



CLER

Réseau pour la transition énergétique

COMPTE-RENDU

Séminaire SLIME du 30 juin 2014

Programme CEE PRO-INFO 07

30 juillet 2014

2-B, rue Jules Ferry
93100 Montreuil

Tél : 01 55 86 80 00
Fax : 01 55 86 80 01

Mail : info@cler.org
<http://www.cler.org>

Association loi 1901 • SIRET : 352 400 436 00049 • Code APE : 7022 Z

Le séminaire SLIME s'est tenu le lundi 30 juin à Paris et a réuni une vingtaine de participants¹. IL a vocation à être reconduit chaque année pour répondre aux besoins d'échanges de pratiques et d'outils des collectivités et de leurs partenaires engagés dans un dispositif SLIME.

1. Bilan 2013 des SLIME

Depuis 2013, 17 dispositifs SLIME ont été lancés, en pilotage ou en co-pilotage, par 20 collectivités locales, groupements ou établissements publics. Il s'agit de :

- Conseils généraux du Gers, Lot, Bas-Rhin, Jura, Pas-de-Calais, Hérault, Aude
- Communautés d'agglomération de Cap Calaisis, Valence Romans Sud Rhône-Alpes
- Communauté Urbaine Brest Métropole Océane
- Communautés de communes de la Montagne Noire, de Lamballe, du Lodévois Larzac
- CCAS de Liffré et de Saint-Etienne
- Villes de Bordeaux, Montfermeil, Ganges, Loos-en-Gohelle, Saint-Etienne

Un premier bilan du programme² sur la base du suivi quantitatif opéré par le CLER montre que : Les **11 territoires** qui ont mis en œuvre un dispositif local SLIME en 2013 comptent **un million de ménages**.

Ils prévoient près de **2200 visites à domicile**, représentant **2 % de la population couverte** (soit le double de l'objectif de 1% demandé dans le cadre du SLIME).

Le programme SLIME permet de déclencher un peu **plus d'un million d'euros dans la lutte contre la précarité énergétique** dans les collectivités.

Concernant le repérage, les **deux tiers des ménages sont identifiés par des travailleurs sociaux** (assistante sociale ou conseillère en économie sociale et familiale), le dernier tiers est identifié par une palette d'acteurs (outils de communication, bouche à oreille, la collectivité, les espaces info- énergie). Ces chiffres montrent que les acteurs pouvant repérer des ménages sont très divers et que la collectivité a tout intérêt à les solliciter.

La moitié des ménages visités en 2013 se restreignent, pour éviter des factures d'énergie trop élevées. **Un tiers utilise un chauffage d'appoint**.

Un tiers des ménages est orienté vers une solution de travaux (programme Habiter Mieux, Fonds social d'aide aux travaux, opération programmée d'amélioration de l'habitat). Les 2 autres tiers sont orientés vers des solutions ou des acteurs aussi variés que : intervenant social, EIE, ADIL/CLCV, opérateur de l'Anah, attribution d'aides nouvelles, service technique de la collectivité, médiateur de l'énergie, fournisseur d'énergie.

Un site internet du CLER (www.lesslime.fr) est dédié au programme SLIME. Il présente le fonctionnement et les objectifs du programme, une Foire aux Questions, des vidéos de visites à domicile et l'agenda des formations dédiées aux chargés de visite réalisant des diagnostics sociotechniques.

Le prochain appel à candidature aura lieu le 30 septembre 2014 et deux autres seront lancés en 2015 : février/mars et septembre/octobre.

¹ Liste des participants en annexe 1.

² Bilan détaillé en annexe 2.

³ Fiche de synthèse sur l'accès aux fichiers FSL rédigée par le Réseau RAPPEL en annexe 4.

2. Comment récupérer les Certificats d'Économies d'Énergie ?

Dans le cadre du programme SLIME, les collectivités peuvent valoriser en CEE leurs dépenses de fonctionnement ou d'investissement dédiées à leur dispositif local SLIME, selon deux circuits complémentaires.

2.1 Via le programme SLIME

Les dépenses suivantes réalisées par les collectivités pilotes sont éligibles aux CEE via le SLIME.

- Temps de coordination de la collectivité et animation locale
- Campagne de communication pour informer sur le service disponible
- Sensibilisation des « donneurs d'alerte » et des prescripteurs de visite
- Recrutement et formation des chargé(e)s de visite
- Visites à domicile : temps de travail, équipements de mesure, certains équipements d'économies d'énergie, coûts de déplacement

2.2 Via les opérations standardisées

Les équipements d'économies d'énergie installés ou remis gratuitement et systématiquement chez les ménages et qui font l'objet d'une fiche d'opération standardisée peuvent être valorisés en CEE par la collectivité pilote, indépendamment du SLIME. Il s'agit des équipements suivants (dont la liste est reprise dans le dossier de candidature) :

- Lampe de classe 1 pour la France métropolitaine (Fiche n° BAR-EQ-01)
- Coupe-veille automatique (Fiche n° BAR-EQ-06)
- Lampe à LED pour l'éclairage d'accentuation (Fiche n° BAR-EQ-07)
- Isolation d'un réseau hydraulique de chauffage (Fiche n° BAR-TH-15)
- Robinet thermostatique (Fiche n° BAR-TH-17)
- Programmeur d'intermittence centralisé pour un chauffage à combustible (Fiche n° BAR-TH-18)
- Programmeur d'intermittence centralisé pour un chauffage électrique (Fiche n° BAR-TH-20)
- Système de comptage individuel d'énergie de chauffage (Fiche n° BAR-TH-21)
- Système hydro-économe pour la France métropolitaine Fiche n° BAR-TH-49

Les deux circuits de récupération des CEE sont détaillés en annexe 3. Le CLER ne délivrera une attestation que pour le 1er type de dépenses.

3. Échanges sur les différentes étapes du SLIME

Lors de ce premier séminaire SLIME, les collectivités ont pu échanger sur chacune des étapes d'un SLIME : repérage, visite à domicile et orientation. Le rendu de chaque séquence est repris ci-dessous.

