l'entièreté du processus de création du problème public, un fait social autrefois anodin est dès lors signalé comme problématique. La dangerosité de la consommation de tabac, porté par des spécialistes de la santé publique est un exemple (Padioleau, 1982). Cette notion d'entrepreneur de cause sera reprise et élargie par John Kingdon (1984) et appliquée plus spécifiquement à des groupes organisés et des élites sociales, ces derniers jouant un rôle particulier dans la compétition pour l'imposition de normes.

2. La seconde opération s'attache à établir un certain cadrage au problème. Le cadrage définit le périmètre et les causes du problème. Le cadrage est déterminant, car il conditionne en partie les solutions à apporter à un problème public. En effet, bien qu'un fait social puisse être considéré comme problématique par un ensemble d'acteurs sociaux, cela n'implique pas que tous se représentent et conçoivent le problème de la même façon. Ainsi, des cadrages d'un même problème peuvent se concurrencer, comme dans l'exemple utilisé plus haut sur la conduite en état d'ivresse. Aussi, différents cadrages impliquent une mise en concurrence des entrepreneurs de cause dans différentes arènes publiques (Cefaï, 1996) pour imposer leur représentation du problème. Une arène publique désigne « l'ensemble des interactions qui s'efforcent d'interpréter et de stabiliser un enjeu » (Lascoumes & Le Galès, 2012). Un autre exemple de concurrence pour l'imposition d'un cadrage sur le même problème public pourrait être celui d'Act Up réagissant au cadrage du problème du SIDA par l'association AIDES[1].

3. La troisième opération consiste à justifier le caractère problématique d'un problème. L'opération de justification renvoie à l'ensemble du travail argumentatif des entrepreneurs de cause pour légitimer la prise en charge d'un problème public et son importance. Il consiste en la démonstration du bien-fondé de leurs revendications, et peut s'inscrire dans divers registres argumentatifs, ces derniers étant non-exclusifs les uns des autres. Il est par exemple possible d'avoir recours, pour justifier un problème public, à la fois à des arguments scientifiques (ou pseudo-scientifiques) et des arguments ayant vocation à susciter la panique morale chez son auditoire.

[1] Bien qu'étant tous deux entrepreneurs de cause au service de la lutte contre le SIDA, AIDES et Act Up se distinguent par la visibilité qu'ils donnent ou non à la place de l'homosexualité dans la maladie (dans un contexte où l'homosexualité demeure largement taboue et stigmatisée, AIDES cherche à détacher la vision de la maladie de la population pourtant la plus touchée, là où Act Up souligne au contraire l'enjeu d'une parole des victimes qui soit ouverte sur le sujet) mais également par le caractère institutionnel d'AIDES, et plus contestataire d'Act Up, qui se traduisent dans la façon qu'ils ont de mener leur lutte (discours et pratiques militantes) et des accompagnements et services subséquents qu'ils sont en mesure de proposer aux malades. Ces différents positionnements les ont amenés aussi bien à s'opposer qu'à former des coalitions.

4. La quatrième opération consiste à populariser le problème. C'est cette opération qui convoque avec la plus grande acuité le concept d'arène publique. Un problème doit être débattu dans différentes arènes afin d'être porté à la connaissance du grand public, ou d'acteurs spécifiques. « Populariser combine les notions de vulgarisation, de diffusion, d'amplification » (Neveu, 2015). L'objectif est ici de faire du problème un sujet incontournable dans les réseaux jugés les plus pertinents par les entrepreneurs de cause pour adresser le problème. Certes, les grands médias et les réseaux sociaux constituent des arènes publiques possibles évidentes, mais des réseaux semi-publics ou plus confidentiels de communautés épistémiques ou professionnelles peuvent être tout aussi efficaces dans la popularisation et le portage d'un problème vers la mise à l'agenda politique d'un problème public.

5. La cinquième opération, enfin, équivaut à la mise en politique publique du problème. Réussir à faire intervenir la puissance publique pour apporter des solutions à un problème public (et donc, par ce truchement, répondre à un « besoin » suscité par la création du problème public), est en général l'objectif ultime des entrepreneurs de cause. Le problème trouve ainsi une reconnaissance et une légitimité qui faciliteront l'activation de la puissance publique à son endroit. Cependant, la transmutation d'un problème public en politique publique, ou plus largement en catégorie d'action publique, est tout au long de sa construction soumise à des effets de hiérarchisation entre différents problèmes publics, ce qui peut influencer sa mise à l'agenda et son traitement politico-administratif. Cette hiérarchisation par la puissance publique correspond également à une légitimation de la nécessité collective d'agir de façon prioritaire plutôt sur un problème que sur un autre, selon un cadrage plutôt qu'un autre (Baumgartner & Jones, 1993).

C’est donc parce qu’une matrice d’intelligibilité qui permet de structurer un langage commun autour d’un problème public légitimé (par exemple, au regard du présent rapport, celui de la précarité énergétique) est créée, qu’une thématique trouve un moyen d’expression (à travers des discours, des institutions…), s’inscrit à l’agenda politique, et fournit en retour des fenêtres d’opportunités (Kingdon, 1984) à l’ensemble des acteurs sociaux et entrepreneurs de cause impliqués pour agir ou non sur ledit problème public.

Un problème public n’a donc rien d’évident, mais il crée de l’évidence, notamment auprès des acteurs sociaux et politiques dans la compréhension commune qu’ils ont de ce qui est socialement utile. Ainsi, une innovation sociale sera d’autant plus comprise et susceptible d’être financée et considérée comme un succès qu’elle interviendra en réponse à un problème public. Nous vous renvoyons aux verbatims de l’encadré n° 3 comme indices de ce mécanisme.

Encadré n° 3

Les lauréats de l'initiative La France s'engage de 2014

A titre d'illustration de l'imbrication entre perception de résolution d'un problème public spécifique et innovation sociale, voir quelques verbatims ci-dessous tirés du rapport « Évaluation des projets lauréats de l'initiative La France s'engage », réalisé par l'Agence Phare, INJEP/FEJ, 2017 ;

« Le premier enseignement concerne les effets des processus de sélection par les pouvoirs publics. L'évaluation réalisée invite à nuancer la notion d'innovation en montrant que les lauréats se caractérisent moins par la mise en place de projets récents, ou qui n'avaient jamais été élaborés antérieurement, que par la réponse qu'ils apportent à des problématiques récemment inscrites à l'agenda politique. Si les pouvoirs publics souhaitent accompagner des innovations qui ne se contentent pas de répondre à un problème existant mais qui anticipent des questionnements de demain, il sera nécessaire de se départir des logiques de sélection dépendantes de l'agenda politique » (p.8) ;

« L'étude révèle que les projets sélectionnés ont en commun de s'inscrire dans un agenda politique et médiatique particulier. (…) Le processus de sélection LFSE tend à valoriser les projets liés au contexte politique et social : certains lauréats répondent en effet à des événements d'actualité pendant que d'autres s'inscrivent dans l'agenda politique » (p.26) ;

« Certains [projets] traitent de problématiques sociales anciennes (le harcèlement scolaire ou encore le statut des aidants) mais qui ont été mises à l'agenda législatif récemment. D'autres contribuent à la consolidation, voire à la légitimation de politiques publiques récentes (notamment relatives à la généralisation du service civique). Enfin certains projets lauréats répondent à des problématiques rendues saillantes en raison d'événements (en l'occurrence liés aux attentats terroristes ou encore aux mouvements sociaux d'agriculteurs) qui ont touchés la société française et qui obligent les pouvoirs publics à se mobiliser sur des questions qui n'étaient pas nécessairement inscrites prioritairement à l'agenda politique » (p.32).

Le propos de ce rapport prend appui sur un processus d'innovation sociale ayant conduit à l'instauration du dispositif innovant 1DigneToit, qui a pu prendre corps et trouver un socle de compréhension et de légitimité collective au sein d'un problème public : celui de la précarité énergétique.

01.2 La construction de la catégorie de la précarité énergétique

Nous pouvons retrouver les opérations de la typologie de Neveu pour baliser la construction de la catégorie de la précarité énergétique en France, problème public auquel répond l'innovation sociale nous intéressant, dont l'histoire a été retracée par Johanna Lees (2014).
Le problème public de la précarité énergétique prend forme au cours des décennies 1980-1990 dans un contexte marqué par l'augmentation du chômage, propice à mettre en lumière le caractère inégalitaire de l'accès à l'énergie. Ainsi, c'est au travers de « quatre foyers de problématisation » (Cacciari, 2017) que se forme progressivement le problème de la précarité énergétique, qui d'un même mouvement fournissent cadrages et justifications particulières. Tandis que les deux premiers foyers comprennent la précarité énergétique en termes d'inégalité d'accès, les deux suivants sont saisis au prisme de l'environnement comme une « trame de pertinence » (Lees, 2014). L'existence d'un cadre législatif préexistant à l'apparition de la notion, principalement issu des politiques de l'insertion par le logement, avec la reconnaissance du droit à l'accès à l'eau et à l'électricité dès le début des années 1980, fournit et facilite un cadrage du problème de la précarité énergétique sous l'angle de l'inégalité de droit.

Dans cette même veine, le cadrage du problème selon le droit à l'énergie est au cœur de la mobilisation d'entrepreneurs de cause visant à populariser le thème de la précarité énergétique. En 2004, le mouvement des « Robins des Bois », porté par des agents EDF-GDF, se positionne sur ce fait social en refusant de couper l'énergie aux ménages en situation d'impayés. Bien que ces mobilisations ne parviennent pas à se répandre largement dans le débat public, elles permettent néanmoins de réactiver l'identification de la question sociale au prisme de l'énergie. Constituant le deuxième foyer de problématisation, ces mobilisations d'agents d'EDF-GDF mais aussi de chercheurs (Lees, 2014),

dans le contexte de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie rendu obligatoire par la transposition des directives européennes, se positionnent sur le fond d'une lutte contre le projet de privatisation d'EDF-GDF.

D'autres actions de la société civile visent à populariser ce problème public, comme le manifeste « Habitat, Précarité sociale et énergie » publié en 2005 qui vise à interpeller et alerter les pouvoirs publics sur la précarité énergétique. Une dizaine d'années plus tard, c'est le développement de la rénovation énergétique qui est le mot d'ordre d'une « vaste alliance regroupant les forces vives de la société civile en France »[2], à travers l'initiative « Rénovons », lancée en 2016. Le problème de la précarité énergétique s'étant construit sur l'identification de trois causes principales (pauvreté[3], mauvaise qualité du bâti et hausse des coûts de l'énergie) et de leurs champs respectifs (social, logement et environnement), des associations de ces trois champs ont pu se retrouver mobilisées autour de la question de la nouvelle pauvreté énergétique de par leurs activités classiques.

C'est ensuite l'évolution au cours des années 2000 de la teneur des travaux de l'ADEME, allant vers une focalisation sur l'ajustement des comportements de consommation individuels, que les termes de « précarité énergétique » apparaissent, signe que l'identification du problème ainsi que son cadrage, résultats d'un processus long et complexe, se calcifie et se stabilise. Toutefois, comme dans le cas d'Act Up à l'encontre d'AIDES cité plus avant, certaines structures telles que la Fondation Abbé Pierre préfèrent utiliser l'expression de pauvreté énergétique, cadrage qui à leurs yeux rend plus fidèlement compte de la réalité de la situation, ce qui démontre à la fois une cristallisation du problème public, et les désaccords qu'il suscite entre différents entrepreneurs de cause au sein d'arènes publiques, pour faire prévaloir un cadrage plutôt qu'un autre. Que ce soit via des manifestes, la participation aux travaux animés par l'ADEME durant les années 2000 (Lees, 2014) ou au groupe

[2] http://renovons.org/IMG/pdf/initiative_renovons_2017_-_engagement_membre.pdf, consulté le 21/06/2022.

[3] Le terme pauvreté est ici et dans le reste du document employé pour désigner, à la manière de Serge Paugam (voir notamment : « Les formes élémentaires de la pauvreté », 2013), l'ensemble des dimensions expérientielles que cette situation sociale revêt, afin d'éviter de la réduire à une catégorie de mesure du phénomène (faiblesse du revenu par exemple), ou une dimension purement économique.

de travail Pelletier[4], l'émergence de la thématique de la précarité énergétique a pu par la suite facilement être intégrée pour les acteurs déjà présents dans l'un de ces champs, au prix toutefois d'une inflexion du discours et d'une modification du périmètre d'intervention.

C'est toutefois le Grenelle de l'environnement de 2007 qui fournit véritablement la fenêtre d'opportunité et l'ossature politique qui permettent de cadrer et d'inscrire dans le champ de l'environnement la précarité énergétique[5], et ainsi frayer la voie à une possible mise en politique publique de la catégorie. Dans le but d'irriguer cette catégorie en construction et d'en justifier la pertinence, la question du repérage des publics concernés fait l'objet de débats qui se déploient sur un versant politique. A l'interrogation « qu'est-ce que la précarité énergétique ? », se substitue celle du « qui est en précarité énergétique ? », comment repérer, cerner et quantifier le phénomène[6]. Si les trois causes délimitées comme justifications (énergie, logement, faiblesse des revenus) font consensus, il n'en va pas de même pour les critères d'appréhension des personnes potentiellement concernées par la précarité énergétique. La largesse dans l'appréhension des causes du problème, si elle facilite le consensus politique, rend nécessairement délicate toute identification et diagnostic précis. Ce questionnement pose le problème, classique dans la construction d'un problème public, du passage de situations complexes et diverses en une construction statistique homogénéisante, et de l'invisibilisation de certaines situations selon les critères et seuils retenus. Le questionnement autour du choix des indicateurs pertinents, incontournable lors de la construction de l'appareillage statistique nécessaire pour saisir et quantifier le phénomène[7], est de fait éminemment

[4] Par métonymie désigne le groupe de travail « Précarité Energétique » dans le cadre du Plan Bâtiment Grenelle, dont le comité stratégique était présidé par Philippe Pelletier, et missionné par Valérie Létard, Secrétaire d'Etat auprès de Jean-Louis Borloo, alors ministre d'Etat, ministre de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable, et de la Mer, en 2009. Ses animateurs et coordinateurs étaient Alain de Quero, directeur de l'action territoriale de l'Anah, et Bernard Lapostolet, chargé de mission à la Fondation Abbé Pierre.

[5] Contrairement au Royaume-Uni, par exemple, où la précarité énergétique (fuel poverty) se développe à partir d'une autre catégorie de l'action publique, celle de la santé, et se trouve articulée aux problèmes de pauvreté. La réponse publique britannique aura ainsi pour ressort la question du corps et de la morbidité, là où les politiques françaises se concentreront sur les comportements économiques et la dégradation du parc de logements (Lees, 2014).

[6] Comme le rappellent Gilbert et Henry (2012) au sujet de la sécurité routière, la constitution du problème est ainsi « inséparable de la mise en place d'un appareil statistique qui associe ce problème au franchissement d'un ensemble de seuils » (p.43).

[7] C'est dans cette perspective que l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE)

politique. Plusieurs indicateurs furent ainsi créés dans cette optique, et qui peuvent être considérés comme des étapes préparatoires à la mise en politique publique de la précarité énergétique, et donc le renforcement de sa légitimité en tant que problème public.

Enfin, la précarité énergétique devient une catégorie légitime de l'action publique par la loi du 12 juillet 2010, dite Grenelle environnement II, portant engagement national pour l'environnement. Elle reconnaît ainsi, dans son article 11, qu'« est en situation de précarité énergétique […] une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat. ». Suite à cette définition, le problème public de la précarité énergétique donne lieu à une efflorescence institutionnelle et professionnelle particulièrement vivace, qui se traduit dans la production de plans[8], l'émergence de « nouveaux » métiers tels que les Conseillers info énergie (CIE), la multiplication de programmes publics élaborés en fonction des opérations de cadrage et de justification (« Habiter Mieux », logements sociaux, appels à projets, etc.) et d'aides financières. De même, la question énergétique prend une place croissante dans la formation et l'activité des travailleurs sociaux. La fécondité politique et institutionnelle de cette catégorie se concrétise également dans des politiques publiques à destination des professionnels (label RGE, etc.) et les opportunités économiques pour de nouveaux acteurs financiers et professionnels dans le secteur émergent de la rénovation énergétique. Les politiques de rénovations énergétiques (PRIS) regroupant les Espaces Info énergies (EIE) animés par l'ADEME (délégations Anah, ADIL, etc.) se territorialisent peu à peu, ce qui permet une appropriation locale de ces enjeux.

Ainsi, « élaborer une politique ne signifie pas uniquement résoudre des problèmes, cela signifie également construire des problèmes » (Anderson, 1988).

est créé à la suite des travaux du groupe de travail Pelletier.

[8] Voir en particulier le Plan de Rénovation Energétique de l'Habitat en 2013, et le Plan de Rénovation Energétique du Bâtiment en 2018.

PARTIE 02

LES LIMITES D'UN DISPOSITIF PUBLIC.

La précarité énergétique est aujourd'hui un problème public bien installé, partagé et reconnu par un grand nombre d'acteurs, et au regard duquel est mis en œuvre un certain nombre de politiques publiques.

C'est au sein de la nébuleuse de la politique publique de la précarité énergétique que prend place le programme « Habiter Mieux », aux côtés de deux autres programmes phares constitués pour répondre au problème public de la précarité énergétique (le chèque énergie, et le fond de solidarité logement). A la différence de ceux-ci, qui se concentrent sur la gestion des impayés, Habiter Mieux se conçoit comme une réponse structurelle *ex ante* au problème de la précarité énergétique, en ciblant la rénovation thermique des logements. Ce programme, aujourd'hui intitulé MaPrimeRenov' Sérénité, propose ainsi une aide financière et un accompagnement pour les ménages propriétaires occupants souhaitant mettre en œuvre des travaux de rénovation énergétique.

Néanmoins, ce programme peine à répondre parfaitement aux défis que posent la précarité énergétique, notamment par la difficulté qu'il connait de toucher et d'accompagner les ménages les plus modestes. C'est face à cette difficulté qu'a émergé et que se positionne le projet 1Digne-Toit, en proposant un accompagnement mixant travail professionnel et action bénévole.

02.1 Le dispositif Habiter Mieux MaPrimeRenov' Sérénité

Conçu à la suite du Grenelle, ce programme entraîne une refonte des aides de l'Agence nationale de l'habitat[1] (Anah), et se concentre sur la rénovation thermique du parc de logements[2]. L'objectif d'Habiter Mieux est avant tout orienté vers une massification des travaux de rénovation, qui visait à la rénovation de 300 000 logements entre 2010 et 2017 pour un gain énergétique de 30% en moyenne, en direction des ménages défavorisés[3]. L'action de l'Anah se reconcentre alors sur les propriétaires occupants, particulièrement en zones rurales, ce qui constitue une réforme importante des aides à l'habitat privé au tournant de l'année 2010. L'Anah ne conserve de l'aide aux propriétaires bailleurs que les travaux les plus lourds au détriment de l'aide aux petits travaux, pour se concentrer sur l'habitat indigne et insalubre.

Des agents déconcentrés de l'Etat assurent en région, autour de « territoires de gestion » (Cour des Comptes, 2018, p.49[4]), le fonctionnement de l'Anah et la mise en œuvre du programme, avec les services de l'Etat en région (DREAL, Directions régionales de l'aménagement du territoire et du logement, Directions départementales du territoire), ou bien, pour celles ayant formulé la demande de délégation, par des collectivités locales (EPCI ou départements). L'accueil et l'accompagnement des ménages bénéficiaires sont délégués à des opérateurs privés aux statuts variés (associatifs notamment) qui mettent ainsi en œuvre le dispositif sur chaque territoire. Ils assurent l'élaboration du diagnostic du logement, assistent les potentiels bénéficiaires dans le suivi des dossiers administratifs et le suivi général du projet.