3.1 Les méthodes de repérage

L'objectif de cette séquence a été d'identifier les difficultés de chaque participant en matière de repérage et de recueil de données sur les ménages afin de mutualiser les bonnes pratiques et les éléments reproductibles.

Identifier / Mobiliser / Sensibiliser les donneurs d'alerte	
Action / Domaine	Difficultés exprimées
Temps de travail insuffisant	Sensation de surcharge de travail des travailleurs sociaux Comment impliquer les travailleurs sociaux au delà de leur fiche de poste Manque de légitimité des jeunes en service civique
Appropriation du SLIME	Faire reconnaître le SLIME comme outil auprès des travailleurs sociaux (Maison de la Santé, CCAS, associations) Difficulté d'appropriation du dispositif par les donneurs d'alerte Difficulté à mobiliser les travailleurs sociaux et à inscrire les partenariats dans la durée. Interrogation des travailleurs sociaux sur la légitimité du porteur du SLIME La démultiplication des intervenants qui suivent les ménages peut générer de la confusion pour les travailleurs sociaux qui ont du mal identifier le rôle et les compétences de chacun
Réseau « santé » difficile à mobiliser	Principale difficulté : appropriation par les donneurs d'alerte hors travailleurs sociaux
Mise en réseau d'une diversité d'acteurs	Mettre en cohérence en musique / articuler les différents réseaux d'acteurs
Inscription dans la durée	

Recueillir les données sur les ménages	
Action / Domaine	Difficultés exprimées
La méthode	Collectivité pilote n'a pas les données FSL (géré par le Conseil Général) ³ Grande disparité de fonctionnement des territoires départementaux Certains ménages sont réticents à montrer leurs factures Comment donner envie aux ambassadeurs de l'efficacité énergétique d'aller plus au fond des choses Développer des partenariats requiert de la légitimité et de la confiance
Les données	Caractériser le ressenti (notion de restriction) Recueillir les coordonnées des bailleurs privés Le ménage ne sent pas concerné car il fait face à d'autres problèmes que la précarité énergétique (dettes) Pré-diagnostic du logement et connaissance des consommations
Les outils	Créer une fiche de signalement adaptée
La confidentialité	Qui peut fournir des données sur les revenus, la part des dépenses énergétiques dans le budget des ménages ? Parfois difficulté à obtenir l'accord du ménage

³ Fiche de synthèse sur l'accès aux fichiers FSL rédigée par le Réseau RAPPEL en annexe 4.

Après avoir exprimé leurs difficultés, les participants ont pu y apporter des réponses croisées.

Comment favoriser l'appropriation du SLIME par les travailleurs sociaux ?

À Lodève, la fiche de repérage a été co-construite avec les travailleurs sociaux, qui demandent les 3 derniers bulletins de salaire du ménage, afin de tenir compte de leur situation financière actuelle.

Au Conseil Général du Gers (CG32), l'animatrice a observé un phénomène de démobilitation des travailleurs sociaux dans la durée : nécessité de piqûres de rappel sur le dispositif. La visite à domicile a été rendue obligatoire pour toute demande de FSL. Le risque de coupure est limité, car dès lors qu'un dossier FSL est instruit, le ménage a 2 mois avant la coupure.

Comment mettre en cohérence le réseau des donneurs d'alerte (acteurs très différents) ?

Au CG32, l'animatrice SLIME a rencontré les donneurs d'alerte individuellement, dont les maires, secrétaires de mairie et associations d'aide à domicile. Ils se disent intéressés, mais ne se sentent pas légitimes. Ils n'y pensent plus car le repérage ne fait pas partie des activités professionnelles. Il est donc essentiel de voir les donneurs d'alerte régulièrement.

À Lodève, l'implication des élus est importante. Un élu s'est proposé de réaliser des visites en binôme avec l'ambassadeur de l'efficacité énergétique qui sera recruté.

Comment toucher le milieu médical ?

Le CG32 a réussi à mobiliser un seul médecin (pour un territoire de 3710 ménages).

La Ville de Bordeaux a invité les ordres médicaux des différentes branches (infirmiers, personnels paramédical, médecins), sans succès.

Pour l'association Gefosat, il est très difficile de mobiliser les personnels médicaux. Il faut certainement commencer modestement avec une ou deux personnes, qui pourraient être intéressées à titre privé.

Le Conseil Général de l'Hérault (CG34) conseille de s'adresser aux établissements recevant des enfants de moins de 6 ans, sur les questions de qualité de l'air. Voir à ce sujet la future modification législative des ERP (Etablissements Recevant du Public) qui devrait intégrer des critères sur la qualité de l'air intérieur et qui peut donner des opportunités de mobilisation du secteur sanitaire et social.

Pour la Ville de Bordeaux, l'entrée par la PMI ou les établissements recevant des enfants n'est pas suffisante car la moitié des ménages sur ce territoire sont des personnes seules.

Comment récupérer les coordonnées du bailleur en cas de litige avec le locataire ?

Le CREAQ propose de recueillir le numéro de cadastre auprès de la Mairie.

Comment faire le lien avec le fournisseur d'énergie en cas de coupure imminente ?

Avec l'autorisation signée par le ménage et sa référence client, la collectivité ou son partenaire appelle le fournisseur d'énergie (n° de téléphone dédié aux travailleurs sociaux).

La méthode de mobilisation des donneurs d'alerte du Conseil Général du Jura

Le SLIME du Jura s'inscrit dans le PDALPD (Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées) et est intégré au règlement FSL au titre des actions préventives. La présentation (en annexe 5) fait le point sur la mobilisation des donneurs d'alerte

3.2 Le diagnostic sociotechnique

Les participants, répartis en 3 groupes, ont échangé sur les modalités des visites à domicile : profil des chargés de visite, types d'intervention, préconisation pour la réalisation du diagnostic sociotechnique.

3.2.1 Modalités d'intervention

Le profil des chargés de visite	Avantages	Inconvénients
Conseiller énergie	<ul style="list-style-type: none">- Connaissance des donneurs d'alerte, de la précarité énergétique- Personne déjà formée qui apporte une expertise- Bon repérage des problèmes liés à l'énergie (bâti, équipement, consommation)	<ul style="list-style-type: none">- Coût plus élevé (?)- Pas de compétences sociales théoriques, mais bonne connaissance de la précarité énergétique
Ambassadeur de l'efficacité énergétique	<ul style="list-style-type: none">- Coût direct faible (75% du SMIC brut par l'Etat)- Formation⁴ sur le diagnostic sociotechnique disponible	<ul style="list-style-type: none">- Niveau de formation et de qualification (jeunes sans diplôme)- Recrutement difficile : peu de candidatures- Coût indirect important : demande du temps d'encadrement
Travailleur social	<ul style="list-style-type: none">- Mobilise plus facilement les partenaires du logement (ADIL, H&D...)	<ul style="list-style-type: none">- Peu de temps dédié à la mission, car charge de travail déjà importante par ailleurs- Pas assez de moyens humains
Volontaire du service civique	<ul style="list-style-type: none">- Peuvent être diplômés, issus de formation « développement durable »- Jeunes très motivés- Coût direct faible- Formation en interne possible pour mise à niveau	<ul style="list-style-type: none">- Période de présence réduite : 9 mois/12 et 28h/semaine- Diversité des profils- Pas reproductible dans la durée- Niveau de formation pas adapté- Manque de connaissances sociales et sur la précarité énergétique
Médiateur énergie logement	<ul style="list-style-type: none">- Très bonne connaissance du territoire et des publics et des donneurs d'alerte	
CAE/CUI	<ul style="list-style-type: none">- Choix d'un profil non technique- Lien avec la population plus important : communication en créole, pédagogie	<ul style="list-style-type: none">- Fort besoin d'accompagnement- Formation par les partenaires opérationnels de la collectivité et intervenants externes (ADIL, CAF...)
Technicien auto-réhabilitation	<ul style="list-style-type: none">- À l'aise dans la négociation avec le bailleur privé	<ul style="list-style-type: none">- Tendance à réduire le diagnostic sociotechnique du côté bâti

⁴ Cette formation est disponible pour tous les profils de chargés de visite. Plus d'information sur www.cler.org/Se-former-au-diagnostic

Emploi d'avenir (hors ambassadeurs)	<ul style="list-style-type: none"> - Dérogation parfois possible pour embaucher bac+1/+2 et CESF dans le cadre des emplois d'avenir - Existence de plan de formation - Chaque emploi d'avenir est encadré par un tuteur souvent le pilote du FSL (1 sur chacun des 9 territoires) - Si nombreux quartiers Zone Urbaine Sensible, vivier pour recruter de bons profils 	- Niveau de formation
-------------------------------------	---	-----------------------

Type d'intervention	Avantages	Inconvénients
En binôme	<ul style="list-style-type: none"> - Complémentarité entre les profils « conseiller énergie » et « travailleur social » - Bon recueil de données - Approche globale - 2 Ambassadeurs : se motivent mieux, sécurité mieux assurée (en cas de problème) - Plus confortable pour l'installation de matériel - Pour les profils peu diplômés (emploi d'avenir, VSC) : nécessité de travailler en binôme 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des congés et des absences quand les visites sont systématiquement réalisées en binôme - Chronophage
En solo	<ul style="list-style-type: none"> - Les 1ères visites se font en binôme - Autonomie et réactivité plus fortes 	<ul style="list-style-type: none"> - La visite dure plus longtemps

Type d'intervention	Avantages	Inconvénients
1 visite à domicile	<ul style="list-style-type: none"> - Eviter un nouveau RDV 	<ul style="list-style-type: none"> - Il peut manquer un suivi avec la famille
2 visites à domicile	<ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux besoins du ménage constatés lors de la 1ère visite, en installant des équipements adaptés à la seconde - Possibilité de vérifier lors de la 2è visite l'appropriation et l'utilisation des équipements installés lors de la 1ère 	<ul style="list-style-type: none"> - Chronophage - Frais de déplacement plus élevés

Type d'intervention	Avantages	Inconvénients
Équipements adaptés au logement	<ul style="list-style-type: none"> Adaptation totale à un coût identique Certitude que ce qui est installé est utile Les équipements non éligibles à une fiche standardisée peuvent être fabriqués par une association d'insertion (CG de l'Hérault) 	<ul style="list-style-type: none"> Difficulté de gestion du stock Difficulté à financer les équipements
Kit uniforme d'équipements	<ul style="list-style-type: none"> Les analyses sont plus simples pour l'évaluation des économies d'énergie réalisées dans le cadre du dispositif 	<ul style="list-style-type: none"> Risque de gaspiller des équipements

3.2.2 Préconisations pour la réalisation du diagnostic sociotechnique

Activités du chargé de visite	Détails des actions	Outils	Difficultés rencontrées	Préconisations proposées
Organiser son déplacement au domicile du ménage	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de RDV - Idée d'une caravane avec les permanences EIE, CAUE dont les chargés de visite profiteraient - Demander aux ménages de préparer les factures - Dépend de l'échelle du territoire 	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphone - Secrétariat dédié - Fiche de repérage (avec plages horaires de disponibilité pour rappel ou RDV) - Fiche de liaison signée - Fiche prévisite (date, adresse, raison de la visite, coordonnées du ménage) 	<ul style="list-style-type: none"> - Plus de difficulté à mobiliser les gens en fin de période de chauffe - Beaucoup de ménages ne trouvent pas leurs factures - Parfois les ménages sont absents - Certains ménages parlent peu français - Temps de parcours 	<ul style="list-style-type: none"> - Écourter le délai entre la prise de RDV et les visites - Calendrier partagé - Vérifier les nom/adresse complète/digicode... - Rappeler la veille ou le matin du RDV - Partenariat avec certaines associations (traduction) - Optimisation des tournées (en secteur rural)
Evaluer la situation socio-économique des ménages, leur mode de vie et leurs pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de la famille	<ul style="list-style-type: none"> - Tour du logement : échange libre avec les occupants du logement - Visite en 2 temps : <ol style="list-style-type: none"> 1. les factures, le bâti, les aspects techniques du logement 2. tour du logement, écoute - Calculer le taux d'effort logement + taux énergétique - Demander les ressources du ménage 	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodologie dédiée : comprendre pourquoi le ménage a sollicité une visite - Outil de relevé de consommation 		<ul style="list-style-type: none"> - Attention au vocabulaire employé pour les gestes : éviter de culpabiliser, « il faut / il ne faut pas » - Bonne capacité d'écoute - Vérifier les tarifs première nécessité et sociaux
Réaliser un diagnostic succinct du bâti et exhaustif des installations et équipements		<ul style="list-style-type: none"> - Appareils de mesure (débitmètre, hygromètre, thermomètre air et frigo, wattmètre, mètre laser, compteur CO2, sonde humidité mur...) - Appareil photo 		<ul style="list-style-type: none"> - Demander l'accès aux compteurs et aux prises électriques