[1] L'Agence nationale de l'habitat (Anah) est un établissement public en charge de la mise en œuvre la politique nationale d'amélioration du parc de logements privés existant. Elle est à ce titre au cœur de la lutte contre la précarité énergétique, en favorisant la rénovation énergétique de ces logements.

[2] « Sur une dotation initiale de 35 milliards d'euros, 500 millions sont consacrés à la rénovation énergétique via la création du Fonds d'aide à la rénovation thermique (FART). La gestion de ce fonds est confiée à l'Anah, par voie de conventionnement le 20 juillet 2010 » (Rapport de Recherche de l'Institut Godin pour le Secours Catholique, 2020, p.21).

[3] Ce programme prétend répondre à trois priorités non hiérarchisées entre elles : « l'accompagnement social des plus défavorisés, les enjeux de rénovation du parc de logements privés et les engagements pris par la France en matière de baisse de consommation d'énergie et de transition énergétique » (Commission des finances du Sénat, 2018, p.12).

[4] Cour des comptes (2018), « Le programme "Habiter Mieux" de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) », Communication à la commission des finances du Sénat.

Aujourd'hui, « MaPrimeRenov' Sérénité » est donc un programme de l'Anah visant les propriétaires occupants aux revenus modestes ou très modestes, pour tout travaux de rénovation globale entraînant une amélioration de la performance énergétique du logement d'au moins 35%. Ces ménages bénéficient alors d'une aide de respectivement 35% (jusqu'à 10 500 euros) ou 50% (jusqu'à 15 000 euros) du montant des travaux HT, à laquelle peut s'ajouter certaines bonifications. Cette aide est associée à un accompagnement obligatoire du ménage par un « accompagnateur Renov' », professionnel d'une structure agréée ou déléguée par l'Anah. Ce professionnel est en charge, entre autres, de l'établissement du plan de travaux, des plans et dossiers de financement.

S'il est un programme phare en matière de rénovation énergétique et de lutte contre la précarité énergétique, le programme Habiter Mieux/ MaPrimeRenov' Sérénité a pu être régulièrement questionné sur deux points :

- À travers la catégorie des propriétaires occupants, ce programme ne se concentre que sur une certaine partie, minoritaire, des personnes souffrant de la précarité énergétique. Cette concentration sur les propriétaires occupants est encore confirmée par le plan de rénovation énergétique des bâtiments d'octobre 2017[5].

- L'accessibilité du dispositif aux ménages propriétaires occupants est problématique, pour un ensemble de raisons que nous allons développer dans le point suivant.

[5] « On dénombre 7 à 8 millions de passoires thermiques en France. Parmi celles-ci, 3,8 millions sont occupées par des ménages modestes, dont 1,5 million sont propriétaires de leur logement (appartement ou maison, voir tableau). Ces derniers sont les plus exposés à des situations de précarité énergétique inextricables ».
http://www.planbatimentdurable.fr/IMG/pdf/plan_de_renovation_energetique.pdf,p.9, consulté le 24/04/19.

02.2 Les limites du dispositif face aux ménages les plus précaires

Dès 2014 Johanna Lees faisait un état des critiques quant à la mise en œuvre de ce programme (Lees, 2014, p.131) :

- La difficulté pour les ménages les plus modestes d'assurer l'avance de fonds (et plus largement de financer le reste à charge, nous reviendrons sur ce point ultérieurement) ;

- La complexité du montage du dossier *(Idem)* ;

- L'extension de l'éligibilité au dispositif de 2013, qui rend son ciblage extrêmement large.

Ces critiques restent fondées aujourd'hui. Si 41 260 ménages propriétaires occupants ont bénéficié de ce programme en 2020, ce dernier peine toujours à toucher les plus modestes. Le reste à charge reste trop important pour certains, malgré le montant d'aides accordé. De plus l'action des opérateurs délégués Anah se révèle parfois insuffisante pour identifier et accompagner des personnes en grande difficulté face à l'ensemble des démarches qui leur est demandé. Les deux premiers freins énoncés ici concernent les ménages ayant eu connaissance du dispositif et ayant fait une démarche minimale pour l'intégrer. Avant de les traiter, il faut les compléter par un premier frein en amont, déjà énoncé précédemment : l'inégale capacité à appréhender et s'identifier à cette catégorie que même les professionnels peinaient et peinent toujours parfois à saisir. Ainsi, il n'est pas abusif de considérer que les ménages les plus précarisés énergétiquement sont en grande partie ceux à qui la connaissance des dispositifs et de leurs droits manque le plus dans ce contexte. Comme nous l'avions mentionné précédemment cette difficulté n'est pas levée par le dispositif en lui-même, si l'Anah a fait sa promotion à travers des campagnes de communication, les opérateurs Anah en charge de sa mise en œuvre fonctionnent selon une logique de guichet ; rien n'est génériquement mis en œuvre au niveau national pour repérer et aller chercher les propriétaires occupants en situation de précarité énergétique. La communication dépend largement de l'action des collectivités à un niveau local.

Viennent ensuite les difficultés propres au parcours proposé, à savoir la complexité du montage du dossier et l'avance de fonds. Nous avons listé ci-dessous les démarches à effectuer :

- Le ménage qui souhaite bénéficier des aides à la rénovation doit entrer en contact avec l'un des opérateurs Anah agréés de son territoire, et prendre rendez-vous avec lui.

- Un agent procède alors à la première visite, qui consiste en une prescription technique. L'agent évalue la situation du logement, le programme de travaux à effectuer et le gain énergétique que l'on peut en attendre.

- Une fois le plan de travaux effectué, les ménages doivent aller chercher des artisans pour établir des devis, et obtenir si nécessaire les autorisations administratives pour certains travaux.

- Une fois les devis transmis à l'opérateur Anah, celui-ci établit un plan de financement. L'agent va alors chercher des financements auprès de l'Anah, de la collectivité locale qui le finance (département ou EPCI) et éventuellement auprès d'une autre collectivité locale ou de la caisse de retraite, à charge pour le ménage de financer ou de trouver les financements complémentaires permettant de compléter le montant des devis.

- Un accord est signé entre l'opérateur et le ménage autour d'un plan de financement. Cette signature valide le dossier, et l'opérateur est rémunéré.

- Les travaux sont lancés. Les artisans touchent un large acompte avant le démarrage, et la dernière tranche une fois les travaux terminés. La validation de l'opérateur Anah est nécessaire pour débloquer la dernière tranche du financement.

Ce déroulé fait apparaître quatre grandes étapes : la préparation, le montage de dossier, les travaux et enfin le suivi post-travaux. Nous proposons ci-dessous au moins sept freins et échecs identifiables dans le cadre d'un parcours classique.

Schéma n° 1 :

Un parcours semé d'embûches

L'étape de préparation contient trois éléments problématiques :

1. Comme nous venons de le mentionner, en dehors de la communication effectuée rien n'est mis en œuvre pour repérer et aller chercher les propriétaires occupants en situation de précarité énergétique.

« Alors il faut savoir que les ménages très modestes nos dispositifs ont entre guillemets du mal à les toucher sauf lorsqu'il y a une appropriation je dirais pleine et entière des collectivités locales ».

Conseillère en stratégie territoriale Anah

2. Lors de la première visite avec la prescription technique les opérateurs Anah doivent évaluer la situation et le « gain énergétique ». Ils semblent être parfois incités à construire un programme de travaux insuffisant et peu cohérent en termes de durabilité, par souci de simplicité (pas d'évaluation technique lourde à mener).

« La personne dont je vous parlais elle aura quand même des combles à peu près isolés et des fenêtres un peu moins au vent, c'est quand même mieux qu'avant. C'est pas hyper cohérent techniquement parce que je pense que l'on aurait pu faire mieux, il aurait fallu mettre une VMC, résoudre des problèmes d'humidité, il y aurait eu plein d'autres choses à faire, faire un programme de travaux plus cohérent, mais de toute façon on pouvait pas… moi avec les armes que j'ai en ma possession je peux pas faire plus ».

Opérateur Anah

3. Les familles doivent ensuite aller chercher des entreprises pour établir des devis. Plusieurs difficultés apparaissent ici : trouver des entreprises prêtes à se déplacer et à faire des devis « raisonnables » pour des personnes peu au fait des démarches techniques et administratives, devis qui ne sont parfois pas effectués dans les temps ou ne correspondant pas aux travaux prescrits... Les familles rencontrent également des difficultés en cas de démarches administratives à effectuer auprès de la mairie pour certains travaux.

« En général sur mon secteur les gens n'ont pas fait de devis. Quand on est sur [nom d'un territoire], les populations sont un peu plus dotées en capital culturel, elles ont déjà commencé les démarches, à faire des devis par les entreprises. Moi j'arrive souvent les gens ont rien fait donc voilà, je leur demande de faire des devis qu'ils m'enverront par la suite. Donc là le problème c'est "ah bah moi je connais pas d'entreprises" ».

Opérateur Anah

L'étape du montage du dossier contient un élément problématique :

4. Le financement du reste à charge après l'établissement du plan de financement. En effet, l'opérateur Anah va chercher des financements auprès de l'Anah, de la collectivité locale qui le finance, éventuellement auprès du département ou de l'agglomération. La famille doit alors trouver des financements complémentaires pour le Reste à Charge (RàC), avec toutes les difficultés que cela peut poser. Par ailleurs, un accord est signé entre l'opérateur et la famille autour d'un plan de financement pour valider le dossier. Il peut arriver que les familles aient par la suite des financements prévus non obtenus mais il est alors souvent trop tard, d'autant plus que l'opérateur est payé une fois le dossier fait et non à la réception des travaux.

« J'ai une personne qui arrive avec un revenu fiscal de référence à 0. La personne est au RSA. J'avais quelques photos de son logement et tout, bon ben je vois très bien que là c'est pas finançable. Si tu fais un Sérénité tu peux aller jusqu'à 80 % de subventions, tu peux pas aller au-delà, et si tu fais une Prime rénov' tu peux aller quand tu es très modeste au-delà de 80% de subventions, il y a forcément un RàC. Je savais que la personne ne pouvait assumer ce RàC là dans les deux cas. Je sais qu'il n'y a rien à faire, en tout cas pour nous ».

Opérateur Anah

L'étape des travaux contient deux éléments problématiques :

5. Au lancement des travaux. Il peut arriver qu'il y ait des incompréhensions voire des conflits entre habitants et artisans, notamment liées à des incompréhensions préalables, à des exigences des familles ou à des « filouteries » des artisans.

« Quand les travaux ont commencé, je l'avais tous les deux jours au téléphone et j'y passais deux heures tous les jours pour savoir comment ça c'était passé pour être sûr qu'elle était bien là, qu'il y avait les clés. Elle était complètement paniquée, car ça se passait mal avec le carreleur. C'est vrai qu'il y avait énormément d'ouvriers, moi j'ai vu beaucoup de monde passer et c'était à se demander s'il n'y avait pas de la sous-traitance. C'est vrai que je me mets à sa place, elle était inquiète ».

Bénévole du SC

6. Les ménages ne touchant la dernière partie des financements Anah qu'après la fin des chantiers, ce sont dans les faits les artisans qui supportent les délais de paiement. Ces délais importants (de 3 à 6 mois) peuvent entraîner des difficultés de trésorerie et des tensions sur le chantier (qui peuvent aller d'un manque d'attention accordée aux finitions jusqu'à l'arrêt du chantier).

L'étape du suivi post-travaux contient un élément problématique :

7. Les familles ont de nouveaux équipements qu'elles ne maîtrisent pas forcément. Il y a un risque de mésusage ou de mauvais entretien qui impacte négativement l'économie énergétique et la durabilité des aménagements et travaux effectués.

Enfin notons, d'une manière globale, le temps que prend l'ensemble de ce processus : la durée moyenne de la démarche est de 18 mois.

02.3 Des opérateurs Anah contraints

L'accompagnement des agents des structures opératrices Anah ne permet généralement pas de lever ces freins ; ceux-ci sont pris dans les contraintes managériales et des logiques gestionnaires propres au dispositif, que l'on rencontre fréquemment dans les administrations et agences soumises à des processus de rationalisation par la performance (Bezes & Musselin, 2015). Ceux-ci sont poussés à « faire du dossier » sous la pression des services de l'Etat ou de la collectivité délégataire :

« C'est ça c'est la contrainte due à l'opérateur, on doit rendre compte très régulièrement du nombre de dossiers que l'on produit… […] Ce genre de familles nécessite du temps et on ne nous donnait pas le temps d'aller vers ces familles. Pour autant l'Anah nous disait "oui, il faut sortir de l'habitat indigne, des familles avec très très peu de revenus, on a besoin de faire du chiffre vous voyez bien que la case elle n'est pas remplie". Chaque réunion que ce soit avec la collectivité ou avec l'Anah, c'était : "vous en êtes où ? Combien ?" ».

Salarié de REH, ancien opérateur Anah

Ils privilégient alors les dossiers les plus simples et les ménages les mieux disposés dans un souci de gain de temps, sans s'investir dans les dossiers qui nécessiteraient un accompagnement plus poussé :

« Faire du dossier pour faire du dossier. C'est la vérité. Dossier compliqué on laisse tomber et les plus simples on les faisait. Après les dossiers compliqués je ne les laissais pas nécessairement tomber, mais sur les financements complémentaires, j'avais pas le temps d'aller chercher pour les familles ».

Salarié de REH, ancien opérateur Anah

« Je me suis aperçu que la façon dont on abordait les familles, et notamment les familles les plus démunies n'était pas appropriée. En tant qu'opérateur on a la pression de la collectivité, de l'Anah, il faut produire, vite, il faut faire du dossier, c'est du chiffre, ce n'est pas des familles que l'on accompagne ».

Salarié de REH, ancien opérateur Anah

Par ailleurs le mode de financement peut également pousser les opérateurs à privilégier à la fois des dossiers plus « simples », plus courts à instruire, et à établir des plans de travaux sous-évalués et peu cohérents en termes de durabilité (ou simplement « biaisés » par la prise en compte unilatérale de l'objectif des 25%, aujourd'hui 35%, de gains énergétiques), par rapport aux besoins réels. En effet, selon le volume de travaux nécessaire deux types de dossiers peuvent être enclenchés : un dossier « travaux d'amélioration » (plafond de travaux subventionnables à 20 000 euros) ou un dossier « travaux lourds » (50 000 euros). Les opérateurs, malgré la rémunération supérieure d'un dossier « travaux lourds » (840 euros contre 560) peuvent privilégier le premier, le second nécessitant un rapport d'évaluation effectué par un professionnel qualifié :

« Aujourd'hui un dossier "Habiter Mieux", c'est environ 500 euros. Un dossier "travaux lourds", c'est 850 euros. Je pense qu'il est plus facile de déposer cent dossiers "Habiter Mieux", qu'un dossier "travaux lourds". On fait vite le calcul ».

Salarié de REH, ancien opérateur Anah

La troisième critique relevée par Lees prend alors tout son sens : l'ensemble de ces freins, associé au relèvement des plafonds de l'Anah exposé ci-dessus, font que le dispositif « Habiter Mieux » peine à toucher les ménages les plus précaires et les moins dotés. C'est un constat qui peut d'ailleurs être étendu à l'ensemble des dispositifs visant à favoriser la rénovation énergétique, comme le résumait Jérôme Vignon, président de l'ONPE, en 2017 :

« Des outils comme le "chèque énergie" ou les aides de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ont du mal à toucher les foyers les plus en difficulté. On a un noyau de ménages en grande précarité énergétique et, autour, un halo assez vaste – qui va jusqu'au 2e décile de revenu – de personnes qui ont froid dans leur logement, ou payent trop cher leurs énergies. Jusqu'à présent, nos outils touchent le halo sans réussir à atteindre le noyau. Seulement 10 % des personnes qui déclarent avoir recours à l'Anah sont en grande précarité énergétique ».[6]

[6] Tiré du magazine Messages du Secours Catholique-Caritas France, n° 719 – Janvier 2017, p.16.
https://www.secours-catholique.org/sites/scinternet/files/publications/messages-719-bd-_version_internet.pdf, consulté le 23/04/19.

PARTIE 03

UN PROBLÈME, UNE SOLUTION, UNE RÉUSSITE.

Le projet 1DigneToit trouve sa pertinence au regard des limites de MaPrimeRénov' Sérénité. Il propose un accompagnement, coordonnant différents intervenants et mixant travail professionnel et action bénévole, qui se distingue d'un accompagnement classique. Il est désormais reconnu par l'Anah.

Cette coordination mise en œuvre au sein d'1DigneToit peut être saisie et qualifiée à travers la notion d'entrepreneur-frontière. Deux grandes idées sont soulignées à travers cette notion :

- Le programme 1DigneToit est perçu comme une réussite et fait consensus car il permet aux parties-prenantes de mieux faire, ou plus facilement, ce qu'ils font déjà par ailleurs, sans leur demander de faire autre chose ou de le faire différemment.

- Le programme comporte une dimension protéiforme ; il peut ainsi être présenté selon différentes perspectives, ouvrant à des représentations et interprétations variées et ajustées aux univers qu'il met en relation.

Ensuite, à travers l'action d'entrepreneur de cause du fondateur de REH, nous pouvons appréhender comment la médiatisation du projet 1DigneToit devient à la fois un support de visibilisation des « grands précaires » propriétaires occupants et une réponse à leurs difficultés. Cette structuration par une cause incarnée devient alors la principale source de légitimité du programme.

Ces deux notions nous permettent ainsi de saisir les facteurs qui concourent à faire de l'expérimentation 1DigneToit une réussite susceptible d'être diffusée.

03.1 1DigneToit comme solution : une coordination originale et des moyens accrus

Comme mentionné en introduction, le programme 1DigneToit propose un accompagnement mixant travail professionnel et action bénévole. S'il permet la coordination entre une pluralité d'acteurs, il repose donc fondamentalement sur un binôme d'intervenants : un accompagnateur socio-technique professionnel, salarié de la structure REH et un bénévole du SC.

Ces deux structures sont ainsi au cœur de l'accompagnement proposé par 1DigneToit ; elles sont également à l'origine de la création du programme. L'association REH est créée le 7 avril 2014 pour mettre en œuvre cet accompagnement.

Encadré n° 4 :

Trajectoire du fondateur et dirigeant de REH

C'est notamment le cas de la trajectoire du fondateur de REH ainsi que du processus « d'encastrement » à l'œuvre dans la formalisation même de l'idée à la base du projet. En effet, le processus d'émergence de REH repose sur des interrogations, des d'échanges et des réorientations, mais aussi sur les dispositions et les contacts mobilisés par le fondateur pour cela.

Concernant sa trajectoire, sa jeunesse se caractérise par des études dans le bâtiment (BTS en électrotechnique) et son engagement militant au sein de la Jeunesse ouvrière chrétienne. Etant devenu permanent en leurs seins, il y est amené à connaître l'action du Secours catholique sur la pauvreté et décide d'y postuler. D'abord animateur à Soissons durant deux ans, il y fait carrière et gravit les échelons : délégué de l'Oise puis responsable régional. Après 15 ans au sein de cette organisation, il souhaite vivre une nouvelle expérience et se réorienter vers son domaine de formation d'origine (la construction et le bâtiment), et dans une activité plus économique et entrepreneuriale, vers « l'entreprise normale » et le « champ de l'activité économique ». Il a également pour projet personnel et familial de construire une maison écologique en structure bois, qui consomme très peu d'énergie. Il se passionne pour la construction biosourcée et passive, se rapprochant par là-même de sa première formation. De cette volonté de réorientation professionnelle et de cet intérêt personnel naissent un projet, ouvrir un magasin

de matériaux biosourcés[1]. Il est amené à échanger avec différents acteurs dans le cadre de son étude de marché (dont le Conseil régional et l'ADEME). Il rencontre également le responsable d'un distributeur de matériaux de construction et d'isolation, qui lui signifie qu'il n'existe pas de marché pour son projet (le secteur du bâtiment traversait alors une sévère crise), et le dissuade d'ouvrir un magasin-entrepôt. Ce constat l'oriente alors sur un « marché » potentiel qu'il connait bien de par son activité professionnelle au sein du SC, celui des personnes en difficulté. L'enjeu n'est donc plus de s'installer sur un marché mais de le créer, par la solvabilisation de ces personnes. Le projet initial fut alors réorienté vers l'idée d'une coordination entre les dispositifs d'aide financière à la rénovation énergétique, les entreprises du bâtiment et les fournisseurs de matériaux, et les ménages en difficulté faisant appel aux aides du SC face aux impayés d'énergie. L'intérêt des personnes rencontrées alors, distributeurs de matériel, artisans, CAPEB (Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment), architecte, thermicien, le confirme dans cette intuition, et dans l'enjeu de la création d'un tel marché. S'il doute alors de la possibilité de rapprocher le « très écologique » des personnes en difficulté, ses interlocuteurs lui indiquent qu'il a l'expérience, les contacts et réseaux pour mettre en œuvre un tel projet : une expérience des bénéficiaires du SC, un accès facilité aux bénévoles du SC, et des contacts avec l'ensemble des praticiens et acteurs institutionnels du secteur.