Activités du chargé de visite	Détails des actions	Outils	Difficultés rencontrées	Préconisations proposées
Apporter des conseils personnalisés aux ménages qui tiennent compte du diagnostic réalisé	<ul style="list-style-type: none"> - Compte-rendu en 3 parties : tarifs/consommation – comportement – bâti - Post-it dans le logement 	<ul style="list-style-type: none"> - Aimant : rappel des bons gestes 		
Installer (ou remettre) des équipements économes en eau et en énergie			<ul style="list-style-type: none"> - Besoin de l'habilitation électrique - Problème de responsabilité en cas de mauvaise installation - Dans certains kits uniformes, les joints peuvent augmenter les problèmes d'humidité - Certains réflecteurs ne sont pas adaptables - Kit eau : gros potentiel d'économie 	<ul style="list-style-type: none"> - Travaux d'urgence à prévoir pour problème électrique par exemple
Rendre compte des visites et orienter le ménage	<ul style="list-style-type: none"> - C cellule de coordination mensuelle pour trancher les orientations - Rendu sur place (pas de rapport écrit) ou envoi d'un rapport écrit 	<ul style="list-style-type: none"> - Feuille de route : orientation - Trame rapport de visite 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de vision globale, éclatement du suivi, fractionnement des dispositifs par thématique 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire le lien avec la cellule « habitat indigne » - Envoyer le CR assez rapidement après la visite - Avoir l'accord du locataire avant de prendre contact avec son bailleur

4. L'orientation des ménages

L'objectif de ce travail est d'identifier les acteurs vers lesquels les ménages sont susceptibles d'être orientés après la visite à domicile, et d'échanger sur les difficultés et les réussites vécues par les collectivités et leurs partenaires à travailler avec eux.

Les retours d'expérience des participants ont montré que les spécificités locales et les jeux d'acteurs dans chaque territoire d'intervention impactent fortement la qualité des partenariats.

Les acteurs ont été séparés en 4 grandes catégories⁵ en fonction de leurs domaine de compétences : règlements de litiges, aides financières, information/conseil, expertise technique.

Pour chaque catégorie d'acteurs, les participants ont précisé le type de structure partenaire et qualifié le partenariat par un code couleur :

Je travaille bien avec 

J'ai des difficultés à travailler avec 

Quels partenariats établis pour le « règlement de litiges » ?

Ici, 7 participants ont déclaré bien travaillé avec les ADIL et 1 a exprimé ses difficultés à engager des partenariats avec ce même acteur.

Règlement de litiges									
	ADIL								
	Asso de consommateurs								
	Conseil Général								
	Asso de médiation (Léo Lagrange)								
	Fournisseurs énergie								
	Maison de la Justice et du Droit								

Quels partenariats établis pour les « aides financières » ?

											
											
											
											
											
											
											
											
											
											
											
											
											
											
											

⁵ Ce découpage correspond au guide réalisé dans le cadre de la formation ADEME « les travailleurs sociaux face à la précarité énergétique »

5. Quel(s) outil(s) développer ?

Le CLER a proposé de travailler au développement d'un logiciel d'analyse des consommations, de cartographie et de suivi de ménages pour les SLIME, qui devra permettre :

- la gestion du dispositif au niveau local
- la planification des visites, via un outil de cartographie
- la saisie, l'édition et l'analyse des données sociotechniques du ménage pendant et après la visite
- le calcul de gains potentiels et l'annonce de préconisations
- la compilation des données générant des statistiques exploitables au niveau national (ONPE)
- l'accompagnement des ménages, à savoir le suivi de leurs consommations, la qualification et le suivi du type de solution proposée
- le suivi et l'évaluation des dispositifs

Les participants ont réagi à cette proposition, en précisant :

- L'outil doit être simple d'utilisation.
- Points de vigilance sur les gains potentiels en kWh, € et CO₂ : pour certains, ce ne sont pas les éléments essentiels pour évaluer un SLIME. D'autres proposent de produire l'équivalent des étiquettes énergie pour les factures, les équipements du ménage, afin qu'il se situe par rapport à une moyenne.
- Les indicateurs doivent prendre en compte : les tarifs sociaux de l'énergie, les travaux, la notion de confort, la santé.
- Le logiciel devrait aider au suivi individuel du ménage : quels travaux ont été mis en œuvre ?
- Le traitement statistique : tri croisé → statut d'occupation, localisation
- Préparer les ménages à l'évolution climat (confort d'été dans certaines régions).
- Une base de données filemaker des FSATME (Fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise d'énergie) existe. Il faudrait la consulter pour s'appuyer dessus éventuellement.
- Les collectivités pourraient utiliser cet outil pour évaluer les politiques publiques et donc : l'impact sur le budget FSL, les orientations vers les dispositifs, la quantité de CEE valorisés et les sommes correspondantes.
- Certains ont déjà créé leurs propres outils.
- La question de la limite de l'outil se pose : doit-il s'arrêter comme le SLIME à l'orientation du ménage, ou doit-il aller plus loin (évaluation du dispositif, travaux...).