Le fondateur crée finalement l'association Réseau Éco-Habitat le 7 avril 2014. Il bénéficie d'un congé sabbatique au sein du SC, qui accorde par ailleurs une subvention à l'association pour construire le projet. Plusieurs des personnes contactées entrèrent au conseil d'administration, principalement composé de cadres et dirigeants d'entreprises en lien avec le bâtiment et la rénovation, et de cadres et dirigeants associatifs, actifs ou retraités. Il embauche la première salariée, accompagnatrice socio-technique, en avril 2015, une salariée d'un opérateur Anah séduite par la possibilité d'aller plus loin en matière d'accompagnement auprès des ménages plus fragiles.

Réseau Éco-Habitat a longtemps désigné à la fois la structure associative et le projet dans son ensemble, le réseau de parties prenantes structuré et mobilisé autour de l'articulation entre l'équipe salariée de la structure et les bénévoles du SC. Depuis, il a été décidé de mieux distinguer les deux niveaux en nommant le projet « 1DigneToit », REH ne désignant désormais plus que la structure assurant l'accompagnement socio-technique via ses salariés.

[1] Les matériaux biosourcés sont des matériaux issus de la biomasse d'origine animale ou végétale, tels que le bois, la paille, la laine, etc.

03.1.1 1DigneToit : une coordination technique et temporelle

L'enjeu d'1DigneToit est, en premier lieu, de permettre aux personnes les plus précarisées énergétiquement d'accéder au dispositif MaPrimeRénov' Sérénité et d'être en mesure d'assumer l'intégralité de la démarche. Le programme propose pour cela un accompagnement original, distinct de l'accompagnement classique des opérateurs Anah et en capacité de lever les nombreux freins que nous avons exposés dans la partie précédente. Cet accompagnement peut être représenté à travers huit étapes types, à travers lesquelles intervient une pluralité d'acteurs (cf. tableau n° 1).

Tableau n° 1 :

La coordination technique et temporelle en 8 étapes

	Étapes	Personnes mobilisées
1	En amont	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat, partenaires
2	Préparation	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat, artisans, (opérateur)
3	Montage du dossier	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat, artisans, (opérateur), ANAH, financeurs du «reste à charge»
4	Dépôt du dossier	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat, artisans, (opérateur), ANAH
5	Accord et accompte	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat, artisans, (opérateur), ANAH, financeurs du «reste à charge», fournisseurs de matériaux
6	Réalisation des travaux	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat, artisans
7	Réception des travaux	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat, artisans, (opérateur), ANAH
8	Post-travaux	Bénévoles du secours catholique, Salarié de Réseau éco-habitat

En amont (1), l'identification d'un foyer en situation de précarité énergétique est effectuée par une délégation ou un bénévole du SC ou encore par un partenaire de REH. Dans cette étape et après identification, se joue principalement le commencement et la construction de la relation avec le salarié de REH et le bénévole du SC.

La préparation (2) s'appuie alors sur le diagnostic réalisé par le salarié de REH. Elle contient l'instruction du pré-dossier de diagnostic technique et financier, la présentation du plan de travaux, la demande des devis auprès des artisans ainsi que la mise en route des démarches administratives. L'opérateur Anah figure entre parenthèses dans le tableau car le salarié de REH a fait intervenir ce dernier jusqu'en 2020, date à partir de laquelle REH devient opérateur Anah.

Les étapes de montage et de dépôt du dossier (3 et 4) contiennent la phase de négociation du « reste à charge » mentionnée précédemment, une étape « sur-mesure » qui consiste à contacter et convaincre les financeurs privés et publics mais aussi compléter les dossiers de co-financement pour obtenir un montant de reste à charge « réaliste » pour le foyer.

L'accord et acompte (5) repose sur la validation de l'Anah, des co-financeurs mais aussi sur la décision du foyer d'engager les travaux. Au regard du délai des versements initiaux, REH propose depuis la signature du Contrat à Impact Social avec l'Anah et le SC un dispositif de « caisse d'avance » appréciée des artisans car elle permet de ne pas faire peser sur la trésorerie des artisans les délais de paiement des aides publiques et privées.

Enfin, de **la réalisation jusqu'à l'étape post-travaux (6, 7 et 8)**, le travail et l'aide d'1DigneToit liés aux aspects techniques et financiers laissent place à celui du soutien physique et moral (qui a déjà débuté dès la première étape). Il s'agit ici du suivi de chantier, de l'accompagnement du foyer pendant la période de travaux au regard des doutes qui peuvent survenir, d'une action de médiation entre le foyer et les artisans, mais aussi de la visite de fin de chantier.

03.1.2 Reconnaissance et facteurs de différenciation de REH et de 1DigneToit

Si l'appellation 1DigneToit est finalement créée pour distinguer la structure REH du programme dans son ensemble, les deux restent par ailleurs largement indissociables. La montée en puissance, la pérennisation et l'extension du programme vont ainsi de pair avec celles de la structure, initialement petite association de quatre salariés sans véritable modèle économique. Cette phase de pérennisation et de croissance s'est ordonnée autour de trois éléments. En premier lieu, un Contrat à Impact Social a été signé le 1er avril 2020, pour 200 chantiers réalisés sur 5 ans sur l'ensemble des territoires des Hauts-de-France.

Encadré n° 5 :

Qu'est-ce qu'un Contrat à Impact Social ?

Le Contrat à Impact Social (CIS) est la traduction française des Social Impact Bonds (notons toutefois que cette traduction n'est pas sans différence notable). Comme son nom l'indique il s'agit d'un contrat signé entre plusieurs parties prenantes : un financeur privé qui avance les fonds, une organisation qui déploie un projet (le plus souvent une organisation non lucrative) et un financeur public qui rembourse *in fine* le financeur privé. Ce contrat s'appuie sur un principe dit de « paiement aux résultats » : globalement le financeur privé se voit rembourser son investissement initial avec intérêts (négociés en amont) lorsqu'un évaluateur apporte la preuve d'impact du projet. Ainsi, parler de « paiement aux résultats » est ici une erreur de langage, il s'agit de « paiement à preuve d'impact ».

Ici, le CIS est signé entre le Secours Catholique Caritas France (financeur privé), REH (qui coordonne le projet) et l'Anah (comme institution publique). Comme la majorité des CIS, les modalités de celui-ci ne sont pas publiques. Néanmoins la lecture des documents de constitution de ce contrat auxquels nous avons eu accès montre un CIS original car reposent plus sur un modèle classique de convention pluriannuelle tripartite que sur un système de paiement à preuve d'impact. Les modalités de versement sont conditionnées à la réalisation d'un nombre de chantiers réalisés globalement sur la région Hauts-de-France et décorrélées d'une réelle métrique d'impact.

Ce CIS signe ainsi la reconnaissance du projet 1DigneToit aux yeux de l'Anah nationale, avec un financement de l'accompagnement professionnel par chantier bien supérieur à ceux dont disposent les opérateurs classiques et une extension géographique aux trois départements de l'ex région Picardie à l'ensemble de la région Hauts-de-France. Ce CIS permet ainsi à REH de stabiliser son modèle économique.

A ce CIS s'ajoute l'obtention d'un statut d'opérateur Anah. Intervenant initialement en complément d'une structure opératrice de l'Anah, REH a finalement acquis le 1er septembre 2020 un statut d'opérateur spécifique lui permettant d'intervenir directement. Ce statut ouvre également à un financement plus important de l'accompagnement et à un déplafonnement des assiettes subventionnables pour les travaux.

Enfin, REH a mis en place une caisse d'avance, permettant le paiement des artisans mobilisant sans attendre le versement des aides de l'Anah.

Le statut d'opérateur et la caisse d'avance permettent ainsi de faciliter et simplifier la coordination autour des accompagnements, et ainsi de réduire leur durée en facilitant l'implication des intervenants directs.

Cette forme d'institutionnalisation de REH acte par là même sa distinction d'avec les opérateurs classiques, et celle du programme 1DigneToit d'un accompagnement MaPrimeRénov' Sérénité standard. Dit autrement, le programme 1DigneToit bénéficie de moyens levant les contraintes des opérateurs classiques face aux ménages les plus modestes, de par le statut spécifique de REH et la mobilisation du SC. On peut ici souligner trois facteurs de différenciation.

Le premier facteur est celui de la prescription technique[2] : les opérateurs de REH apportent un service amélioré en matière de conseil, d'orientation et de sélection dans l'établissement d'un plan de travaux cohérent et dans la relation aux artisans. La distinction avec les opérateurs classiques ne porte pas ici sur les compétences ou le niveau de qualification des accompagnateurs professionnels, mais sur l'abaissement de la contrainte temporelle : les salariés de REH ont plus de temps à consacrer aux familles et aux interactions avec les artisans.

[2] La prescription est une notion issue de la sociologie économique. Elle désigne, dans le cadre d'une transaction marchande, le fait que l'acheteur bénéficie du savoir et de l'expertise d'un tiers face à l'incertitude concernant la marchandise ou prestation qu'il va potentiellement acquérir. Dans ce cadre, la prestation technique renvoie au « cas de l'expert qui suggère une solution technique pour un problème à peine défini par l'acheteur » (Hatchuel, 1995).

Cette élaboration est d'autant plus favorisée qu'elle bénéficie du deuxième facteur, celui de la solvabilisation. Comme nous l'avons vu le « reste à charge » (RàC) est une des principales limites sur lesquelles butent les suivis classiques. L'accompagnateur professionnel bénéficie non seulement du surcroît de temps qu'il a dans la recherche de financements supplémentaires, mais également du réseau tissé par REH. Lorsque le RàC demeure trop important, le salarié de REH a la possibilité de mobiliser d'autres partenaires caritatifs[3] et certaines fondations qui luttent contre la précarité énergétique. Ainsi, *« C'est rarement un problème d'argent »* note un bénévole du SC sur la résolution du RàC, *« on arrive toujours à boucler le dossier. J'ai quasiment pas vu de dossier que l'on n'arrivait pas à boucler à cause d'un problème d'argent. C'est un problème de ressources humaines et du temps à passer avec les familles et les bénévoles »*. La solvabilisation du ménage dans cet accompagnement s'inscrit parfois dans la durée : la constitution du budget peut durer six mois, pour une durée globale de l'amont jusqu'à la réception des travaux qui peut aller de 24 mois en moyenne, jusqu'à 36 mois dans certains cas[4].

Ce temps long explique l'importance de notre troisième facteur, le soutien, physique et moral, dont bénéficient les familles par la présence d'un bénévole du SC. Celui-ci est présent en amont pour les démarches administratives, mais aussi pendant et après les travaux. Il aide en effet à la préparation des pièces de la maison : tri, rangement, déménagement. Il peut par ailleurs mobiliser l'entourage de la personne voire d'autres bénévoles pour que la maison soit prête à recevoir les artisans et le début des travaux. Il peut servir de médiateur en cas de tensions avec les artisans en présence et enfin, à la fin des travaux, il peut œuvrer à certaines tâches liées au fonctionnement de nouvel équipement de chauffage, aux peintures, aux finitions, etc. Enfin et surtout, il constitue un soutien moral et psychologique face aux périodes d'attentes et aux nombreux doutes ou découragements qui émaillent un tel parcours. Par la relation de confiance qu'il crée avec le ménage accompagné, le bénévole assure ainsi une fonction d'étayage.

[3] A noter que dans le programme 1DigneToit certaines grandes enseignes de fourniture de matériaux ont proposé de reverser un pourcentage des commandes passées par les artisans pour participer au financement de certains « restes à charge ».

[4] L'objectif de REH est de ramener cette durée à 15 mois en moyenne. Notons par ailleurs ici que cette durée globale a peu à voir avec la durée des travaux : ceux-ci sont en moyenne effectués en 8 semaines.

03.2 REH et 1DigneToit, un entrepreneur-frontière

03.2.1 L'entrepreneur-frontière, une définition

L'accompagnement permis par le projet d'1DigneToit repose ainsi sur une coordination d'acteurs divers, aux intérêts et contraintes variés. Les salariés de REH et les personnes bénévoles du SC sont en relation avec des ménages, leurs entourages, des artisans, des fonctionnaires d'Etat et des collectivités locales, des financeurs divers[5]... De même et plus largement, le projet 1DigneToit, notamment via REH et son fondateur, articule rôle politique et technique et connaît une multiplicité d'interlocuteurs et partenaires et met en relation une diversité de mondes sociaux.

Le fondateur et les salariés de REH, malgré le nom de l'organisation, ne structurent pas de relations en réseau, mais agissent plutôt en promoteurs et médiateurs. Ainsi, l'émergence et le développement du projet 1DigneToit ne se sont pas construits sur un accord entre toutes les parties prenantes préalablement à sa mise en œuvre. Ici, nulle arène collective dans laquelle sont débattus les termes de la proposition d'accompagnement et de coordination du programme. L'appréhension du projet par les parties prenantes est située, cadrée par rapport à leurs champs, leurs constats, leurs enjeux et leurs activités propres.

Une telle configuration renvoie immanquablement à la notion d'« entrepreneur-frontière » au sens de Bergeron, Castel et Nouguez (2013). La construction de ce concept renvoie à une réflexion générale sur l'emploi de la notion d'entrepreneur dans des champs de recherche aussi divers que la sociologie économique, la sociologie des mouvements sociaux, la sociologie de l'action publique, la sociologie des sciences, la sociologie des organisations ou une partie de la recherche néo-institutionnaliste (Bergeron et *al.*, 2013, p.264). Si les auteurs s'inscrivent dans le consensus qui veut que l'entrepreneur se situe « en une position singulière de l'espace social, celle qui se trouve à la frontière de plusieurs territoires » (*Ibid.*, p.264), ils pointent une limite

[5] On peut ajouter ici les opérateurs Anah classiques, avant l'acquisition d'un statut d'opérateur par REH.

en ceci que les deux principales figures ressortant de cette littérature, l'entrepreneur « passeur » et l'entrepreneur « traducteur », centrent l'analyse sur le changement que porte l'action de l'entrepreneur sur les espaces qu'il relie, et corrélativement sur des espaces qui « acceptent » le changement provoqué. Face à cette limite, qui tient à considérer de manière exclusive que « l'entrepreneur serait celui qui parvient à bouleverser les frontières entre les univers sociaux en redéfinissant les logiques institutionnelles gouvernant ces univers » (*Ibid.*, p.271), les auteurs élaborent une troisième figure, plus attentive à la manière dont les espaces et territoires reliés agissent réciproquement sur l'entrepreneur : l'« entrepreneur-frontière ». « Cet entrepreneur se caractérise par sa position à la frontière de multiples univers en tension, par sa capacité à reproduire et à renforcer de nombreuses frontières et par son rôle d'« objet-frontière » ouvert aux projections et aux manipulations des différents acteurs participant de ces univers » (*Ibid.*, p.265).

Nous allons détailler les caractéristiques de l'entrepreneur-frontière dans la configuration d'1DigneToit.

03.2.2 La facilitation de l'action des acteurs impliqués

La première caractéristique d'un entrepreneur-frontière est de « relier des univers sociaux hétérogènes, sans prétendre modifier les logiques régulant chacun de ces univers, ni les identités des acteurs qui les composent » (*Ibid.*, 2013, p.272). En effet, dans ce multi-positionnement, le coordinateur[6] ne cherche pas à aligner les points de vue mais plutôt à jouer des complémentarités et à orchestrer les interventions au bon

[6] Notons ici une ambiguïté dans cette notion proposée par Bergeron et *al.*, inhérente à la configuration analysée. L'étude de cas proposée porte sur un programme de santé préventive qui fait à la fois intervenir une grande variété d'acteurs comme les écoles primaires, les professionnels de santé, les industriels de l'agroalimentaire, tout en étant coordonnée par une association porteuse, et fortement incarnée par un médecin qui porte le projet. L'entrepreneur y est défini comme «les individus qui le portent, l'organisation qu'ils habitent et le programme qu'ils défendent» (2013, p.291). L'ambiguïté est ici liée au périmètre de l'objet saisi, entre une définition qui met l'accent sur le caractère collectif et une analyse qui porte principalement sur le médecin qui porte le projet, à travers sa multi-vocalité auprès d'acteurs et d'univers socio-économiques variés. Cette ambiguïté est vraie pour notre cas : si l'analyse ne peut se réduire à l'étude d'un individu au sein de cette configuration, notons que cette dernière repose très largement sur le rôle clé joué par le fondateur et directeur de REH.

moment du parcours et de l'accompagnement. REH se présente ainsi volontiers comme un « rouage » entre les différents acteurs »[7] identifiés participant à la rénovation énergétique : collectivités, établissements publics, opérateurs d'amélioration de l'habitat de l'Anah, entreprises du bâtiment, fournisseurs de matériaux et partenaires financiers. Son action permet aux parties prenantes de mieux faire, ou plus facilement, ce qu'ils font déjà par ailleurs, ou souhaiteraient mais ne peuvent le faire en l'état actuel.

Le premier acteur concerné est ici l'Anah. Nous pourrions dire les acteurs ici, puisqu'étaient concernés avec l'Anah nationale les opérateurs agréés Anah sur les territoires. En effet ceux-ci, après parfois une certaine méfiance par crainte de concurrence, bénéficiaient largement d'une action qui leur permettait de faire aboutir des dossiers trop compliqués pour les mener à bien par leurs propres moyens. Quant à l'Anah nationale, le programme 1DigneToit et ses possibilités de diffusion constituent une perspective de solution face aux difficultés structurelles que connaît son action pour toucher les ménages les plus précaires[8].

Le deuxième type d'acteurs concerné est celui des artisans. Ceux-ci en effet peuvent craindre de travailler avec des ménages peu solvables et dans des situations précaires. De plus, les délais de paiement de l'Anah entraînent des tensions de trésorerie souvent insurmontables. Ici, l'action d'1DigneToit sécurise le bon déroulement des chantiers tant dans la relation avec les ménages occupants que par la création d'une caisse d'avance.

Nous pouvons également citer les fournisseurs de matériaux biosourcés. Si le projet 1DigneToit ne représente aujourd'hui qu'un faible volume rendant délicate l'idée d'un nouveau marché des propriétaires occupants très modestes, l'adhésion au projet 1DigneToit répond pour certains de ces fournisseurs à des enjeux internes. Ainsi, les directeurs locaux, sensibilisés à la dimension incarnée du programme à travers les chantiers effectués et les résultats auprès des familles accompagnées, peuvent mobiliser certains de leurs collaborateurs autour de ces parcours valorisants.

[7] Citations extraites du dossier descriptif envoyé dans le cadre de la candidature à l'Appel à Manifestation d'Intérêt Innovation Sociale du Conseil régional de Picardie en 2014, p.14.

[8] Nous reviendrons sur ce point dans le 2.4, à travers, la capacité de REH et d'1DigneToit à se saisir de la cause des « très précaires ».

Enfin, il convient ici de citer le Secours Catholique. Nous avons précédemment rappelé les liens étroits qui relient les deux principaux partenaires d'1DigneToit, REH et le SC, à travers le parcours du fondateur de REH, l'articulation entre professionnels de REH et bénévoles du SC, où le rôle de principal financeur qu'a ce dernier. Cette adhésion et le rôle clé du SC peuvent se comprendre au regard des orientations et objectifs du SC national.

Si 1DigneToit se veut être une réponse aux limites que rencontre le dispositif public MaPrimeRénov', il en constitue une également face aux limites de l'action caritative « classique » qu'assure le SC en matière de précarité énergétique, à savoir les aides aux impayés d'énergie. Les présentations du projet 1DigneToit reviennent ainsi régulièrement sur les constats d'une hausse des demandes d'aide, et les limites que rencontrent désormais certaines délégations du SC au regard des enveloppes dont elles disposent.

Mais 1DigneToit n'est pas seulement ici une réponse à des limites budgétaires : le projet incarne plus largement la volonté pour le SC de proposer des réponses structurelles à des problèmes de société.

Les actions du SC se veulent alors les prémices de solutions structurelles et durables, en participant à la construction de problèmes publics. Si par elles-mêmes elles ne peuvent y répondre, ces actions constituent des formes de réponses novatrices qui complètent ou devancent l'action publique en la matière, et pouvant inspirer ou être plus largement reprises :

> *« Il a été écrit clairement en 2016 dans le projet national du SC qui a pour titre "ensemble pour construire un monde plus juste et fraternel" dans l'idée de "construire un monde", il y a l'idée de changer un certain nombre de choses sur la manière dont on fonctionne. De façon très ambitieuse et très utopique peut-être, mais je dis souvent "on veut pas seulement changer le pansement, mais penser le changement". Cette idée que ce que nous faisons en termes d'assistance aux personnes ça représente une toute petite partie du besoin, disons 1% si on se cale par rapport au besoin social. Ce n'est rien en masse, mais on s'en sert pour témoigner de la nécessité de faire changer un certain nombre de choses ».*
>
> Délégué SC

Ainsi, 1DigneToit est représentatif d'un type de projets aujourd'hui promu[9] par le SC national pour leur capacité à visibiliser des situations de précarité, proposer des solutions et plus largement participer à la construction de problèmes publics :

« *Aujourd'hui on essaye d'ouvrir sur [lieu] une petite structure d'accueil pour 10 femmes à la rue. Cette petite structure elle ne va pas représenter plus de 2 ou 3% du besoin numérique pour ces femmes. On pourrait dire ça sert à rien, mais en faisant on se rend capable de montrer aux autorités l'existence du besoin, le type de population rencontré, pourquoi ces femmes là sont à la rue, quelles sont les causes, qu'est-ce qui pourrait… Ca va nous donner une petite compétence pour parler de solution à ce problème. Donc numériquement ce qu'on va faire ça ne va rien changer à part pour une petite dizaine de personnes qui dorment dehors. Mais l'objectif c'est pas ça. C'est de pouvoir s'appuyer sur l'exemple pour montrer la nécessité* ».

Délégué SC

Il l'est également à un deuxième titre : à travers l'engagement d'un bénévole auprès d'une personne ou famille sur un temps long, il répond à la volonté d'inscrire l'action des bénévoles dans une véritable rencontre avec les bénéficiaires. Ce type d'engagement et de relation renoue ici avec une « pédagogie de la charité » (Dubrulle, 2017).

[9] Soulignons ici que cette perspective n'est en rien une nouveauté au sein du SC : on la retrouve explicitement formulée par le fondateur du SC, Monseigneur Jean Rodhain, qui avait pour projet de donner à voir la « misère » et face à celle-ci de proposer des réponses innovatrices, pouvant inspirées et être reprises :
« Devant des problèmes inédits de misère sociale, la stratégie qu'il déploie consiste à mettre en place des "prototypes", en l'occurrence des cités-secours conçues comme des modèles, avec des principes de fonctionnement toujours novateurs et précurseurs. Elles sont spécialisées sur un objet (…) Régulièrement, les autorités de l'Etat demandent au Secours catholique de multiplier chacune de ces initiatives. La réponse de Jean Rodhain est nette : "Nous refusons absolument : c'est à l'Etat, c'est aux départements, c'est au ministère de la Santé, de construire ces maisons-là. Nous l'avons fait à titre de prototype, pour voir si l'expérience était intéressante. Notre rôle se limite là". Les cités-secours ont donc pour fonction de provoquer l'adaptation de la législation aux problèmes contemporains » (Dubrulle, 2017, p.153-154).

03.2.3 Un entrepreneur multipositionné, multicéphale et multivocal

Ainsi, cette configuration d'entrepreneur-frontière correspond au respect des logiques d'action de chaque intervenant. Autrement dit, si le programme ne décloisonne pas les univers, il joue aussi pleinement de leur complémentarité pour l'efficacité de la coordination : les personnes bénévoles font de l'accompagnement bénévole (pas les travaux), les techniciens de REH ne font pas l'accompagnement social des familles, ils se chargent des prescriptions techniques, des démarches administratives et financières, les artisans réalisent les travaux dans le cadre de contrats (pas de bénévolat), etc. Les acteurs qui s'engagent dans le programme 1DigneToit, coordonné par REH, peuvent s'approprier celui-ci en fonction de leurs logiques d'actions et de leurs intérêts propres, sans qu'il ne leur soit demandé ou imposé de « sortir » de leurs frontières. Ce confortement est renforcée par le fait que, tout comme dans le cas présenté par Bergeron et *al.* (2013), les « surfaces de contacts » (p.290) entre les partenaires sont réduites, voire inexistantes : au niveau de la coordination autour de chaque accompagnement, l'accompagnateur socio-technique (accompagné du bénévole) réduit les contacts nécessaires pour le ménage. A une échelle plus large, REH ne cherche pas à faire se rencontrer les différents intervenants.

Le succès, mentionnent Bergeron, Castel et Nouguez, « de cet entrepreneur ne repose pas tant sur sa capacité à aligner les autres acteurs sur son programme, pour recomposer un nouvel univers dont il serait le centre, que sur sa capacité à jouer de ses multiples positionnements et identités pour configurer son entreprise en fonction des contours et des logiques des univers qu'il relie » (*Ibid*, 2013, p.265). Cette capacité repose sur trois caractéristiques : la multipositionnalité, la multivocalité et la projection. Ces caractéristiques correspondent parfaitement aux modalités de coordination déployées par REH.

La multipositionnalité entre des univers différents est explicitement revendiquée : REH est décrit par son directeur comme étant le projet « *d'associer trois corps d'acteurs qui ne parlent pas la même langue, qui sont au départ complètement opposés : les pouvoirs publics, l'entreprise privée […] et des bénévoles* ». Ce multipositionnement est bien sûr en premier lieu celui du fondateur, ancien salarié du Secours Catholique mué en entrepreneur associatif et en innovateur social. Mais il est aussi

par extension celui des accompagnateurs socio-techniques, qui sont concrètement amenés à échanger avec et coordonner les ménages, bénévoles, opérateurs Anah et artisans.

Cette capacité à articuler et coordonner des acteurs et univers hétérogènes est elle-même permise par une autre capacité, la multivocalité : elle est la capacité à se faire comprendre et échanger avec des personnes qui parlent la même langue mais n'appartiennent pas au même univers.

La multivocalité implique que les discours, actions et présentations de l'entrepreneur peuvent être interprétés « diversement par différents locuteurs » (*Ibid.*, 2013, p.266) de l'entrepreneur. Cette multivocalité est permise par le fait que l'entrepreneur frontière entretient de « multiples identités, ou a minima des présentations de soi qui peuvent épouser les logiques de différents univers », et facilitée par le fait qu'il repose sur une « organisation multicéphale », « regroupant des entités relevant de statuts juridiques et de missions différents » (*Ibid.*, p.278) ;

La multivocalité peut s'appréhender par la manière dont REH, dans le discours même de son fondateur, peut être aussi bien perçu comme une initiative ouvrant le « marché de la pauvreté » aux artisans et aux fournisseurs de matériaux d'éco-construction, un modèle d'association permettant à l'Anah de toucher le noyau dur du programme public dont elle est l'opératrice, et comme un outil pour mieux accompagner les ménages pour les bénévoles du SC. Les motivations du fondateur ne sont à aucun moment réductibles à une seule logique d'action, ou même hiérarchisables entre elles.

Cette capacité de multi-vocalité repose ainsi dans le cas présent sur deux aspects. D'abord le fondateur et dirigeant de REH, qui de par ses expériences et son parcours a acquis la connaissance et le « langage » des différents univers ici reliés, et la capacité à penser *via* ces univers (cf. encadré n° 4). En témoigne, parmi d'autres éléments, une personne salariée de REH :

« Moi je réfléchis territoire,
[Nom du fondateur de REH]
il va réfléchir paroisse ».

Salarié REH, ancien opérateur Anah

Ensuite, REH et 1DigneToit sont un exemple type d'organisation multicéphale, d'autant plus que la structure et le programme ont été confondus sous la même appellation des années durant. Cette multicéphalité peut être abordée à travers un *continuum* d'appréhensions, d'une appréhension très incarnée et personnifiée par le fondateur jusqu'à une dimension collective et multi parties prenantes.

La première appréhension renvoie à REH/1DigneToit comme projet entrepreneurial. Cette appréhension comprend d'abord REH/1DigneToit comme projet fortement incarné par un entrepreneur social, le fondateur et dirigeant de REH. Cette facette s'exprime par exemple lorsque REH accède au statut de lauréat du programme Impact porté par Ashoka[10] en 2015.

A cette dimension fortement incarnée par une personne s'ajoute REH comme organisation. Celle-ci est très peu visibilisée en tant que telle, dans sa structure actuelle. D'abord petite association[11], REH regroupe aujourd'hui deux entités : une SAS, en charge de l'opérationnel, et l'association en charge du déploiement. La dimension organisationnelle de REH a pu être mobilisée et visibilisée par deux autres aspects. D'abord à travers la composition de son CA, dans laquelle le fondateur de REH trouva une légitimité notamment aux débuts du projet :

> *« Le deuxième levier ça a été quand même la composition d'un CA très très très hétéroclite mais qui du coup partageait des compétences ou en tout cas des intuitions avec moi, qui me permettait de m'appuyer sur eux sur des sujets que je ne connaissais pas. Je pouvais au moins dire dans mon CA il y a des gens qui savent. C'est le côté multi-facette de la pièce qui rendait crédible l'histoire de REH ».*
>
> Fondateur et dirigeant de REH

[10] Ashoka est une ONG se définissant comme un « réseau d'acteurs du changement », ayant pour missions de « détecter les entrepreneurs sociaux », les « accompagner » et les « connecter » pour « accélérer l'émergence de nouveaux modèles en faveur de l'intérêt général ». La structure est à ce titre l'une des principales promotrices de la notion d'entrepreneuriat social, en France et dans le monde.
https://www.ashoka.org/fr-FR/qui-sommes-nous, consulté le 09/05/19.

[11] Au titre de laquelle elle s'est inscrite par exemple à l'Appel à Manifestation d'Intérêt innovation sociale du Conseil régional de Picardie en 2014 dont elle a été lauréate.

Ensuite, elle se donne également à voir aujourd'hui à travers le terme d'« ensemblier solidaire », tel que promu par STOP Exclusion Énergétique et qui se définit autour d'un « nouveau métier » de l'accompagnement des ménages très modestes en situation de précarité énergétique[12].

Ces facettes organisationnelles renvoient ici à la dimension plus collective du programme. Celle-ci a été également largement mise en avant tout au long de son existence. Tout d'abord présenté comme un réseau rassemblant un ensemble d'acteurs hétérogènes, comme l'appellation « Réseau-Eco-Habitat » l'indique et le revendique, cette dimension est aujourd'hui ressaisie par l'appellation « 1DigneToit », qui a pour principal objet de rehausser la participation du SC dans cet ensemble.

Enfin, la dernière appréhension renvoie aux principaux partenaires nationaux du projet. Ainsi, le projet a parfois pu être perçu comme une émanation du Secours Catholique, un des principaux acteurs de la société civile dans le domaine du caritatif. REH, de par l'appui financier et la mobilisation des bénévoles du SC, a pu bénéficier de l'ampleur et de la légitimité de l'organisation.

Cette multivocalité permet la « projection » des acteurs partenaires, entendue comme « le processus par lequel les acteurs qui participent […] sont amenés à attribuer aux promoteurs du programme une (ou plusieurs) identité(s), un (ou plusieurs) intérêt(s), une (ou plusieurs) compétence(s) et un (ou plusieurs) modèle(s) d'action qui répondent à leurs attentes, de manière à caler leur propre action sur ces projections » (Bergeron et *al.*, p.267). Ces projections vont de pair avec des « appropriations sélectives » (*Ibid.*, p.282) du projet par ces acteurs, en fonction de leurs champs, de leurs constats, de leurs enjeux et de leurs activités propres comme nous le mentionnions précédemment.

Si le multipositionnement, la multicéphalité et la multivocalité du programme rendent possible cette projection, cette dernière est également permise par une forme de sens commun partagé par l'ensemble des partenaires, quels que soient leurs univers, intérêts et contraintes propres. Cette évidence commune se comprend au regard du problème public de la précarité énergétique. Le problème de la précarité énergé-

[12] https://www.lab-stopexclusionenergetique.org/ensembliers-solidaires/ ; consulté le 20/06/22.

tique et les limites de MaPrimeRénov' structure une « matrice d'intelligibilité » partagée, fondant la nécessité d'agir et l'évidence du « besoin » auquel répond 1DigneToit. Il permet à REH d'être multipositionné, de nouer des coopérations et de coordonner des acteurs par ailleurs fort divers, sans que ces acteurs n'aient à former un véritable collectif.

03.3 Le fondateur de REH, un entrepreneur de cause

03.3.1 1DigneToit, une réussite indiscutée

Le programme 1DigneToit coordonné par REH est perçu comme une réussite. Plusieurs facteurs permettent d'étayer cette affirmation. Tout d'abord c'est un projet qui attire de nombreuses et diverses organisations (collectivités locales, fondations, fournisseurs de matériaux, artisans, bénévoles du SC) qui deviennent durablement parties prenantes en s'impliquant dans le programme (financement, conventionnement, travaux, soutien, etc.). Ensuite, en matière d'innovation et de transition écologique, ce programme a remporté plusieurs prix et appels à projets prestigieux[13] comme celui de la fondation La France s'engage par exemple. Enfin, le programme a obtenu la reconnaissance de l'Anah, matérialisée par la signature récente du Contrat à Impact Social et l'obtention d'un statut d'opérateur.

Cette réussite est confirmée à travers les entretiens menés. Les parties prenantes interrogées l'expriment sans réserve chacune à leur manière au regard de la place qu'ils occupent dans le projet :

> « *On en avait déjà parlé avec [Nom du fondateur de REH] en 2006 parce que [Nom du fondateur de REH] c'est un visionnaire. Je lui ai dit c'est extraordinaire ; je reste une bénévole qui fait un bon travail de terrain. C'est évident que c'est ce qu'il fallait faire* ».
>
> Anne-Marie, bénévole SC

[13] Par ordre chronologique : La France s'engage (catégorie environnement) en 2015 ; To Tackle Fuel Poverty (Ashoka ; Fondation Schneider Electric) en 2015 ; Mon projet pour la planète (Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire) en 2018 ; Lauréat des Trophées de l'innovation pour le programme #1DigneToit avec le Secours Catholique (Stop Exclusion Energétique) en 2020.

« On a trouvé le projet très bon. Et c'était un des seuls projets qui traitaient déjà de la rénovation énergétique. C'était un des seuls qui étaient déjà matures, qui faisaient déjà de la rénovation énergétique chez des personnes en précarité, qui étaient déjà dans l'après. (…) Ce qu'on a aimé également c'est cette prise en compte globale du problème, et cette porte d'entrée unique, c'est-à-dire pour la personne en précarité énergétique cette prise en charge globale. On trouvait que c'était la meilleure façon de faire. Pour nous c'était un modèle ».

Responsable fondation

Si les entretiens confirment le consensus autour de la réussite du programme, notons ici un premier point qui charpente ce consensus : 1DigneToit est considéré comme étant précurseur. Le projet était l'un, si ce n'est le premier projet français à proposer un accompagnement aussi bien technique et financier que moral, traitant l'ensemble des facettes qui peuvent usuellement bloquer l'accès à des travaux de rénovation thermique conséquents pour les plus modestes.

Un deuxième aspect concerne précisément ces derniers : 1DigneToit tire sa légitimité d'être une action à destination des « grands précaires » tels que les nomment le fondateur et dirigeant de REH. C'est la relation entre la réussite du projet et cette catégorie que nous allons désormais aborder.

03.3.2 Les ressorts d'une évidence

De nos entretiens nous pouvons affirmer que toutes les parties prenantes connaissent et légitiment l'action d'1DigneToit par le fait qu'elle permet à des propriétaires occupants qui n'ont pas la possibilité de mettre en œuvre des travaux de rénovation énergétique, notamment face aux limites des dispositifs publics (en premier lieu MaPrimeRénov' Sérénité). Le programme apparaît très vite voire d'emblée comme une solution pertinente, comme en témoigne une personne Chargée de mission d'un Conseil départemental :

« Très facile à comprendre, très opérationnel, hyper disponible pour réexpliquer voilà là-dessus le projet est très clair et nous faisait écho aux constats que l'on faisait. Je me souviens quand ils ont présenté à [Noms] mes deux supérieurs, tout de suite ça a été : c'est l'acteur qu'il nous manque ils ont tout compris, je me souviens c'était vraiment "ils ont tout compris" ».

Chargée de mission d'un
Conseil départemental

Un premier point interpelle ici, au regard des théorisations sur l'innovation sociale. Les parties prenantes d'1DigneToit sont individuellement convaincues de la pertinence du programme, sans qu'elles n'aient d'une quelconque manière collectivement « construit » un diagnostic partagé de la situation et une aspiration partagée à proposer une solution qui touche les ménages les plus modestes. Cette aspiration, on l'a vu, est largement contingente, d'abord née d'un échange clé du fondateur, mû alors par son désir de mettre en œuvre un projet entrepreneurial, avec un professionnel de la vente de matériaux.

Le sens commun partagé par les parties prenantes, l'évidence de la pertinence du projet ne peut renvoyer ici qu'au problème public de la précarité énergétique. 1DigneToit perce alors que le cadrage de ce problème public devient bien établi, mais que les dispositifs publics, encore assez fluctuants ou en voie de structuration, peinent largement à toucher une catégorie pourtant directement ciblée.

S'en tenir à cette forme d'évidence serait néanmoins réducteur, dans le sens où 1DigneToit ne devrait son succès qu'à un timing heureux au regard de l'état du champ. Le programme, par l'intermédiaire du fondateur de REH a eu une démarche largement proactive ici. Sans qu'il soit possible ici d'objectiver ou de mesurer un quelconque degré d'influence, le fondateur et le projet ont participé à visibiliser les ménages propriétaires occupants très modestes. Cette capacité constitue un autre grand facteur nourrissant sa réussite.

03.3.3 La visibilisation et médiatisation des « grands précaires » énergétiques

Ainsi l'évidence de la cause des « grands précaires » énergétiques n'est pas donnée. Si l'état du champ de la précarité énergétique la rend possible et pertinente, elle est rendue évidente par l'action de visibilisation de REH.