5. Perspectives et pistes de réflexion pour la prochaine journée :

Un tour de table et un questionnaire d'évaluation rempli en fin de journée font ressortir les préconisations suivantes :

- Adapter la durée pour approfondir les thèmes : par des journées thématiques, un séminaire sur 2 journées consécutives, des réunions intermédiaires en visioconférence
- Proposer aux chargés de visite de participer à ces journées
- Faciliter les échanges d'expériences et d'outils entre porteurs de projet (liste de discussion ou autre)
- Travailler/échanger sur les actions complémentaires au SLIME (auto-réhabilitation accompagnée ; fonds sociaux d'aide aux travaux...)
- Élaborer un guide SLIME

Liste des annexes

Annexe 1 : Liste des participants au séminaire SLIME du 30 juin 2014

Annexe 2 : Bilan 2013 du programme SLIME

Annexe 3 : Procédure pour récupération des CEE

Annexe 4 : Fiche de synthèse RAPPEL pour récupération des données FSL

Annexe 5 : Présentation du SLIME du Conseil général du Jura

Séminaire SLIME – PARTICIPANTS - Lundi 30 juin 2014 - Paris



Collectivité pilote	Organisme	Participant	email	Téléphone
Brest Métropole Océane	Ener'gence	Audrey Cousquer	audrey.cousquer@energence.net	02 98 33 15 14
Brest Métropole Océane	Ener'gence	Cécile Cloarec	cecile.cloarec@energence.net	02 98 32 53 23
CA Cap Calais	Cap Calais	Céline Duffy	celine.duffy@agglo-calais.fr	03 21 19 55 66
CA Valence Romans Sud Rhône-Alpes	CA Valence Romans Sud Rhône-Alpes	Anne-Frédérique Couchaud	anne-frederique.couchaud@valenceromansagglo.fr	04 75 70 68 94 poste 5706
CG32	Conseil Général du Gers	Régine Saint-Mézard	rsaint-mezard@cg32.fr	05 62 67 43 38
CG34 + CC Lodévois Larzac + Ganges	CC Lodévois Larzac	Léa Girod	lgirod@lodevoisetlarzac.fr	04 67 88 44 69
CG34 + CC Lodévois Larzac + Ganges	Conseil Général de l'Hérault	Michel Pieyre	mpieyre@cg34.fr	04 67 67 68 65
CG34 + CC Lodévois Larzac + Ganges	Ganges	Elisabeth Richard	dgs.ganges@orange.fr	
CG34 + CC Lodévois Larzac + Ganges	Gefosat	Sandrine Buresi	sandrine.buresi@gefosat.org	04 67 13 80 90
CG39	Conseil Général du Jura	Armelle Cuenot	acuenot@cg39.fr	03 84 87 42 16
CG46	Conseil Général du Lot	Jean-Noël Liauzun	Jean-Noel.LIAUZUN@cg46.fr	05 65 53 44 80
CG62	Conseil Général du Pas de Calais	Nathalie Hette	Hette.Nathalie@cg62.fr	03 21 21 62 62
CG62	Conseil Général du Pas de Calais	Isabelle Mathieu	mathieu.isabelle@cg62.fr	03 21 21 67 01
CG67	Conseil Général du Bas-Rhin	Anne Haumesser	anne.haumesser@cg67.fr	03 69 20 75 25
CG67	Conseil Général du Bas-Rhin	Alexandra Surena	alexandra.surena@cg67.fr	03 69 33 24 46
Collectivité Territoriale de Corse	Collectivité Territoriale de Corse	Marie-Dominique Paoli	Marie-Dominique.Paoli@oec.fr	04 95 50 99 41
CR Réunion	SPL Énergie Réunion	Christy Picard	christy.picard@energies-reunion.com	02 62 38 39 92
Montfermeil	Ville de Montfermeil	Carole Labaudinière	carole.labaudiniere@ville-montfermeil.fr	06.71.57.29.12
Ville de Bordeaux	CREAQ	Nathalie Duviella	nathalie.duviella@creaq.org	05 57 95 09 55
Ville de Bordeaux	Ville de Bordeaux	Fanny Gabriel	f.gabriel@mairie-bordeaux.fr	05 24 57 16 27
Ville de Loos en Gohelle	Ville de Loos en Gohelle	Christelle Viel	christelle.viel@loos-en-gohelle.fr	03 21 69 88 77
	ADEME	Didier Chérel	didier.cherel@ademe.fr	04 93 95 79 01



CLER

Réseau pour la transition énergétique

Rapport Annuel SLIME Programme PRO-INFO 07

7 février 2014

Association CLER
2-Bât-B rue Jules Ferry
93100 Montreuil
Tél : 01 55 86 80 00
Fax : 01 55 86 80 01
Web : www.cler.org
Courriel : info@cler.org

Présentation succincte du dispositif

On estime que **4 à 5 millions de ménages** sont concernés par la **précarité énergétique**. En revanche, la proportion de ceux qui ont connaissance et recours à des dispositifs existants les aidant à sortir de cette situation est bien moindre. Le **repérage des ménages** en situation de précarité énergétique est la **première étape pour traiter le problème**.

Une analyse comparée¹ de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique, rédigée par des sociologues de l'énergie et basée sur l'analyse de plusieurs expérimentations menées dans le monde (Québec, Guyane, Allemagne, France métropolitaine), préconise la réalisation systématique, chaque fois qu'une situation sensible est détectée, d'une visite au domicile du ménage en précarité énergétique. Cette visite est l'occasion d'établir un **diagnostic sociotechnique léger** visant à améliorer le confort, qualifier la situation du ménage et de son logement pour lui recommander des solutions adaptées à sa situation.

Ce système territorialisé de visites à domicile en masse, ainsi que l'animation nécessaire pour mobiliser les partenaires locaux en amont et en aval, a été baptisé « Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie » (SLIME). C'est le programme du même nom, coordonné par le CLER et éligible aux Certificats d'économies d'énergie, qui est présenté dans cette note.

Un schéma de fonctionnement du dispositif est repris en annexe 1.

Les dispositifs et les collectivités pilotes

Chaque année le CLER lance 2 appels à candidatures, à destination des collectivités.