Tout d'abord, si l'Anah, tant nationale que les opérateurs sur le terrain, et les acteurs les plus sensibilisés à la question sociale sont au fait de la précarité qui touche les propriétaires occupants visés par MaPrimeRénov' Sérénité, soulignons que l'idée selon laquelle certains propriétaires sont dans des situations très difficiles reste contrintuitive pour de nombreux acteurs :

> *« Les deux indicateurs qui m'avaient frappé ce sont les revenus extrêmement faibles, enfin des gens qui sont propriétaires d'une maison et qui ont je sais pas combien, 12 à 15 000 euros de revenus annuels, donc ça... [responsable nom structure] n'en revenait pas quand je lui ai raconté, c'est parce qu'on ne sait pas qu'il existe des propriétaires pauvres, enfin ça paraît bête mais c'est comme ça ».*
>
> Fondateur fondation

Mais surtout, l'évidence de la pertinence d'1DigneToit se révèle directement liée à la manière dont le projet, en premier lieu par le fondateur, est présenté. Chaque document ou présentation s'appuie systématiquement sur les situations réelles de ménages accompagnés :

> *« Je ne suis jamais intervenu sans présenter une situation qu'on accompagne ».*
>
> Fondateur et dirigeant REH

Ainsi l'« évidence » pour les parties prenantes ne devient évidence que parce qu'1DigneToit leur donne immédiatement à voir les situations réelles, incarnées de la précarité énergétique. Le projet ici ne tire pas sa force de persuasion de l'emploi de statistiques ou d'analyses structurelles, mais de la visibilisation des personnes et de leurs situations. Ce faisant, cette force de persuasion s'ancre sur un registre émotionnel bien plus apte à fonder l'évidence :

« [Nom structure] nous a dit cette semaine "vous savez quand vous nous emmenez sur le terrain après avoir rencontré les gens forcément qu'on peut pas dire non à un engagement. On peut pas dire non." […] ils y vont plutôt avec passion avec émotion mais ça prend, en fait si les propos, si on humanise ce qu'on fait, si on met de la chair humaine à ce qu'on fait, et pas seulement à des actions, des plans, des stratégies, si on est d'abord sur les personnes »

Fondateur et dirigeant REH

La communication d'1DigneToit repose ainsi sur ce registre, apte tant à donner à voir l'évidence du « besoin » que la pertinence de l'action. Cette dernière est mise en lumière par un procédé simple et impactant : la mise en parallèle de photographies d'habitations « avant », qui montrent l'état de délabrement à la fois extérieur et surtout intérieur et « après », qui témoignent des travaux réalisés. Visuellement, il suffit d'un regard pour constater l'impact et la transformation du foyer. Ce procédé est accompagné des « histoires de vie » comme on peut en lire dans certains grands journaux nationaux comme *Le Monde*. Encore une fois, le procédé est simple et efficace : une photographie de la famille dans le foyer, un texte court qui synthétise les problèmes d'insalubrité et financiers, et la solution offerte par le programme, le tout introduit par un titre accrocheur qui résume l'état de précarité (*Nadine et Jean-Pierre : « il y avait des rats dans le cagibi »*).

Le déploiement de cette communication, et de ce registre de persuasion basé sur des situations incarnées, bénéficie par ailleurs de la présence médiatique d'1DigneToit. Le fondateur de REH a ainsi largement contribué à faire connaître et populariser le projet. Dès les débuts du projet, il s'implique ainsi dans certains espaces du champ de la précarité énergétique, tels que l'ONPE[14], le réseau RAPPEL[15], le CLER (Réseau pour la Transition Énergétique), ou encore la Fondation Abbé Pierre. Cette présence passe aussi par la capacité à se rendre visible auprès du personnel politique. 1DigneToit a ainsi bénéficié de 5 visites ministérielles en 5 ans, systématiquement sur des chantiers en cours. Cette présence, et le travail de visibilisation et réseautage qu'elle sous-tend, est aujourd'hui bien installée[16] ; REH et son fondateur sont en

[14] Observatoire National de la Précarité Energétique.

[15] Le Réseau des Acteurs contre la Pauvreté et la Précarité Energétique dans le Logement.

[16] Même si elle nécessite un travail permanent, notamment lors du renouvellement du personnel politique.

effet référencés dans des fichiers presse. Cette communication s'inscrit ainsi en réciprocité avec l'action d'autres acteurs du champ. Le projet 1DigneToit et l'expertise du fondateur constituent aujourd'hui une ressource mobilisable pour toute une série d'acteurs, qui y trouvent un contact et une illustration de la précarité énergétique vécue.

Ce travail de médiatisation caractérise enfin la posture qu'adopte le fondateur, et plus largement le positionnement de REH et d'1DigneToit. Ainsi il ne se place jamais dans une quelconque confrontation avec les services de l'Etat et des collectivités locales, en vue de dénoncer les limites de la politique publique et de sa gestion du problème public de la précarité énergétique. Ce positionnement passe également par le refus de toute adhésion à des plaidoyers d'interpellation[17].

Ces différents éléments nous permettent de qualifier l'action du fondateur comme entrepreneur de cause[18]. Celui-ci en effet mobilise et rend visible le projet 1DigneToit et les « grands précaires » énergétiques dans de nombreux espaces, dans la perspective de modifier les conditions économiques de leur accompagnement, face aux limites d'un accompagnement classique : financement d'un accompagnement prolongé, augmentation de l'assiette de travaux subventionnable, financement du RàC… De ce point de vue son action connaît un certain succès, comme l'illustre le statut d'opérateur Anah spécifique obtenu pour REH.

03.3.4 Une réussite qui secondarise l'enjeu d'évaluation formelle

Il convient ici de souligner un fait notable : l'absence de toute procédure d'évaluation notable et significative comme élément de preuve dans les phases de développement et d'institutionnalisation d'1DigneToit.

Si REH a bien mis en œuvre une démarche d'évaluation auprès des ménages bénéficiaires, celle-ci n'a produit aucun résultat ou livrable jouant un rôle avéré dans ces différentes étapes. REH a pourtant connu une phase de structuration et de développement économiques et ju-

[17] Contrairement au SC.

[18] Pour rappel, un entrepreneur de cause peut être défini comme un individu qui, par le biais de diverses tactiques et arènes publiques, s'emploie à développer ou favoriser l'application de règles et normes en faveur d'un fait social particulier.

ridiques, allant de pair avec une expansion de son activité et territoire d'intervention, suite à la médiatisation de l'expérimentation sur le territoire isarien et l'obtention de relais nationaux. Le CIS lui-même est dépourvu de tout véritable enjeu d'évaluation d'impact ou des effets, alors même que l'élaboration d'un tel dispositif assis sur une métrique construite en ce sens en est le socle théorique. La métrique pertinente ici reste finalement le nombre de chantiers réalisés[19].

Si l'on en croit la littérature grise produite autour de la thématique de l'innovation sociale ces dernières années, une évaluation aboutissant à des résultats jugés probants serait constitutive de sa réussite (ou de son échec). Dans la mécanique de déploiement d'une innovation sociale, l'évaluation apparaît être une étape, au même titre que l'émergence ou l'expérimentation, les résultats de l'évaluation justifiant sa diffusion à plus grande échelle.

Dans la présente réussite du programme 1DigneToit, cette mécanique n'a pas eu lieu. Ce constat renforce l'idée que, au regard de la construction du problème public de la précarité énergétique en France et de sa maturité, l'évidence du besoin d'agir pour les propriétaires occupants les plus précaires se substitue à toute objectivation des effets d'une initiative telle qu'1DigneToit comme pourrait l'être une évaluation voire une mesure d'impact. Le fait qu'une telle démarche n'ait été ni sollicitée ni imposée par aucune partie prenante au programme indique que la médiatisation des récits de vie et du bien-être retrouvé des foyers accompagnés ont suffi à la légitimation du projet[20].

[19] Les conditions associées au financement d'un accompagnement par chantier renvoient à trois indicateurs, considérés comme respectés selon les modalités suivantes :
M1 : bénéficiaire cible du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées ;
M2 : amélioration de deux classes énergétiques ;
M3 : situation initiale de logement indigne ou très dégradé.
Seul le M2 constitue ici un indicateur de résultat, au demeurant fort peu spécifique au regard des attendus d'un accompagnement à la rénovation énergétique plus classique. Notons enfin que le financement associé au respect de cet indicateur correspond à moins de 15 % de l'enveloppe globale accordée par chantier accompagné.

[20] Deux hypothèses, complémentaires, peuvent être avancées, sans que nous puissions les vérifier rigoureusement dans le cadre de ce rapport. La première est que cette absence de « nécessité d'évaluer » ressentie par les différentes parties prenantes correspond également à un état du champ de la précarité énergétique, où les dispositifs en capacité de toucher les ménages les plus précaires sont peu nombreux au regard du niveau d'« évidence » de l'enjeu. La deuxième est que le rôle qui est donné à l'évaluation en matière de légitimation et de réussite des innovations sociales est très largement surévalué par la littérature susnommée.

L'évaluation n'a néanmoins pas totalement été absente jusqu'ici. Une démarche d'évaluation a en effet mise en œuvre en 2018-2019.

Encadré n° 6 :

L'évaluation menée en 2018-2019 au sein de REH

Une personne en Service Civique, avec l'appui de l'équipe salariée de REH et de bénévoles du SC a construit et mis en œuvre une démarche d'évaluation formalisée au cours de l'année 2017-2018. Quatorze entretiens au total ont été menés, dans l'ensemble de la Picardie, auprès de ménages accompagnés, pour une large majorité à l'issue des travaux de rénovation. Le protocole d'enquête cherche à saisir les effets produits par les travaux et l'accompagnement d'1DigneToit, à travers une large série d'indicateurs. Ceux-ci sont renseignés via des questions auxquelles est quasi-systématiquement associé un positionnement de l'évolution/progression de l'item considéré sur une échelle graduée de 0 à 10.

La personne en service civique a fait état de la difficulté rencontrée dans l'application du protocole d'évaluation. Les incompréhensions des personnes interrogées face à certaines questions et items, leurs difficultés à estimer de manière chiffrée une progression et à isoler l'influence des travaux et de l'accompagnement dont ils ont bénéficié nous rappellent la grande complexité de ce type d'évaluation. Outre sa mise en œuvre, son exploitation fut également délicate. Les résultats prirent ainsi davantage la forme de fiches de « récit de vie » que celle de statistiques compilant et formalisant les données recueillies.

Cette démarche d'évaluation ne correspond néanmoins pas au tableau précédemment exposé, que ce soit dans son intention ou dans son exploitation. Si la volonté de pouvoir montrer les effets produits par les travaux et l'accompagnement à l'ensemble des partenaires n'est bien évidemment pas absente, elle n'est pas issue d'une demande, même suggérée, de leur part. Au contraire, les enjeux de l'évaluation concernent avant tout les bénévoles du SC et le fondateur de REH lui-même. Ce dernier, après les premières années du projet, ressentait en effet le besoin de s'assurer de la justesse du projet qu'il porte, et de renouveler son argumentaire, largement basé sur les histoires et récits de vie des premiers ménages accompagnés, notamment auprès des bénévoles du SC desquels il cherche à susciter l'engagement dans le projet.

L'exploitation de cette évaluation illustre également le décalage avec le rôle présupposé de l'évaluation d'une dynamique d'innovation sociale. Si quelques données compilées ont pu nourrir la communication de REH, les résultats de la démarche, outre la réflexion générée en interne tout au long de la démarche, ont principalement servi au fondateur à renouveler les récits fondant son argumentaire. Ainsi, ils n'ont pas participé à changer le registre argumentatif sur lequel s'est fondé le projet, à savoir la capacité à donner à voir de manière incarnée la grande précarité énergétique et l'évolution spectaculaire permise par un accompagnement réussi ; les résultats de la démarche ont davantage permis de le nourrir et de le renouveler.

Soulignons enfin l'enjeu de convaincre et susciter l'engagement des bénévoles, explicite dans les motivations de la mise en œuvre de cette démarche d'évaluation. Il éclaire ici, à rebours des présupposés sur l'évaluation de l'innovation sociale, qu'ils sont les parties prenantes dont l'adhésion au projet est finalement la moins évidente, tout en étant indispensable à son bon fonctionnement. C'est la place et le rôle des bénévoles au sein d'1DigneToit que nous allons désormais interroger dans la partie suivante.

PARTIE 04

L'ACTION BÉNÉVOLE : ÉLÉMENT CLÉ DE LA COORDINATION AU CŒUR DE TENSIONS.

Les formes de coordination propres au programme 1DigneToit évitent, on l'a vu, les incompréhensions en limitant les échanges et interactions entre des acteurs hétérogènes. Elles assurent la place de chacun en les confortant dans ce qu'ils font déjà, sans imposer de changements de pratiques ou d'objectifs. Pour le dire dans les termes de la sociologie interactionniste, cette coopération s'apparente à un « monde social » tel que l'analyse Howard S. Becker, c'est-à-dire un espace qui rassemble des acteurs dont l'une des caractéristiques est d'avoir besoin les uns des autres pour réaliser un projet[1]. Toutefois, la coopération entre acteurs hétérogènes ne se déroule généralement pas sans heurt. Comme le montrent des travaux de science politique, « les partenariats travaillent les légitimités et les illégitimités professionnelles ainsi que les rigidités et les plasticités institutionnelles » (Brodiec & Sonnet, 2020, p.14). Cette perspective nous permettra alors de discuter de la manière dont des univers sociaux différents s'articulent autour d'un projet commun.

Dans le cas du programme 1DigneToit, une catégorie d'acteurs va avoir un rôle critique dans l'articulation des différents acteurs du dispositif : les bénévoles. Nous proposons ici de restituer les modalités de leur participation à travers leur matérialité : que font les bénévoles ? Comment apprennent-ils les missions qu'ils vont devoir réaliser avec les familles accompagnées ? Comment se coordonnent-ils avec les salariés de REH avec qui ils sont en contact ? Et qui sont les bénévoles qui sont ajustés à cette offre d'engagement (Sawicki & Siméant, 2009) ?

Pour ces derniers qui sont au cœur du dispositif, il va s'agir tout à la fois de jouer le rôle de tiers de confiance qui leur est dévolu tout comme d'apprendre un rôle qui, pour certains, n'a rien d'évident. Plus encore, ils devront articuler leurs actions avec les autres partenaires de l'action : artisans, techniciens de REH, etc.

[1] Howard S. Becker souligne ainsi que « l'idée de monde […] contient des gens, toutes sortes de gens, qui sont en train de faire quelque chose qui leur demande de prêter attention les uns aux autres, de tenir compte consciemment de l'existence des autres et de donner forme à ce qu'ils font en conséquence » (Becker & Pessin, 2006, p.168).

04.1 L'accompagnement 1DigneToit : un engagement bénévole exigeant

Accompagner une famille pendant plusieurs mois voire plusieurs années, le temps de la rénovation des bâtiments, n'est pas une tâche habituelle pour les bénévoles du SC. C'est pourquoi nous avons voulu en savoir plus sur la manière dont ces derniers habitent leur rôle durant cet accompagnement qui peut s'écarter des missions qu'ils mènent traditionnellement. Par rôle, il s'agira ici à la suite de Jacques Lagroye d'interroger « l'ensemble des comportements qui sont liés à la position que l'on occupe [dans une institution] et qui permettent de faire exister cette position, de la consolider et, surtout, de la rendre sensible aux autres » (Lagroye, 1997, p.8). Il s'agira alors de se pencher sur ce qui est attendu des bénévoles, en soulignant que pour ces derniers il s'agit avant tout de pouvoir créer de la confiance et du lien mais que cette mission, exigeante, demande de leur part certaines dispositions et postures, éléments que ne semble pas partager la totalité des bénévoles.

04.1.1 Un rôle circonscrit qui ne se superpose pas au rôle des professionnels

En premier lieu, il faut souligner certaines caractéristiques sociales communes chez les 7 bénévoles avec qui nous nous sommes entretenus. Ils sont en effet dans une grande majorité retraités (6 sur 7) et conçoivent le plus souvent leur engagement bénévole au sein du SC comme un travail, à tel point qu'il est parfois complexe de savoir quand ces derniers évoquent leurs précédents postes salariés ou leurs missions actuelles. Il en est ainsi d'Anne-Marie qui considère qu'elle fait « *un bon travail de terrain* », qu'elle est « *en arrêt maladie* » (Anne-Marie, 57 ans, mère au foyer) quand elle se repose après une opération, tandis que Jeanne commence son entretien en nous expliquant « *son premier travail au sein du SC* » (Jeanne, 77 ans, retraitée). C'est aussi ce qu'observe Cédric Frétigné lors de son enquête auprès de bénévoles d'associations caritatives : « Pour les retraités, être utile prend la figure d'un substitut au travail. Ils reconnaissent l'importance occupationnelle de cette activité. Certains parlent même de travail, de boulot ou encore de travail d'équipe pour définir l'action caritative » (Frétigné, 1999, p.2).

Pour certains bénévoles interrogés, s'engager dans le programme 1DigneToit est un accomplissement. C'est par exemple ce que retient Jeanne de ses premiers accompagnements. Pour celle-ci, quand le SC lui demande si elle peut accompagner une personne dans son village « *ça été une révélation (…), je me suis vraiment éclatée entre guillemets (rire)* » (Jeanne, 77 ans, retraitée). À l'inverse, pour d'autres bénévoles, les premiers accompagnements font l'objet de davantage de tâtonnement, à l'image de Robert qui nous fait part qu'au commencement de son premier accompagnement il « *ne sava[it] pas trop comment se situer* » (Robert, 74 ans, retraité). Ce constat rejoint les observations de François-Xavier qui encadre certains bénévoles engagés dans 1DigneToit – à propos de certains accompagnements : « *j'avais des bénévoles un peu sceptiques au début qui se disaient je sers à rien (…) parfois, ils ne savaient pas trop à quoi ils pouvaient servir* » (François-Xavier, retraité, 68 ans). Même si ce dernier souligne qu'après ces premiers tâtonnements, nombreux étaient les bénévoles à affirmer que « *c'était une expérience passionnante* », on mesure à quel point le rôle de bénévole dans 1DigneToit n'a rien d'une évidence.

Pourtant, si on s'en tient aux cadres du SC, la division du travail entre les bénévoles et les techniciens de REH est assez claire. D'un côté, les techniciens de REH ont pour mission d'intervenir sur la dimension technique de la rénovation énergétique du bâti : évaluer les travaux à mener, proposer quel type de matériaux utiliser, monter un plan de financement, etc. Tandis que les bénévoles doivent assurer l'accompagnement des familles sur le long terme. C'est ce qu'expose très clairement ce délégué du SC :

> « *Les rôles entre les deux partenaires sont bien délimités. Tout ce qui est financier et technique c'est REH. Nous notre rôle c'est l'accompagnement fraternel de la personne embarquée dans une opération. Nous notre cible c'est cette personne. Dès que les questions deviennent techniques ou financières, à la limite c'est plus nous. Nous on ne cherche pas du tout à former nos bénévoles à la connaissance de ces dispositifs. À la limite on préfère qu'ils ne connaissent pas. Car s'ils connaissent ils risquent de s'en mêler et d'avoir des messages contradictoires avec les experts que sont nos collègues de REH* ».
>
> Délégué du SC

Si on cherche à faire fonctionner le modèle théorique de Howard S. Becker à propos des « mondes sociaux », cette division du travail s'apparente aux conventions qui régissent la coopération au sein des univers, c'est-à-dire à l'ensemble « de norme, de règle, de représentation collective, de coutume et d'habitude (…), des idées et des formes de pensées communes qui sous-tendent les activités de coopération d'un groupe de personnes » (Becker, 1988, p.55). Cette répartition des tâches est parfois bien acceptée par les bénévoles mobilisés sur le programme, notamment pour ceux qui ont déjà réalisé plusieurs accompagnements. Indice de cette bonne intériorisation, certains bénévoles ont exprimé le regret de ne pouvoir mobiliser des compétences techniques acquises dans leur ancienne profession, qui pourraient être mise en valeur dans le cadre du programme : « *Sur le plan technique j'ai travaillé dans le privé pendant une trentaine d'années chez [Nom d'une entreprise] où je m'occupais de problème d'habitat en particulier les dernières années d'isolation. Je développais des systèmes pour améliorer l'isolation des maisons. Le paradoxe c'est que je ne me sers pas beaucoup de ce que j'ai fait parce que j'évite de trop interférer avec les techniciens. Mais sans trop exagérer, je préfère leur travail (rire)* » (François-Xavier, 68 ans, retraité). Toutefois, nos entretiens indiquent que cet accompagnement ne se limite pas à la seule présence des bénévoles au sein des familles. En effet, ces derniers sont amenés à accomplir des tâches particulièrement variées permettant de faire avancer la procédure Anah tout comme de faciliter la réalisation des travaux :

- Réunir les documents nécessaires à la constitution du dossier Anah ;
- Accompagner et soutenir tout au long de la procédure (qui peut prendre jusqu'à trois ans) ;
- Gérer la préparation des travaux (déménager certaines pièces, démonter certains meubles trouver un logement pendant la durée des travaux, mobiliser la famille et les amis pour déménager, etc.) ;
- Rassurer la personne bénéficiaire pendant les travaux ;
- S'occuper des difficultés inhérentes aux travaux (fuite dans la toiture, tempête, etc.) ;
- Gérer la fin des travaux (réaménagement, petits travaux, gestion des nouveaux équipements, etc.).

Si les bénévoles rencontrés ne doivent évidemment pas remplir la totalité de ces missions, ils sont avant tout le point de contact entre la famille accompagnée et le dossier en cours. C'est ce dont témoigne une bénévole, qui insiste sur l'importance de son rôle dans le cadre de 1DigneToit : « *C'est nous qui sommes au contact des gens, à les remonter, à leur dire ça va avancer. Mais c'est vrai que ce n'est pas facile* » (Anne-Marie, 57 ans, mère au foyer). En effet, le plus souvent disponible ils peuvent répondre rapidement à diverses problématiques aussi bien au niveau de l'urgence de certaines situations (voir encadré n° 7) ou bien pour fournir dans un temps record des documents administratifs : « *un jour [Nom d'un salarié de REH] m'appelle en me disant "il me faut la carte d'identité de madame untel" bah moi dans l'heure je suis chez la personne et je fais un scan. Je suis même allée une fois jusqu'à Senlis pour récupérer un relevé des impôts, car la dame l'avait perdu* » (Anne-Marie, 57 ans, mère au foyer). Il faut aussi ajouter que ces missions peuvent s'avérer plus complexes à cause de l'impatience des ménages accompagnés : « *Dès l'instant où ils ont compris qu'on va intervenir chez eux, que le dossier est monté, après ça ne va pas assez vite. Pour certains il a fallu organiser et être derrière pour préparer le terrain* » (Jeanne, 77ans, retraitée). Ainsi, il n'est pas demandé aux bénévoles des compétences techniques dans l'accompagnement des familles en situation de précarité énergétique mais davantage de jouer le rôle de tiers de confiance pendant toute la durée de la procédure.

04.1.2 Créer une relation de confiance

Pour les bénévoles qui agissent dans le cadre d'1DigneToit, il est avant tout demandé qu'ils puissent établir une relation et un rapport de confiance qui viendra en support du parcours de rénovation. Soulignons dès à présent que cette confiance n'est pas toujours facile à obtenir, pour des raisons qui dépassent les bénévoles et que ces derniers parfois déplorent : « *les gens ont peur avec tous ces appels, les gens en ont marre. Donc moi je leur précise que les travaux ne seront pas faits dans les six mois à venir* » (Jeanne, 77 ans, retraitée). « *À ma surprise, souvent la première réaction c'est le rejet. Car c'est des gens qui ont eu à faire à des entrepreneurs véreux. Par exemple, j'ai une femme ils sont venus mettre un linky chez elle et ils lui ont dit "mais votre installation il faut la refaire". Et ils lui ont collé pour 4 000 euros de crédit […]. Quand vous leur dites, qu'on peut éventuellement faire des travaux, la première fois ils ne veulent pas,*

car ils ont peur de se faire arnaquer. Donc il faut arriver à vaincre cette peur en expliquant que ça va prendre du temps » (Anne-Marie, 57 ans, mère au foyer). Ce faisant, la première mission des bénévoles est de rassurer les familles rencontrées et de créer un lien avec les personnes accompagnées en investissant une posture de « tiers de confiance », sur laquelle doit reposer l'accompagnement pendant les travaux : « *L'idéal c'est ce qu'on demande en général à un bénévole du SC, c'est le lien, la capacité à établir un rapport de confiance. C'est principalement ça* » (François-Xavier, 68 ans, retraité), « *C'est là qu'est le rôle du tiers de confiance. C'est de faire en sorte que la personne en grande précarité ne désespère pas devant la complexité des systèmes* » (Délégué du SC).
La création de ce lien est rendue possible par la proximité parfois géographique que les bénévoles peuvent avoir avec les personnes accompagnées puisque celles-ci habitent le plus souvent à quelques kilomètres de leur domicile :

> « *Autant que possible il faut qu'il soit très proche. On a eu des cas où le bénévole habite à 20 km, bah c'est pas pratique. Le lien est forcément distendu. L'idéal c'est d'habiter le même village et se revoir dans d'autres occasions* ».
>
> François-Xavier, 68 ans, retraité

> « *Je rencontre les gens et une paire de fois, je tombe sur des gens que je connais. Mais pourquoi pas. Je tombe sur des gens que j'ai connus pendant mon activité professionnelle je travaillais dans l'habitat avec des familles en difficulté. Ça j'aime bien, parce que des fois je suis un peu un copain de la famille. Il y a une proximité affective* ».
>
> Mathieu, 70 ans, retraité

Cette tâche d'accompagnement qui passe par des visites régulières auprès des familles demande donc un investissement assez conséquent pour les bénévoles qui s'y engagent. Soulignons aussi que le lien créé entre le bénévole et la personne accompagnée ne s'arrête pas, dans la majorité des cas, une fois les travaux terminés. Par exemple, Jeanne garde des contacts réguliers avec une habitante de son village qui l'« *appelle encore tous les deux trois jours si je ne l'appelle pas pour avoir des nouvelles* », tandis que d'autres « *sont devenus des amis* ».

04.1.3 Tenir son rôle de bénévole pour 1DigneToit : spécificités et dispositions particulières

On l'a vu, s'engager dans 1DigneToit n'a rien d'évident. Nous aimerions maintenant spécifier plus encore le type d'engagement que nécessite un accompagnement dans le cadre du programme 1DigneToit. En premier lieu, il faut souligner à quel point ces missions s'opposent à un engagement ponctuel et distancié. Il est en cela bien différent des observations de Jacques Ion à propos de l'« engagement post-it » qui caractériserait les modes d'engagement contemporains (Ion, 2012)[2]. C'est ce que remarque également un délégué du SC, qui reconnaît lui aussi les spécificités d'une telle mission :

> *« Je crois que c'est un travail de très longue haleine. Quelque part c'est plus facile pour un bénévole de donner 20 ou 30 euros à quelqu'un pour qu'il s'en aille – je le dis de manière brutale – mais il y a quelque chose de l'ordre de soulager sa propre anxiété, sa propre conscience en donnant quelque chose. C'est beaucoup plus difficile quand vous entrez dans la compréhension de ce qu'est la vie de la personne. C'est un effort important que l'on demande aux bénévoles de se laisser remuer par la réalité des gens qu'ils ont en face d'eux... ».*
>
> Délégué du SC

Une telle perspective s'oppose alors au modèle d'une action caritative plus classique et massifiée, que le SC peut également mettre en œuvre par ailleurs, mais qui peut être régulièrement remise en cause :

> *« Je dirais globalement qu'il y a eu le champ de l'aide financière où on a décidé de passer de secours ou d'attribution financière de faible montant qui permettent aux gens de finir la semaine, à des aides plus conséquentes, idéalement qui apportent un changement observable par les personnes elles-mêmes. Pour moi c'est l'un des enjeux du programme 1DigneToit ».*
>
> Délégué SC

[2] Pour une lecture critique d'une telle approche, notamment en raison de son manque de profondeur sociologique de ces « nouveaux engagements », nous renvoyons le lecteur intéressé à Annie Collovald (dir.), *L'Humanitaire ou le management des dévouements. Enquête sur un militantisme de « solidarité internationale » en faveur du Tiers-Monde*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2002, et notamment le chapitre 5, « Pour une sociologie des carrières morales des dévouements militants », p.177-229.

Cette volonté de sortir d'une action caritative classique recouvre un deuxième enjeu, solidaire de celui d'apporter des réponses structurelles : celui d'amener les bénévoles à une véritable rencontre avec les bénéficiaires, et non à un rapport ponctuel et distancié. Notons que cette volonté tant de sortir d'une relation d'assistanat que de provoquer la rencontre n'a rien de nouveau : c'est ainsi que le formulait Philippe Lyet en 1991 :

« D'après les dirigeants diocésains, ils (nda : les bénévoles anciens) poursuivraient des pratiques dépassées et auraient des difficultés à s'adapter aux nouveaux enjeux et aux nouvelles orientations du SC. Ils continueraient des actions de distributions alors que l'organisation caritative promeut explicitement depuis le début des années 80 un projet comprenant plusieurs dimensions, dans lequel les aides financières et matérielles ne sont que des moyens pour favoriser la rencontre entre les bénévoles et les personnes en difficulté. Selon le SC, ces secours divers doivent être relayés assez vite par des actions d'accompagnement, pour éviter l'enlisement dans des situations d'assistance et permettre à la personne de résoudre des problèmes et de sortir de la situation difficile dans laquelle elle se trouve » (Lyet, 1991, p.13).

Ce type d'engagement semble, selon les bénévoles interrogés, loin d'être majoritaire au sein du SC. Pour le comprendre, arrêtons-nous sur les propos d'Anne-Marie qui éclairent parfaitement ce phénomène.

Bénévole au SC depuis l'âge de 30 ans, Anne-Marie se sent parfaitement ajustée à ce type d'engagement : « *je suis faite pour ça* » affirme-t-elle au cours de notre entretien. Issue d'une famille engagée dans des actions de bénévolat – « *j'ai vu mes parents faire ça pendant des années. Toutes mes sœurs sont engagées dans ce genre de bénévolat* » elle garde un souvenir marquant de sa rencontre à l'âge de sept ans avec Monseigneur Rodhain. C'est d'ailleurs certainement pour ces raisons qu'elle explique que « *le SC c'est comme Obélix, je suis tombée dedans quand j'étais petite. C'est une seconde nature* ». À la suite de multiples déménagements et de voyage à l'étranger suite aux activités professionnelles de son mari, elle s'installe avec sa famille dans une commune de l'Oise dans laquelle elle s'investit dans les activités paroissiales : « *ici les gens me connaissent bien* ».

Aussi, elle affirme avoir « *tout de suite accroché* » au projet 1DigneToit, car pour Anne-Marie il est important d'arriver en amont des problématiques rencontrées par les personnes en difficulté plutôt que de donner au coup par coup : « *on est amené à faire des aides pour se chauffer, mais quelque part ça ne me satisfait pas* ». Cette adhésion au projet s'explique par la conception que se fait Anne-Marie de son engagement, puisqu'elle se tient à bonne distance d'une vision charitable de la solidarité dans la mesure où celle-ci affirme n'avoir de cesse de se « *batt[re] contre les gens qui donnent des vêtements pour la boutique [solidaire] et qui disent "pour vos nécessiteux". Je n'aime pas ce côté. […] Ce que j'aime c'est apporter autre chose et essayer de faire changer les choses* ».

Responsable d'une équipe d'une dizaine de bénévoles, cette dernière déclare se sentir toutefois seule dans ce type de mission : « *j'aurais besoin d'avoir une autre bénévole qui fait la même chose que moi. Mais dans l'équipe j'ai pas* ». Plusieurs raisons expliquent le sentiment de solitude qu'exprime Anne-Marie dans son accompagnement au sein du programme 1DigneToit. D'abord, elle évoque qu'une partie de son équipe ne parait pas intéressée par ce type d'engagement. Animant également une boutique solidaire, Anne-Marie évoque que c'est cette activité qui rencontre le plus d'appétence au sein de son équipe : « *Si vous voulez dans notre équipe, j'ai surtout des boutiquières. Donc je me retrouve seule et les personnes de mon équipe ne sont pas capables de faire des visites* ». Même si cette dernière « *essaye de recruter* » pour être suppléée pour ce genre d'activité, elle nous explique que les visites et les rencontres sur le long terme avec les personnes en difficulté nécessitent apprentissage et prédisposition : *« Quand on va chez les gens, on laisse tout à la porte et on est qu'écoute. Ça peut se cultiver, mais si à la base on l'a pas, c'est très compliqué »*. Selon elle, c'est son parcours personnel qui lui permet aujourd'hui de tenir son rôle de bénévole dans le programme 1DigneToit : « *quand on est bénévole on le fait avec nos qualités et nos défauts. Moi j'ai vécu sur quatre continents je pense que je suis quelqu'un d'assez ouvert, et très curieuse et je suis open-minded comme on dit* ». Cette ouverture qui la caractériserait ne paraît pas, selon ses dires, partagée par les autres bénévoles de son équipe. Pour nous l'expliquer, Anne-Marie retrace une visite effectuée chez un monsieur en grande précarité accompagnée de l'une des bénévoles de son équipe.

« La dernière fois il y a une bénévole qui vient avec moi et qui me fait "il n'a qu'à arrêter de fumer et il gagnera 10 euros tous les jours". Je lui dis quand tu es déjà mal comment veux-tu arrêter de fumer ? Si c'était facile d'arrêter de fumer, ça se saurait. Le monsieur de 40 ans chez qui on va faire des travaux, une situation vraiment compliquée, problème d'addiction à l'alcool, burn-out, etc. L'assistante sociale lui a dit tant que vous ne supprimez vos abonnements à la télé, il doit en voir pour 40 euros. Ce monsieur il est seul chez lui, comment voulez-vous lui demander de supprimer ces seuls plaisirs ? Moi je lui ne demanderai jamais ça. Et mes bénévoles ne comprennent pas, car justement ils disent je ne prends pas un abonnement netflix je ne pourrai pas me le payer. Comment vous leur expliquez que c'est peut-être son seul plaisir ».

Anne-Marie, bénévole au SC

On comprend à la lecture de cet extrait d'entretien à quel point la rencontre avec une personne en difficulté nécessite, d'après Anne-Marie, une certaine distance. Sur ce point, un parallèle peut être fait avec l'enquête de Vincent Dubois sur les agents d'accueil de la CAF (Caisse d'Allocations Familiales). S'interrogeant sur les conditions sociales de la compassion des guichetier-es, il remarque que : « la possibilité de la compassion pour les malheurs d'autrui est fonction des rapports sociaux dans lesquels sont pris les individus » (Dubois, 2015, p.226). Celui-ci montre en effet que la proximité sociale (de classe, de genre) peut favoriser la compassion dans la mesure où les agents peuvent s'identifier à la situation des personnes rencontrées, mais aussi que cette proximité peut aussi être « un facteur contraire à la compassion, qui ne peut s'exprimer que dans la distance », récusant « à ceux qu'ils peuvent considérer comme leurs homologues la possibilité d'être soumis à un sort face auquel ils seraient entièrement désarmés ; autrement dit comme s'ils leur refusaient la possibilité d'être des "victimes" appelant la compassion » (Dubois, 2015, p.229). Cette description met à jour les différentes dispositions et attitudes à adopter pour pouvoir réaliser un accompagnement.

Sur un autre point, il est intéressant de souligner que ces (dis)positions sont largement renvoyées au domaine du féminin, de l'écoute, du *care*. Elles sont d'ailleurs parfois mises en concurrence avec d'autres qu'aimeraient pouvoir exprimer les bénévoles masculins. C'est le cas de Mathieu qui se retrouve mal dans l'accompagnement proposé. C'est par sa femme, bénévole au SC, qu'il découvre le programme 1DigneToit. En

premier lieu Mathieu ne comprend pas pourquoi le programme se prive « *de correspondants qui venaient du milieu du logement, habitat, bâtiment, mais qui n'étaient pas du SC* ». Pour cause, il a lui-même fait toute sa carrière sur ces thématiques. Ainsi, tout semble se passer comme si Mathieu cherchait à revaloriser symboliquement l'accompagnement. D'abord, en n'utilisant à aucun moment l'expression de bénévole pour qualifier ses accompagnements préférant celui de « *correspondant local* ». Ensuite, en le masculinisant par l'apport de compétence technique que ne posséderaient pas les bénévoles habituels du SC : « *Je ne sais pas si tu connais le personnel du SC, mais c'est des gentilles mamies qui n'ont rien à voir avec la maitrise d'œuvre, le montage financier y compris les questions de logement* ».

Ainsi, on peut faire l'hypothèse que cet engagement fait appel à des dispositions généralement considérées comme « féminines » (écoute, empathie) au détriment de dispositions considérées comme « masculines » (expertise technique et matérielle). On peut également se demander si ce type de bénévolat ne fait pas augmenter le « coût » de l'engagement en requérant, de la part des bénévoles, des compétences plus importantes et des dispositions plus proches de celles d'un travailleur social.

Encadré n° 7 :

Apprendre son rôle en allant et gérer les « lenteurs administratives » : le cas de l'accompagnement bénévole de Robert

Pour illustrer l'apprentissage que nécessite le rôle de bénévole au sein d'1Digne-Toit, nous proposons de nous arrêter plus longuement sur l'entretien réalisé avec Robert.

« Le deuxième dossier dont je me suis occupé c'était quelqu'un de mon village que je connaissais bien. C'était la dame qui faisait le café avec moi sur la paroisse. Mon rôle au début je ne savais pas trop, car je n'étais jamais allé au bout d'un dossier achevé. Donc au début le but c'était de les faire un peu patienter, car ils trouvaient le temps long. Toute la partie administrative a été très très longue à l'époque. (…) Il y avait un problème de toiture, il y avait de l'eau qui coulait dans la cuisine, des infiltrations un peu partout. Donc on a commencé par poser une bâche assez rigide pour attendre. Mais on a passé deux hivers avec cette bâche tellement les formalités étaient longues. Je passais des coups de fil à [Nom d'un salarié de REH] ou [Nom d'un salarié de REH] pour savoir où il en était et retrans-

mettre aux bénéficiaires, les encourager, leur dire que le dossier n'était pas enterré que ça allait venir. C'est vrai qu'au début on ne sait pas trop… C'est là que [Nom d'un salarié de REH] me dit que l'on a un rôle important. Si on n'était pas là les gens baisseraient les bras et laisseraient tomber. Et ça je l'ai découvert, parce que je disais à [Nom d'un salarié de REH] "on n'a pas un rôle très important à jouer, on est là, on observe", au début je me sentais un petit peu inutile. Mais par contre quand on est passé à la phase de réalisation, que l'entreprise a commencé à intervenir, que les ardoises sont venues, j'ai aidé à installer une bâche provisoire. Le week-end il y a eu une tempête pas possible, la bâche s'est déplacée et il pleuvait sur le lit. La dame m'a passé un coup de fil catastrophée, car elle n'y arrivait plus. Étant tout proche j'y suis allé, j'ai constaté. J'ai pris des bassines tout ce que j'ai pu trouver et faire en sorte que l'eau ne coule pas sur la literie. J'ai pu contacter [Nom d'un salarié de REH] qui décroche le week-end, 7 jours sur 7, 24h/24h (rire) et l'entreprise est intervenue le jour même. C'est là où je me suis rendu compte de notre rôle et à mon avis et de la synergie entre REH et l'entreprise qui intervient dans ce cas précis, c'est important. Si l'entreprise n'avait pas pu intervenir, je ne vois pas comment on aurait pu faire pour sécuriser la maison. Le dimanche après-midi ils sont venus on a mis des bâches, ils ont arrêté les infiltrations, mais on a dû déménager tout le lit, mettre le lit dans une autre pièce, couper le compteur électrique. Cette nuit-là, ils ont dû aller dormir chez leur fils. C'est moi qui m'en suis rendu compte [que l'eau coulait sur le compteur électrique] eux il disait non il n'y a pas de soucis. On a vidé le congélateur et on a mis les choses qu'il y avait dedans à la maison moi j'avais un peu de place disponible dans le mien.