Au 1^{er} appel (clôturé le 25 février 2013), cinq collectivités ont déposé un dossier. Trois ont été retenues, leur dispositif local répondant aux critères définis dans le programme SLIME.

Il s'agit des conseils généraux du Gers, du Lot et du Bas-Rhin.

Au second appel (clôturé le 4 octobre 2013), les neuf collectivités qui ont déposé un dossier ont été retenues. La préparation des dossiers en amont, entre le CLER et les collectivités, a très certainement participé à une bonne qualité des dossiers.

Les collectivités sont dispersées dans 9 régions et sont de natures et de tailles différentes : Conseils généraux, Communautés urbaines, d'agglomération et de communes, Villes, Centres communaux d'action sociale. Le nombre de ménages sur le territoire de déploiement du SLIME (qui peut être différent, donc plus petit, du territoire de compétences de la collectivité) varie entre 2870 et 402 935.

¹ Analyse socio-technique comparée des dispositifs de réductions des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, C. Beslay, R. Gournet, M.-C. Zélem, M.H. Huzé, R. Cyssau. Programme PREBAT ADEME-PUCA.

Récapitulatif des dispositifs SLIME en 2013

Appel à candidatures	N°	Nom de la collectivité	Début	Fin	Durée (en mois)	Nb de ménages	Nb de visites	Objectif (1/1000)
28/02/13	1	Conseil général du Lot	04-août-12	31-déc.-13	17	79 575	110	1
	2	Conseil général du Gers	01-oct.-12	30-sept.-13	12	3 710	150	40
	3	Conseil général du Bas-Rhin	01-oct.-13	30-oct.-15	25	402 935	900	1
04/10/13	1	Conseil général du Lot	01-janv.-14	31-déc.-14	12	79 600	160	2
	4	Conseil général de l'Aude	01-janv.-14	01-janv.-15	12	15 000	120	8
	5	Conseil général du Jura	01-janv.-14	31-déc.-14	12	115 487	130	1
	6	Lamballe Communauté	01-janv.-14	31-déc.-14	12	11 379	50	4
	7	Communauté d'agglomération du Calaisis	01-sept.-13	31-août-14	12	40 292	41	1
	8	Communauté du Pays de Romans	01-nov.-13	21-déc.-14	14	20 000	150	6
	9	CCAS de Liffré	01-janv.-14	31-déc.-14	12	2 870	50	17
	10	Ville de Bordeaux	01-sept.-13	01-sept.-14	12	130 748	200	2
	11	Brest métropole océane	01-janv.-14	31-déc.-14	12	97 752	100	1
		TOTAL				999 348	2 161	
		MOYENNE			14		180	2

Les résultats

Les **11 territoires** qui ont mis en œuvre un dispositif local SLIME représentent **un million de ménages**. Ils prévoient près de **2200 visites à domicile**, représentant **2 % de la population couverte**.

Le programme SLIME permet de déclencher un peu plus **d'un million d'euros dans la lutte contre la précarité énergétique** dans les collectivités.

Les CEE contribueront à hauteur de **51 GWh cumac** soit, au cours actuel, environ **154 000€**.

Les résultats présentés ci-dessous sont réalisés à partir des données recueillies auprès des collectivités ayant réalisé des visites en 2012/2013. Il s'agit des Conseils généraux du Gers du Lot et du Bas-Rhin, des Communautés d'agglomération de Cap Calais et du Pays de Romans et de la Ville de Bordeaux.

- Profil des ménages ayant reçu une visite à domicile

Les résultats concernent **319 ménages**. Les **3/5 habitent en milieu rural**. La même proportion est constituée de **locataires** (du parc public ou privé). L'âge moyen est 45 ans. La composition de la famille est très variable (2 à 3 membres) et elles sont aussi nombreuses à être avec ou sans enfant.

Le SLIME s'appuie sur des **donneurs d'alerte pour repérer les ménages**. Pour les visites 2012/2013, ces donneurs d'alerte sont :

- **assistante sociale : 30 %** des ménages
- **conseillère en économie sociale et familiale : 35 %** des ménages
- **autre : 33 %** des ménages

La réponse « autre » est cochée dans le cas où la collectivité a élargi son propre réseau de travailleurs sociaux (donneurs d'alerte classiques) et s'appuie sur :

- la presse et des outils de communication (flyer, affiche) : 12 %
- le bouche à oreille : 8 %
- elle-même (élus et services) : 5 %
- les espaces Info→Énergie : 2 %

Ces chiffres montrent que **les acteurs pouvant faire remonter des ménages sont très divers** et que la collectivité a tout intérêt à les solliciter. Mais leur diversité implique beaucoup de temps de mobilisation et d'animation du dispositif.

- Profil des logements

Les logements sont situés dans le **parc ancien** (70% des logements dont la date de construction est renseignée datent d'avant 1975). Ils sont **individuels** (à 70%) et plutôt grands (donnée à mettre en regard avec le territoire rural) : **3 à 4 pièces et une surface moyenne de 92 m²**.

Le **type de chauffage est très largement individuel** (97%). Ce qui laisse entrevoir des possibilités de travaux pour remplacement.

- Stratégie retenue face aux problèmes d'énergie

Le recours aux aides est une donnée mal renseignée par les collectivités (la moitié des visites). Mais on constate que sur les 95 ménages qui ont recours aux aides, **67 ont bénéficié d'une aide du FSL**. Ce qui est cohérent avec le type de repérage des ménages utilisé par les collectivités et l'augmentation constatée des demandes de FSL pour des impayés d'énergie.

La moitié des ménages se restreignent, pour éviter des factures d'énergie trop élevées. **Un tiers utilise un chauffage d'appoint.**

- Préconisation et orientation proposées suite à la visite

Dans le cadre d'un SLIME, les ménages sont orientés après la visite à domicile, l'objectif étant de leur proposer une 1^{ère} solution leur permettant d'engager une sortie de leur situation de précarité énergétique.

Le SLIME, comme outil d'animation territoriale, ne cherche pas à augmenter le nombre de dispositifs existants sur un territoire mais à mettre en cohérence des programmes existants, de manière à orienter des ménages vers eux.