On ne peut pas faire grand-chose à part les tenir au courant de l'avancée. Le fait que ce soit si long c'est à cause des lenteurs administratives. Et ça on n'a pas de levier là-dessus. La seule chose que l'on peut faire, c'est dire "on ne vous oublie pas" et prendre régulièrement des nouvelles ».

04.2 Un engagement qui peut devenir un « sale boulot » ?

L'accompagnement réalisé ne doit pourtant pas faire oublier que l'accomplissement de cette mission n'est pas une gageure. Si nous avons évoqué auparavant la satisfaction que peut procurer l'engagement dans de telles missions, ils sont aussi nombreux à évoquer les limites et les frustrations rencontrées au cours de leurs accompagnements.

L'intérêt de la démarche proposée par 1DigneToit et soulignée auparavant, réside dans la coordination des techniciens de REH et des bénévoles du SC. Toutefois, cette coordination implique d'accorder les temporalités de chacun afin que l'ensemble des acteurs de la procédure puisse être informé de l'avancée du programme. François-Xavier souligne cette dimension quand il affirme que « *trop souvent les techniciens de REH n'ont pas beaucoup de temps à consacrer et se fixent leur agenda. Et leur agenda laisse parfois sur le bord de la route les bénévoles et les familles* » (François Xavier, 68 ans, retraité). Constat identique chez un délégué du SC bien conscient de cette difficulté : « *Les rythmes de vie, d'obligation, de fonctionnement d'un bénévole souvent retraité et d'une jeune entreprise qui démarre qui veut réussir, ces rythmes ne sont pas les mêmes* » (Délégué du SC). Pourtant, le partage d'informations entre les bénévoles et les salariés de REH est décisif pour tenir informées les familles accompagnées de l'avancement de la procédure et permettre ainsi qu'elle ne perde pas espoir. Ce manque de communication est revenu plusieurs fois lors de nos entretiens à l'instar de Clémence qui explique une « *situation bloquée* » où après avoir « *essayé d'avoir les informations, la famille elle m'appelait pour savoir où ça en était, donc je relayais, j'essayais de savoir, j'essayais de comprendre* » (Clémence, 69 ans, retraitée). C'est aussi ce dont témoigne François-Xavier pour qui « *on a des dossiers qui trainent, qui trainent. Qui sont depuis trois ans dans le circuit et là les familles se découragent et les bénévoles sont partis en route* » (François-Xavier, 68 ans, retraité) et aussi pour Jeanne qui nous indique l'importance d'être « *Le plus possible au courant de ce qui va se faire. Vous voyez, avant vous j'ai une personne qui m'a téléphoné. Il faut que je rappelle le bureau [de REH] pour savoir où ça en est, donc c'est un peu gênant pour la personne* » (Jeanne, 77ans, retraitée).

Ces constats sont aussi partagés par certaines délégations du SC, qui craignent que cette absence de communication entre les bénévoles et les salariés de REH ne découragent les volontés d'engagement et les familles accompagnées par le programme 1DigneToit :

> *« Les bénévoles disent "on a zéro info". On fait une première visite, il y a REH qui dit "ok on y va" et un an après on ne sait toujours pas ce qui se passe et nous on nous demande d'accompagner. Donc comment on peut accompagner de manière favorable une famille qui décide de se lancer dans l'aventure, mais sans avoir d'info pertinente sur où on en est du dossier ».*
>
> Délégué du SC

Ce manque de communication peut venir nourrir certaines rancœurs ou incompréhensions sur le fonctionnement global du programme 1Digne-Toit. C'est ce qu'exprime Mathieu quand il constate que certaines informations sont directement transmises à la famille accompagnée et qu'elles ne transitent pas par lui : « *Sauf que parfois c'est REH qui s'adresse directement à la famille, sans passer par le correspondant (bénévole). […] à quoi on sert les mecs ?* » (Mathieu, 70 ans, retraité). Plus généralement, certains bénévoles se sentent peu considérés dans leurs missions comme l'exprime aussi Mathieu : « *J'ai eu aussi le cas inverse, REH s'adresse directement à moi pour me dire "il manque la feuille d'impôt". Ce n'est pas à moi de me déplacer à 20 km pour dire "tu sais REH, il te demande un papier qu'ils auraient pu te demander la semaine dernière quand ils sont venus"* ». Une communication qui fait peu de place au vécu du bénévole :

> *« La communication et la médiatisation ont été sans doute utiles pour la notoriété du projet, mais ça a été assez mal vécu par certains bénévoles qui y ont vu une certaine duperie. On montrait le côté brillant de la médaille et on montrait pas du tout le côté plus compliqué les dossiers qui trainaient, les entreprises qui ne venaient pas, tous les aléas habituels de ce type de chantier ».*
>
> Cadre du SC

En cela, certains bénévoles rencontrés semblent vouloir dénoncer le « sale boulot » qui leur incomberait dans cette division du travail. Ce concept, né au sein de la sociologie du travail américaine[3], invite à interroger comment au sein de chaque poste ou de chaque métier se cristallise un ensemble de tâches dont la hiérarchie et les valeurs associées diffèrent. Dans cette perspective, il s'agit alors de se demander : quelles sont les activités « considérées comme agréables, gratifiantes ou inversement serviles, indignes, monotones, n'exigeant aucune qualification ? » (Lhuillier, 2005). C'est précisément ces missions qui seront, plus que d'autres, l'objet de tentatives de délégation.

À ce moment de l'analyse, on peut identifier plusieurs tensions :

1ère tension : la temporalité devient intenable.

- La temporalité est imposée et subie (date des rendez-vous, délais raccourcis).
- Le bénévole doit justifier de l'attente ou de délais, sans information et sans prise sur ces aspects.

2ème tension : la place et le rôle du bénévole sont remis en cause.

- Le bénévole n'est pas légitimé par l'action du référent.
- Le bénévole se vit comme supplétif du référent.
- Le bénévole se sent peu considéré.
- Une communication qui fait peu de place au vécu du bénévole.

[3] Concept notamment popularisé par Everett C. Hugues, « Le regard sociologique. Essais choisis », Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Éditions de l'EHESS, Paris, 1996.

04.3 Des difficultés redoublées par les tensions avec les délégations

Si des problèmes existent entre les bénévoles et les salariés de REH, d'autres sources de tension se situent quant à elles entre les délégations du SC et REH.

Ainsi, au sein même du SC, des voix s'élèvent pour souligner le peu d'implication des délégations dans l'élaboration du programme 1DigneToit. Pour ce cadre du SC : « *Les choses ne sont pas toujours discutées entre le niveau national et les délégations* » qu'il impute à une volonté de « *se rassurer, mais aussi dans une volonté d'aller vite* ». Au-delà de la faible concertation que dénoncent certains délégués, c'est aussi l'imposition d'un planning et d'objectifs chiffrés qu'ils n'ont pas eu le temps d'anticiper : « *les trois délégations qui n'étaient pas dans la région Picardie, se sont retrouvées projetées dans un objectif de production, 40 situations chacune environ et sur un temps très court et sans avoir le temps de monter en puissance* » (Délégué du SC). Pour celui-ci, si les choses sont complexes à mettre en place au sein de sa délégation c'est parce qu'il est nécessaire « *de trouver, de former et de sensibiliser [les bénévoles] pour qu'ils accompagnent une situation* ». Il estime alors que « *ça va moins vite que ce qu'on pourrait espérer* ». Même s'il est convaincu de l'intérêt du programme, il trouve qu'il « *y a une sorte d'enjeu de réussite numérique sur un nombre de projets, qui est décalé par rapport à la réalité de ce que sont les équipes des délégations sur cet enjeu-là* ». Autre aspect, le contexte sanitaire et les confinements successifs n'ont pas permis à certaines délégations de s'engager sur le programme 1DigneToit : « *C'est que les délégations n'ont pas pu beaucoup s'y mettre en raison des confinements successifs, ils avaient d'autres choses à faire* » (Délégué du SC). Ensuite, ils sont nombreux à évoquer la pression, les contraintes que fait peser le programme 1DigneToit sur leur délégation : « *La pression a changé de camp. REH était vraiment sous une pression liée à sa survie et aujourd'hui ce sont les délégations qui sont sous la pression du CIS qui invite à réaliser 200 chantiers terminés sous 5 ans* » (Délégué du SC). Enfin, sur la question de la communication du dispositif, il est parfois reproché aux membres de REH de ne pas insister sur les contributions matérielles et humaines du SC :

« On a besoin de raconter de belles histoires dans lesquelles la part du SC soit reconnue pour que notre propre réseau s'engage aussi. Même si REH a besoin également de ce genre de communication, mais on doit le gérer ensemble. Quelque part quand il y a des reportages où on parle beaucoup du soutien de Leroy Merlin et pas trop de celui du SC, on se dit que nous on a mis 3 millions d'euros et qu'eux ils ont mis 20 000 (rires) et peut-être pas pour les mêmes raisons d'ailleurs (rires). Nous on n'y gagne rien. Voilà il y a des petites aspérités qui énervent un peu les gens et qui m'énervent moi ».

Cadre du SC

Disons-le tout de suite, les tensions observées entre les différents échelons du SC ne sont pas propres à cette organisation. A l'inverse, on pourrait même dire qu'elles sont constitutives des grandes associations/ organisations qui reposent sur du bénévolat et dont le management est assuré par des fractions intermédiaires, comme le montre Axelle Brodiez à propos du Secours Populaire : « Le Secours populaire, comme toute grande association sans doute, apparaît au moins autant clivé synchroniquement (base, groupes intermédiaires et sommet, hétérogénéité des caractéristiques sociales et numériques des implantations locales et départementales) que diachroniquement (générations/ cohortes), avec un sommet de tendance "affiliée" et une base "affranchie" » (Brodiez, 2006, p.328).

Ces développements permettent d'identifier d'autres sources de tension :

1ère tension : des temporalités qui divergent.

- Des délégations départementales quelque peu « court-circuités ».
- Des délégations départementales qui s'accordent difficilement à la temporalité d'1DigneToit, qui s'accélère.

2ème tension : la place dévolue aux délégations est questionnée et remise en cause.

- Les contraintes de 1DigneToit/REH deviennent celles des délégations.

- La délégation et ses bénévoles sont cantonnés au rôle d'accompagnement.

- La contribution des délégations et de leurs bénévoles est trop peu visible : manque de reconnaissance et absence de rétribution symbolique.

L'action bénévole, un enjeu majeur

Au terme de cette analyse, il faut dire combien l'action bénévole est une ressource centrale dans le projet 1DigneToit. Nos entretiens avec les bénévoles indiquent qu'ils occupent un rôle spécifique, peu habituel au sein du SC, fortement engageant et nécessitant des dispositions particulières. Il est ainsi attendu de ces derniers de se tenir à distance des tâches proprement techniques – qui sont dévolues aux techniciens de REH – mais d'accompagner la famille le temps que dure la procédure Anah. Pour ces raisons, ils sont nombreux à affirmer qu'il leur a fallu du temps pour épouser totalement les attentes et les missions que requiert un accompagnement dans 1DigneToit. Plus généralement, il faut insister sur le fait qu'au-delà des tâches que peuvent accomplir les bénévoles dans la construction du dossier Anah, c'est à eux qu'incombe la tâche de gérer la longueur que peuvent prendre ces procédures. Pour parvenir à gérer ces temporalités longues, il est nécessaire qu'ils soient tenus informés des avancées des travaux, rendant le dialogue avec les salariés de REH indispensable. Aussi, il paraît alors crucial que ces deux univers sociaux s'accordent sur des temporalités communes afin que l'accompagnement se déroule dans les conditions les plus favorables.

PARTIE 05

MISE EN PERSPECTIVE : L'INNOVATION SOCIALE À L'ÉPREUVE DE SA RÉUSSITE

En matière de réussite, les enseignements du programme 1DigneToit nous semblent, pertinents pour bon nombre de projets d'innovation sociale, bien que non exhaustifs.

Neuf éléments ressortent en effet de cette contribution :

1. L'innovation sociale est régulièrement, pour ne pas dire toujours présentée comme la réponse à des besoins sociaux non satisfaits. Nous avons montré que la mobilisation du « problème public » est ici plus pertinente : le projet ne s'inscrit pas face à un besoin qu'il convient de satisfaire mais dans un problème public et une problématique à résoudre.

2. Le projet propose une solution qui se différencie de l'existant. Dans le cas du programme 1Dignetoit, nous avons identifié trois facteurs de différenciation qui reposent à la fois sur les salariés de REH et les bénévoles du SC : dans la prescription technique (abaissement de la contrainte temporelle), dans la solvabilisation et la constitution du « reste à charge », ainsi que dans le soutien physique et moral des familles accompagnées.

3. L'innovation sociale peut reposer sur des biens, des services, des processus, mais elle se situe également dans la coordination des acteurs. Si les projets sont collectifs, c'est donc qu'il y a une coordination à mener. Elle ne règle pas la totalité des problématiques inhérentes à l'action collective, mais elle constitue à la fois un gage de réussite tout en étant un moyen concret d'aborder un « collectif ».

4. Il existe une relation particulière entre le problème public et le programme 1DigneToit. Le problème public de la précarité énergétique donne sens au programme 1DigneToit, les formes de médiatisation participent à la réussite de 1DigneToit et inversement, médiatisation et réussite alimentent par ailleurs la construction du problème public de la précarité énergétique.

5. La perception de réussite secondarise alors l'utilité d'une évaluation formelle.

6. La réussite du Contrat à Impact Social (CIS) réside ici moins dans l'atteinte des résultats ou impacts préalablement fixés que dans le fait même d'avoir « monté » un CIS et d'avoir convaincu toutes les parties de le faire.

7. La réussite de la coordination permise par une configuration de type « entrepreneur frontière » n'évite pas des tensions inévitables, liées aux différences entre temporalités et aux places relatives de chacun. Ces tensions sont plus particulièrement prégnantes au niveau de l'action bénévole.

8. Contrairement à la conception usuelle de réussite des innovations (sociales), ici ce n'est pas la diffusion qui conditionne en premier lieu la réussite, mais la réussite qui conditionne la diffusion qui à son tour devient un enjeu de réussite.

9. Dans le cas de 1DigneToit, ce n'est pas tant la diffusion qui importe que le changement des règles :

   - Changement des règles formelles, de la législation ;
   - Changement de perception de la valeur d'un accompagnement par les autorités (Anah) ;
   - Changement qui fait intervenir une transaction de nature non monétaire : l'augmentation du plafond des aides n'est possible ici que grâce au bénévolat.

Dans cette mise en perspective nous proposons de discuter de ces deux derniers points, la diffusion et le changement, sans les déconnecter des sept autres points. Nous proposons de montrer que si la diffusion est un élément important de l'innovation, elle ne doit pas cristalliser à elle seule la réussite d'une innovation sociale. Nous proposons un dialogue fécond entre la sociologie des problèmes publics et l'économie institutionnaliste qui donne une représentation du changement institutionnel capable d'inclure l'ensemble de nos éléments de réussite.

05.1 L'innovation sociale : la réussite est ailleurs

Si les approches de l'innovation peuvent varier sur ses déterminants, ses composantes et l'angle par lequel il faut la comprendre, un élément fait généralement consensus entre les auteurs sur l'innovation et les praticiens : la diffusion.

Dans cette perspective, les auteurs diffusionnistes proposent plusieurs analyses et scénarios qui témoignent à la fois d'une richesse intellectuelle mais qui expriment aussi, comme le montre Gérald Gaglio (2021), une hétérogénéité sur le processus de diffusion : transmission, circulation, adoption, imitation, centralisation, hiérarchisation, diffusion horizontale ou schème tourbillonnaire[1]. Nul besoin d'être diffusionniste pour considérer la diffusion comme un élément central de la réussite, les analyses qui s'en distinguent comme l'approche sociotechnique (Akrich, Callon, Latour, 1988) ou la sociologue de la traduction (Callon, Latour, 1991) prennent en compte un spectre temporel plus large en s'intéressant à la genèse, au contexte et au processus d'adaptation pour mieux identifier les facteurs bien souvent imprévisibles d'une future diffusion. C'est d'ailleurs un enseignement fort de l'approche sociotechnique : ce qui s'adapte s'adopte, et donc se diffuse.

Nous pourrions discuter des modalités de diffusion, et montrer que derrière ce vocable il existe plusieurs possibilités : diffusion dans un espace marchand par voie de commercialisation, diffusion des pratiques dans un espace géographique donné, diffusion non marchande, etc. En nous appuyant sur l'analyse proposée dans les parties précédentes, nous proposons ici une autre perception de la réussite. Dans cette perception les pouvoirs publics ont une place importante et ne sont pas exogènes à cette réussite.

En effet, dans le cadre du programme 1Dignetoit en tant qu'innovation sociale ce lien entre l'innovation, la diffusion et sa réussite ne fonctionne pas. Notre idée ici n'est pas de remettre en cause la validité de ce lien et de sa pertinence pour bon nombre de cas, surtout pour ceux qui s'inscrivent dans une relation marchande de biens, de services et de

[1] Nous ne développerons pas ici de synthèse sur les approches et limites des auteurs diffusionnistes car elle ne servirait pas nos propos. Nous renvoyons le lecteur vers la synthèse proposée par Gaglio (2021, p.66-95).

réponse à des besoins. Plus modestement, nous souhaitons ici proposer l'idée que pour les innovations sociales en lien avec les politiques publiques et inscrites dans un problème public, ce lien est autre.

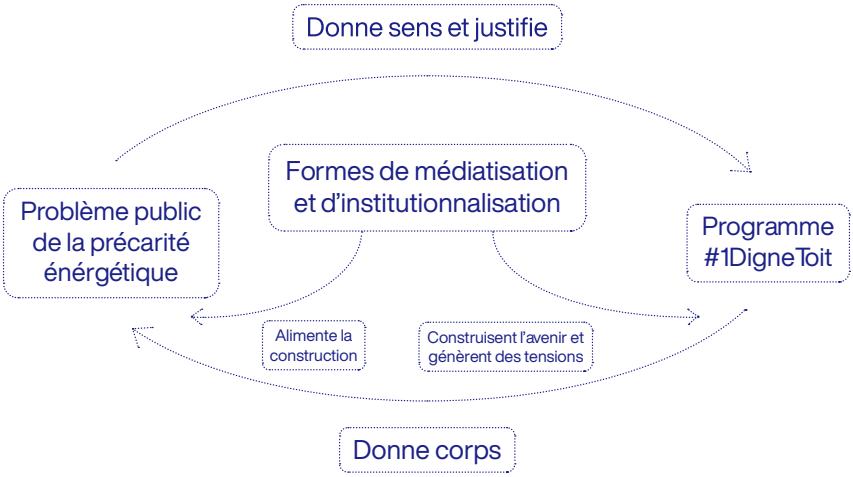
Nos entretiens semi-directifs ne disent pas que le programme 1Dignetoit est une réussite parce qu'il s'est diffusé mais parce qu'il s'inscrit pleinement dans un problème aujourd'hui reconnu et qu'il apporte une solution concrète à ce problème. Comme nous l'avons vu, entre ce problème public de la précarité énergétique et le programme il y a une relation particulière notamment grâce aux actions et opportunités médiatiques. Le CIS signé entre l'Anah, le Secours catholique Caritas France et REH intervient avant même la diffusion géographique du programme.

Le problème public, la solution concrète, opérationnelle, et qui se différencie, la médiatisation et les modalités d'institutionnalisation (comme le CIS) sont les ingrédients de la perception de réussite. Ici, nulle offre-demande-prix et besoins au sens d'une démarche commerciale classique. Le concept de « traduction » proposée par Michel Callon et Bruno Latour (1991) ne fonctionne pas non plus : comme nous l'avons déjà mentionné la maturité du problème public de la précarité énergétique en France rend caduque le processus qui vise à construire une vision commune d'une situation problématique. Nul besoin de « traducteur » qui relie les différentes parties prenantes autour de la compréhension commune d'une situation. Les verbatims issus de nos entretiens montrent bien que le problème public de la précarité énergétique est déjà admis par les parties prenantes.