31% des ménages sont orientés vers une solution de travaux :

- **13% vers le programme Habiter Mieux** (soit 40 ménages)
- **11 % vers un fonds local d'aide aux travaux** (soit 35 ménages)
- **7% vers une opération programmée d'amélioration de l'habitat**

Les autres orientations sont proposées dans les proportions suivantes :

Orientation	Nombre de ménages
Mise en contact avec un intervenant social	14 %
Mise en contact avec l'Espace Info→Énergie	13 %
Mise en contact avec ADIL / CLCV	10 %
Mise en contact avec opérateur de l'ANAH	10 %
Attribution d'aides nouvelles	2 % (6 ménages)
Mise en contact avec Services techniques de l'habitat	2 ménages
Mise en contact avec le médiateur de l'énergie	1 ménage
Aide au remplacement d'équipements domestiques	1 ménage
Autres : fournisseur d'énergie pour modification du contrat (mensualisation / tarif social) ou services de la mairie	9 %

Les perspectives 2014

- Deux appels à candidatures chaque année

Le CLER lancera deux appels à candidature en 2014, avec remise des dossiers de candidatures au plus tard les 28 février et 30 septembre 2014.

Malgré l'intérêt certain que les collectivités portent à ce dispositif, il est difficile de se prononcer sur le nombre exact de collectivités qui répondront en 2014.

- Conception d'une formation pour aider au déploiement des SLIME

Pour aider les collectivités à mettre en place un dispositif SLIME sur leur territoire, le CLER coordonne un projet de conception d'une formation dédiée à l'activité « réalisation d'un diagnostic sociotechnique au domicile d'un ménage en précarité énergétique ».

Cette formation, cofinancée par l'ADEME, la Fondation Macif et Réunica, sera disponible à la fin du 1^{er} semestre 2014.

Procédure de valorisation des CEE produits dans le cadre du programme SLIME (PRO-INFO 07)

Dans le cadre du programme SLIME, les collectivités peuvent valoriser en CEE leurs dépenses de fonctionnement ou d'investissement dédiées à leur dispositif local SLIME, selon deux circuits complémentaires.

A Récupérer les CEE directement liés au programme SLIME

1. La collectivité remplit et envoie au CLER le fichier « budget réel »
2. Après validation, le CLER envoie l'attestation
3. La collectivité crée et remplit un dossier 'programme' sur le site www.emmy.fr pour la période couverte par l'attestation
4. La collectivité imprime le document qui en résulte
5. La collectivité envoie l'imprimé + attestation du CLER + arrêté du 26/12/2012 au PNCEE
6. Le PNCEE indique sur le compte de la collectivité la disponibilité des CEE
7. La collectivité vend ses CEE via le site ou via un tiers

B. Récupérer les CEE liés aux équipements d'économies d'énergie faisant l'objet d'une fiche standardisée

1. Justification du rôle actif et incitatif de la collectivité

Dans le programme SLIME, les collectivités pilotes font systématiquement installer ou remettre gratuitement aux ménages des équipements d'économies d'eau et d'énergie.

Le rôle actif et incitatif de la collectivité est justifié par :

- une attestation sur l'honneur écrite par la structure (collectivité pilote ou partenaire) qui distribue ou installe les équipements.

La structure est identifiée par son n° SIREN ou SIRET (si existant) unique.

L'attestation sur l'honneur stipule : « Je soussigné XX avoir distribué X lampes pendant la période du XX au XX dans la commune de XX »

Je soussigné « le nom du chargé de visite qui a installé ou distribué ou le nom de la structure ? »

2. Date de début et de fin de l'opération

La date de début de l'opération est la date de début de distribution à titre gratuit, et la date de fin de l'opération est la date de fin de la distribution.

L'écart entre ces deux dates ne peut pas dépasser 6 mois. Dans le cas où l'opération n'est pas limitée dans le temps ou dure plus de 6 mois (ex : programme SLIME sur 2 ans), l'opération pourra être découpée en période de 6 mois.

3. Justification de la réalisation de l'opération

Il est nécessaire d'avoir les preuves d'achat des équipements, à savoir :

- a- les factures d'achat des équipements par la collectivité pilote indiquant la marque et le modèle de l'équipement
- b- les références des équipements distribués qui doivent être conformes aux produits éligibles à la distribution gratuite

4. Justification du respect de la fiche

Faire figurer dans le dossier, la documentation technique fabricant des équipements permettant de justifier des critères techniques exigés par la fiche quelle est la différence avec le point 3b ?

5. Autres pièces

Trame personne morale, une ligne par lieu de distribution, téléchargeable sur le site www.emmy.fr.

Le sujet est apparu sur la liste de discussion RAPPEL en 2013.

Observations et commentaires

La question de l'accès à des données personnelles est très règlementée dans la loi française. En ce qui concerne la précarité énergétique, deux principales sources de données peuvent être questionnées : les données FSL et les données fournisseurs d'eau et d'énergie.

La confidentialité des données personnelles est régie par le code pénal (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006417945&cidTexte=LEGITEXT000006070719>) mais divers aménagements sont posés pour permettre la transmission et l'usage de ces données dans un cadre professionnel, ces aménagements restant lacunaires. Toutes les personnes destinataires deviennent ainsi également soumises au texte initial.

Le traitement et la conservation des données sur support informatique font également l'objet de textes particuliers.

Interrogations soulevées sur la liste de discussion RAPPEL

➤ Questionnement :

Dans le cadre de la mise en place d'un dispositif de visite à domicile se pose la question de la divulgation à un opérateur les coordonnées des familles bénéficiaires. Comment gérer cette problématique ?

➤ Éléments de réponse :

- * La première condition, nécessaire mais insuffisante, est que le dispositif soit inscrit dans une démarche de partenariat avec le FSL et/ou fasse l'objet d'une fiche du PDALPD (http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=AFB0591C165565711F851CD4201F8E46.tpdjo12v_1?cidTexte=LEGITEXT000006075926&dateTexte=20131008).
- * Une autre condition peut être l'acceptation express de la famille concernée de recevoir une visite, cela peut se faire par la présence d'une question ou d'une case à cocher sur les documents de demande d'aide au FSL.
- * D'une façon générale, l'ensemble de la procédure de transmission de données doit être contractualisée et soumise à engagement de confidentialité.
- * Pour rassurer les partenaires, divers « verrous » peuvent être proposés : accès aux données complètes par une seule personne référente, séparation des données sociales et des données nominatives, transmission non informatisée, etc.

Si vous détenez des informations complémentaires susceptibles de venir nourrir cette fiche, n'hésitez pas à les transmettre aux animateurs de réseau RAPPEL.



SLIME

Jura

**Un outil au service des
travailleurs sociaux pour lutter
contre la précarité énergétique**

Le Département du Jura



- 114 500 ménages en 2009
- 3 villes de plus de 10 000 habitants, 545 communes
- 3 zones géographiques du nord au sud, aux climats différenciés
 - Plaine, Revermont
 - Plateau
 - Haut-jura

CONTEXTE

Réglementaire

- PDALPD 2013-2017 : lutte contre la précarité énergétique des ménages = priorité départementale

Politique

- Plan Climat Energie Territorial, Agenda 21
- Délégation aides à la pierre – Habiter Mieux

Technique

- 10% du revenu médian des ménages est consacré à l'énergie dans 1/4 des communes jurassiennes
- 1200 familles ont bénéficié d'une aide FSL énergie en 2012
- 200 familles sensibilisées aux économies d'énergie
- Conception d'un logement pédagogique itinérant

HISTORIQUE

- **2008-2012** : aides FSL énergie multipliées par 4 en 4 ans (191.000 € à 356.000 €)
- **2012** : Ateliers Energie Logis
 - Action préventive du FSL avec partenariat EDF
- **2013** : refonte du règlement intérieur du FSL et bilan de la 1ère saison Energie Logis
- **2014** : Le SLIME est intégré au règlement FSL au titre des actions préventives
- **Janvier 2014** : création du SLIME du Jura
 - Porté par la Direction des Solidarités et de la Santé Départementale, au sein du Service Insertion Logement

OBJECTIFS / METHODE

Objectifs du SLIME

- Réhabilitation énergétique des logements
- Travailler sur les comportements des propriétaires et des locataires

Finalités

- Réduire les consommations
- enrayer l'accroissement des aides curatives FSL
- améliorer le confort des logements jurassiens

Méthode retenue

- Diagnostic sociotechnique
- Binôme conseillère / technicien
- Partenariat EIE
- Création d'un poste pour l'animation
- Précarité énergétique = diff culté à assumer les charges d'énergie, diff culté à chauffer...

LES PARTENAIRES

- Les opérateurs du logement
 - Espace Info Energie
 - ADIL (infos juridiques logement + commission lutte contre l'habitat indigne)
 - Jura Habitat (opérateur aides ANAH, Habiter Mieux...)
 - SIRES 39 (Agence immobilière à vocation sociale)
 - Service délégataire des aides à la pierre CG
- Les bailleurs publics (service régularisation des charges)
- Agence Régionale de Santé

RESEAU D'ALERTE

- Travailleurs sociaux du Département
 - Action Sociale Logement Insertion
 - APA
 - MDPH
 - Enfance
- Les opérateurs du logement
- Autres organismes rencontrés
 - Bailleurs publics
 - Relais de Services Publics
 - Service social MSA

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU CG

- Rencontre des TS dans les réunions d'équipe
- Création d'une fiche navette simple à transmettre par mail (rapidité de sollicitation)
- Retours aux TS après la visite, envoi des CR de visite et échanges autour de la situation
- Permanence mensuelle dans chaque UT pour échanger sur la visite et ses suites avec chaque TS
- Public cible : les bénéficiaires ou demandeurs d'aides FSL

RESULTATS INTERMEDIAIRES

- 109 demandes enregistrées sur l'ensemble du département
- 52 visites réalisées au 30/06 sur un objectif de 115
- Locataires parc privé, public et propriétaires occupants
- Orientations : 54% des sont issues des TS du CG et 34% Energie Logis
- Arrêt du développement du réseau d'alerte dès le 2ème mois
- Orientations
 - Vers les TS : accompagnement budgétaire, relogement...
 - vers la commission habitat indigne
 - vers l'ADIL (info juridique)
 - des PO vers l'opérateur ANAH et l'EIE (PRIS)
 - vers l'ARS
- Sensibilisation aux gestes économes en énergie
- Information sur l'impact économique de certaines habitudes de consommation
- Déclenchement de travaux dans les logements HLM visités

DIFFICULTES RENCONTREES

- Sous-estimation du besoin : sollicitation rapide et continue
- Augmentation des délais d'intervention
- Peu d'accès aux aides pour les PO du fait des faibles ressources (ménages R très modestes)
- Difficile mobilisation de certains partenaires sur les dossiers sensibles
- Médiation bailleurs privés
- Objectif annuel ambitieux:

FACTEURS DE REUSSITE

- Appropriation très rapide du dispositif par les TS
 - travail engagé bien en amont du projet
 - le dispositif répond à un besoin identifié
- Relation de confiance Travailleurs Sociaux/Animatrice SLIME
- Binôme complémentaire technique / social
- Accueil favorable par les familles
- Bonne complémentarité avec Energie Logis
- Développement d'un travail partenarial en interne du CG et en externe avec les opérateurs de l'habitat
- Garantie d'atteinte de l'objectif annuel

AXES D'EVOLUTION

- Création d'une 2ème équipe (obj. doublé en 2015) ou restriction du secteur d'intervention
- Travail partenarial sur les compléments de financement pour les familles à revenus très modestes
 - Conseil Général
 - Opérateurs du logement
 - Services sociaux
 - Autres partenariats à développer
- Reprise du développement du réseau d'alerte
 - UDAF *mesures d'accompagnement dans le logement*
 - associations d'aide à domicile *détection de situation d'inconfort*
 - SIAE *salariés*
 - CCAS, CIAS
 - CAF, CARSAT
 - ...



Merci
pour votre
attention



SLIME
Jura