Nous avons ici un projet de coordination et de différenciation, des politiques publiques, un problème public et des formes de médiatisations. Notre idée n'est pas de montrer que la diffusion est absente, mais de proposer une autre séquence au sein de laquelle elle ne se pose pas de la même manière. La compréhension de la réussite de cette innovation sociale fait intervenir : un problème public, une réalisation concrète qui se différencie, des actions de médiatisation et une forme d'institutionnalisation (par voie de CIS). La perception de réussite et le lien qui s'établit entre ces éléments peuvent être formulés de la manière suivante : le problème public donne sens et justifie la réalisation concrète qui en retour lui donne corps ; l'ensemble des formes de médiatisation et d'institutionnalisation alimente la construction du problème public, participe à construire l'avenir de la réalisation concrète sans éluder d'inévitables tensions entre les membres.

Schéma n° 2 :

La perception de réussite du programme 1Dignetoit



Ainsi, contrairement à la conception usuelle de réussite des innovations (notamment sociales), ici ce n'est pas la diffusion qui conditionne en premier lieu la réussite, mais la réussite qui conditionne la diffusion (le programme Chauffetoi[2]) qui à son tour devient un enjeu de réussite. Cela peut apparaitre comme une nuance finalement peu importante. Selon nous elle est au contraire fondamentale : elle replace les pouvoirs publics au centre de la perception de réussite, de sa légitimation, et montre qu'ils ne sont pas exogènes au processus d'innovation (sociale).

On peut alors arguer que si une innovation dite « technologique » doit trouver son marché pour se diffuser et réussir, une innovation sociale doit rencontrer un problème public pour être perçue comme une réussite.

[2] Le programme Chauffetoi a pour objectif d'essaimer dans d'autres régions la méthode d'accompagnement des familles expérimentée dans le cadre d'1Dignetoit. Pour plus d'informations : https://chauffetoi.fr/.

Cette perception de la réussite est très différente du modèle usuel qui repose sur une approche diffusionniste et linéaire et qui s'est propagée dans une grande partie des guides sur l'innovation sociale.

Il est intéressant de noter que la plupart des guides ou « modes d'emploi » de l'innovation sociale qui sont particulièrement édités à partir de 2015 proposent une définition de l'innovation sociale mais aussi une certaine perception de sa réussite. « L'innovation sociale possède des caractéristiques semblables aux autres dimensions d'innovation, à savoir qu'elle […] passe par un processus en 4 étapes : émergence, expérimentation, diffusion, évaluation » (Avise, L'innovation sociale, 2015[3]).

Dans le guide de 2019[4], cette séquence présente une modification en apparence anodine : émergence, expérimentation, diffusion, institutionnalisation (qui remplace donc évaluation). Néanmoins le lien entre diffusion – institutionnalisation et réussite reposent toujours sur la même mécanique. La diffusion « se fait au niveau local, régional ou national et consiste à développer l'innovation sociale à plus grande échelle pour en maximiser l'impact social » alors que l'institutionnalisation « consiste à déployer la solution innovante à très grande échelle et à la faire adopter par la société dans son ensemble ». Cette empreinte du modèle diffusionniste dans les guides d'innovation sociale appelle à plusieurs remarques :

- Diffusion et institutionnalisation entretiennent des définitions très proches (déployer à grande échelle).
- Ces guides amènent à penser la diffusion, et par conséquent la réussite, par le prisme de l'essaimage ou du « changement d'échelle ». Ce prisme est vu comme un *one best way* alors qu'il s'agirait d'un cas des possibles.
- En s'intéressant à l'institutionnalisation, ils focalisent l'analyse sur ce qui se produit « à la fin » et attire donc l'attention et l'intérêt sur cette étape temporelle délaissant la genèse, ce qui rejoint une critique déjà formulée il y trente ans par Michel Callon et Bruno Latour (Boullier, 1989).

[3] https://www.avise.org/sites/default/files/atoms/files/20200204/mde_innovation-sociale_201507_v2_web.pdf.pdf, consulté le 20/06/22.

[4] Nous nous basons ici principalement sur les documents édités par l'Avise au regard de l'aura grandissante et continue que cette agence a eue sur les institutions publiques ces dernières années.

- Cette conception entretient une relation particulière avec celle d'impact social : la diffusion et la réussite maximisent l'impact et l'évaluation d'impact devient en retour une démarche évidente de preuve de réussite.

- Dans cette perception de réussite, le rôle des pouvoirs publics est un impensé, alors que pour que se produise la diffusion, l'expérimentation doit convaincre les pouvoirs publics, car ces derniers seront un acteur de la diffusion. L'évaluation d'impact n'a donc pas le rôle de preuve qui vient convaincre les pouvoirs publics.

Dans cette approche diffusionniste la réussite est une perception qui arrive « à la fin » du processus d'innovation et sa preuve repose sur le passage de l'épreuve marchande : une commercialisation effective est donc une invention qui devient innovation et réussite. La solution est alors adoptée par la société dans son ensemble. A nouveau, si ce schéma est pertinent pour des formes d'innovation, principalement commerciales, il ne fonctionne pas pour le programme 1DigneToit. La réussite repose sur d'autres éléments, et sa perception conditionne la diffusion, et non l'inverse. Par ailleurs cette diffusion ne sera pas indépendante des pouvoirs publics. Ils ne sont pas ici un simple soutien de l'innovation car ils participent pleinement à un processus d'institutionnalisation plus large que celui proposé avec le changement d'échelle.

05.2 L'institutionnalisation dans l'innovation sociale

Si l'on s'intéresse à présent à la littérature académique sur l'innovation sociale, on remarque que la diffusion comme modalité centrale est relativisée au profit d'une analyse en matière d'institutionnalisation et/ou de changement institutionnel. « L'innovation sociale invite à revisiter les formes d'appropriation par les acteurs et les institutions. (…) L'importance des agencements locaux et des médiations institutionnelles conduit à une prise de distance vis-à-vis des formes de généralisation des innovations qui relèveraient de l'essaimage ou de la réplication de pratiques normalisées et standardisées d'un territoire à l'autre. » (Bucolo et *al.*, 2015).

Nous proposons dans cette dernière partie de développer une perception de la réussite de l'innovation sociale du programme 1DigneToit sous l'angle de son processus d'institutionnalisation. Pour ce faire, notre proposition reprend l'analyse proposée durant l'ensemble de cette contribution et la synthétise en faisant dialoguer ensemble la sociologie des problèmes publics (Neveu, 2005) et l'institutionnalisme en économie inspiré des travaux de John R. Commons (Bazzoli, 1999).

Cette analyse n'attribue pas la réussite du programme à un acteur en particulier, elle propose avant tout une vision systémique ou constructiviste de la réussite de l'innovation sociale, dans laquelle les pouvoirs publics sont parties prenantes. Elle repose aussi sur un dialogue entre les institutions et les actions économiques. Les deux paragraphes ci-dessous résument notre analyse.

Dans le cadre du programme 1DigneToit, l'espace institutionnel est à la fois structuré par le problème public de la précarité énergétique et les règles et relations entre organisations cadrées par le dispositif Habiter Mieux. Cet espace institutionnel cadre l'action économique : il institutionnalise les prescripteurs nommés « Opérateurs Anah » et toutes les transactions sont réglées par Habiter Mieux, tels que les plafonds, le choix des artisans labellisés RGE, l'utilisation du DPE (Diagnostic de performance énergétique) pour évaluer l'amélioration, etc. De cette manière l'action économique qui se met en place à travers les opérateurs Anah, les artisans, etc. renforce et concrétise les dispositifs présents dans l'espace institutionnel. Les relations entretenues entre cet espace institutionnel et l'action économique, comme nous l'avons montré dans les premières et deuxièmes parties de cette contribution, nous montrent que l'on ne peut pas analytiquement penser l'un indépendamment de l'autre. Néanmoins comme nous l'avons développé précédemment, cette politique publique et sa mise en œuvre n'est pas sans limite et le parcours classique d'un foyer en situation de précarité qui souhaite bénéficier des aides rencontre de nombreux freins.

C'est dans ce pli que toute la pertinence du programme 1DigneToit s'insère et prend forme. A la fois par des actions d'entrepreneur de cause des propriétaires occupants en précarité et d'entrepreneur frontière d'une coordination composée des différents intervenants professionnels et bénévoles, le programme piloté par REH se différencie de l'existant dans Habiter Mieux et des opérateurs en présence. Sur son versant politique et médiatique, il participe aux opérations d'identification, de

cadrage, de justification, de popularisation et de mise en politique publique du problème public de la précarité énergétique. Sur son versant économique, il réalise concrètement les travaux au sein de foyers en précarité énergétique et peut identifier des pistes d'amélioration de la politique publique en vue d'une meilleure accessibilité des aides aux propriétaires occupants. Ces deux versants sont liés : le premier donne sens au deuxième qui en retour donne corps au premier. REH devient opérateur Anah, mais un opérateur spécifique voire unique : sa ressource spécifique est la participation des personnes bénévoles du SC et il réussit à convaincre l'État de changer sa perception de la valeur d'un accompagnement par l'augmentation du plafond d'aide monétaire attribuée par l'Anah. Cette sélection par les autorités, pour paraphraser le vocable institutionnaliste, est un changement des règles dans les transactions qui s'opèrent entre le programme et l'État, c'est-à-dire un changement institutionnel. Paradoxalement, ce changement de la perception de la valeur d'un accompagnement est rendu possible grâce à l'action bénévole dans le programme, action de nature non monétaire.

Ces deux paragraphes synthétisent l'analyse de la perception de réussite de l'innovation sociale du programme 1DigneToit et du processus de changement institutionnel à l'œuvre entre 2014 et 2022. Le point de départ n'est donc pas la rencontre avec un besoin social, et le changement d'échelle ou la diffusion ne sont pas le déclencheur de la perception de réussite.

Aussi, et nous terminerons par cela, cette analyse montre que le rôle des pouvoirs publics n'est pas exogène à la réussite d'une innovation sociale. Non seulement le changement institutionnel nécessite leur participation et action, mais lorsque la réussite est partagée et qu'elle rend sensée la diffusion, alors cette dernière repose également sur les pouvoirs publics. C'est d'ailleurs une idée qui n'est pas très éloignée de la vision du fondateur du SC lorsqu'il écrivait :

« Régulièrement, les autorités de l'Etat demandent au Secours catholique de multiplier chacune de ces initiatives. La réponse de Jean Rodhain est nette : "Nous refusons absolument : c'est à l'Etat, c'est aux départements, c'est au ministère de la Santé, de construire ces maisons-là. Nous l'avons fait à titre de prototype, pour voir si l'expérience était intéressante. Notre rôle se limite là". Les cités-secours ont donc pour fonction de provoquer l'adaptation de la législation aux problèmes contemporains. (…) La contagion s'effectue par la législation. » (Dubrulle, 2017, p.153-155).

Réseau Éco-Habitat et le programme 1DigneToit sont aujourd'hui globalement perçus comme une réussite en matière d'innovation sociale, ils apportent une solution concrète et différenciée de l'existant au problème public de la précarité énergétique en se focalisant sur les propriétaires occupants en situation de précarité. L'organisation et le programme entrent alors dans un nouvel enjeu de réussite : sa diffusion. Cette dernière a devant elle au moins deux voies complémentaires de réalisation : par le changement d'échelle « classique » de l'organisation et du programme et/ou par une continuité du changement de règles opérée par l'Anah.

.....

BIBLIOGRAPHIE

Akrich, M., Callon, M. & Latour, B. (1988), « A quoi tient le succès des innovations ? 1 : L'art de l'intéressement », *Gérer et comprendre*, Annales des Mines, vol. 11, p.4-17.

Anderson, C.W. (1988), « Political Judgment and Theory in Policy Analysis » in E. B. Portis, M. B. Levy, (dir.), *Handbook of Political Theory and Policy Science*, New York, Greenwood, 1988.

Baumgartner, F., Jones, B.D. (1993), *Agendas and instability in American Politics*, Chicago, University of Chicago Press.

Bazzoli, L. (1999), *L'économie politique de John R. Commons. Essai sur l'institutionnalisme en sciences sociales*, Etudes d'économie politique, Paris, L'Harmattan.

Becker, H. S. (1966), *Outsiders: Studies in the sociology of deviance*. New York, Free Press.

Billaudeau, V. & Dewynter, C. (2015), « Innovation sociale et diffusion dans l'économie sociale et solidaire à travers l'exemple de Social Planet », *Sociologies pratiques*, vol. 31, n° 2, p.65-74.

Becker, H.S. (1988), *Les Mondes de l'art*, Paris, Flammarion.

Besançon, E., Chochoy, N. & Guyon, T. (2013), *L'innovation sociale. Principes et fondements d'un concept,* Paris, L'Harmattan.

Bezes, P., Musselin, C. (2015), « Chapitre 5 : Le new public management : Entre rationalisation et marchandisation ? », dans Boussaguet, L. (éd.), *Une French touch dans l'analyse des politiques publiques*, Paris, Presses de Sciences Po, p.125-152.

Bergeron, H., Castel, P. & Nouguez, E. (2013), « Éléments pour une sociologie de l'entrepreneur-frontière. Genèse et diffusion d'un programme de prévention de l'obésité », *Revue française de sociologie*, vol. 54, n° 2, p.263-302.

Boullier, D. (1989), « Du bon usage d'une critique du modèle diffusionniste : discussion-prétexte des concepts de Everett M. Rogers », *Réseaux*, vol. 7, n° 36, p.31-51.

Brodiec, S. & Sonnet, A. (2020) (dir.), *Action publique et partenariat(s). Enquête dans les territoires de l'éducation, de la santé et du social*, Nîmes, Champ social.

Brodiez, A. (2006), *Le Secours populaire français 1945-2000. Du communisme à l'humanitaire,* Paris, Presses de Sciences Po.

Bucolo, E., Fraisse, L. & Moisset, P. (2015), « Innovation sociale, les enjeux de la diffusion », *Sociologies pratiques*, vol. 31, n° 2, p.1-6.

Cacciari, J. (2017), « Une écologisation précipitée du social ? Au-delà de la "précarité énergétique" », dans Barbier, J-C. (éd.), *Protection sociale : le savant et le politique*, Paris, La Découverte, p.100-119.

Callon, M. & Latour, B. (1991), « Introduction », dans Callon, M. (éd.), *La science telle qu'elle se fait. Anthologie de la sociologie des sciences de langue anglaise,* Paris, La Découverte, p.7-36.

Cefaï, D. (1996), « La construction des problèmes publics », Réseaux, 14, 75, p. 43-66.

Collovald, A. (dir.) (2002), L'humanitaire ou le management des dévouements : Enquête sur un militantisme de « *solidarité internationale* » en faveur du Tiers-Monde, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

Cour des comptes (2018), *Le programme « Habiter mieux » de l'Agence nationale de l'habitat (Anah)*, Communication à la commission des finances du Sénat. https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2018-04/20180404-rapport-programme-habiter-mieux.pdf.

Dallier, P. (2018), *Le programme « Habiter mieux »*, Rapport d'information fait au nom de la commission des finances sur l'enquête de la Cour des comptes sur le programme « Habiter mieux ».
https://www.senat.fr/rap/r17-399/r17-3991.pdf.

Doyon, M. & Deroo, T. (2014), « Développement territorial périurbain, réseau d'acteurs et innovation sociale : le cas d'une coopérative internet dans la région de Montréal », *Revue Interventions économiques*, n° 5.

Dubois, V. (2015), *La vie au guichet : administrer la misère*, Paris, Éditions Points.

Dubrulle, L. (2017), « Quand la charité fabrique des hommes », *Transversalités*, vol. 143, n° 4, p.141-156.

Dutertre, E., Glemain, P. & Poutier, E. (2013), « Une innovation sociale en économie solidaire : le cas Solidarauto », *Humanisme et Entreprise*, vol. 313, n° 3, p.51-64.

Fontan, J-M. (2008), « Développement territorial et innovation sociale : l'apport polanyien », *Revue interventions économiques*, n° 38, p.169-186.

Frétigné, C. (1999), « Le don de soi. Logiques d'engagement des bénévoles d'associations caritatives », *Recherches et Prévisions*, n° 56, juin 1999, p.1-7.

Gaglio, G. (2021), *Sociologie de l'innovation*, Paris, Presses Universitaires de France.

Gusfield, J. (1963), *Symbolic crusade: Status politics and the American Temperance movement*, Urbana, University of Illinois Press.

Gusfield, J. R. (1981),*The culture of public problems: Drinking-driving and the symbolic order*, Chicago, University of Chicago Press.

Harrisson, D. (2012), « L'innovation sociale et l'entrepreneur schumpétérien : deux lectures théoriques », *Revue interventions économiques*, n° 45, p.20-37.

Harrisson, D. (2012), « Quatre propositions pour une analyse sociologique de l'innovation sociale » *Cahiers de recherche sociologique*, n° 53, p.195-214.

Hatchuel, A. (1995), « Le marché à prescripteurs. Crise de l'échange et genèse sociale », dans Jacob, A & Vérin, H. (dir.), *L'inscription sociale du marché*, Paris,L'Harmattan, (coll. Logiques sociales), p.205-225.

Hugues, E-C. (1996), *Le regard sociologique. Essais choisis*, Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Paris, Éditions de l'EHESS.

Ion, J. (2012), *S'engager dans une société d'individus*, Paris, Armand Colin.

Kingdon, J.W. (1984), Agendas, *Alternatives and Public Policies*, Little Brown.

Kitsuse, J. & Spector, M. (1977), *Constructing social problems*, New York, Routledge.

Lagroye, J. (1997), « On ne subit pas son rôle », *Politix*, vol. 10, n° 38. p.7-17.

Lascoumes, P., Le Galès, P. (2018), *Sociologie de l'action publique*, Paris, Armand Colin.

Lees, J. (2014), *Ethnographier la précarité énergétique : au-delà de l'action publique des mises à l'épreuve de l'habiter*, Thèse, Anthropologie sociale et ethnologie, Marseille, EHESS.

Lhuilier, D. (2005), « Le "sale boulot" », *Travailler*, vol. 14, n° 2, p.73-98.

Lignier, W. (2012), *La petite noblesse de l'intelligence : une sociologie des enfants surdoués*, Paris, La Découverte.

Lyet, P. (1997), *L'organisation du bénévolat caritatif : L'exemple de l'aide scolaire au Secours catholique*, Paris, L'Harmattan.

Neveu E. (1999), « L'approche constructiviste des "problèmes publics". Un aperçu des travaux anglo-saxons », *Études de communication*, n° 22, p. 41-57.

Neveu, E. (2005), *Sociologie des mouvements sociaux*, Paris, La Découverte.

Neveu, E. (2015), *Sociologie politique des problèmes publics*, Paris, Armand Colin.

Padioleau, J.-C. (1982), *L'État au concret*, Paris, PUF.

Passeron, J-C. & Revel, J. (2005) (dir.), *Penser par cas,* Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.

Plociniczak, S. (2003), « La construction sociale du marché des très petites entreprises. Des réseaux sociaux au capital social local des entrepreneurs. L'exemple de l'arrondissement Lensois », *Revue d'Economie Régionale et Urbaine*, n° 3, p.441-476.

Richez-Battesti, N., Petrella, F. & Vallade, D. (2012), «L'innovation sociale, une notion aux usages pluriels : quels enjeux et défis pour l'analyse ?», *Innovations*, vol. 2, n° 38, p.15-36.

Sawicki, F. & Siméant, J. (2009), « Décloisonner la sociologie de l'engagement militant. Note critique sur quelques tendances récentes des travaux français », *Sociologie du travail*, vol. 51, n° 1, p.97-125.

RECHERCHE &
TRANSFERT
SCIENCES
SOCIALES

Les co-financeurs de cette recherche :

21 Rue François Génin
Amiens - 80000
03 22 72 49 53
contact@institutgodin.fr
institutgodin.com