



CLER

Réseau pour la transition énergétique

# **COMPTE-RENDU**

## **Séminaire SLIME du 23 juin 2015**

22 juillet 2015

Le second séminaire SLIME s'est tenu le mardi 23 juin 2015 à Montreuil et a réuni une vingtaine de participants. Il a vocation à favoriser les échanges et la mise en réseau entre les parties prenantes d'un SLIME (collectivités et partenaires opérationnels). Cette journée vise, en effet, à faire émerger des bonnes pratiques reproductibles.

Ce séminaire 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.

## **Programme du séminaire**

1. Points d'actualité
2. Récupération des certificats d'économie d'énergie
3. Méthodes de repérage
4. Modalités d'orientation des ménages
5. Contours du Vadémécum
6. Évaluation de la journée et prochaines étapes

## **1. Points d'actualité**

### **1.1 Le programme SLIME en 2014**

Depuis son lancement en 2013, le programme SLIME est déployé par **31 collectivités**. En 2014<sup>1</sup>, celles-ci représentent **1,9 million de ménages**, soit 7% la population nationale et ont réalisé des diagnostics sociotechniques au domicile de **1 656 ménages en précarité énergétique**. Pour cela, elles ont injecté **2 millions d'euros** dans la lutte contre la précarité énergétique et produit **136 GWh cumac**.

### **1.2 Le tableau de suivi**

Une **nouvelle version du tableau de suivi** a été envoyé début 2015 aux collectivités et devra être utilisé **pour toutes les visites réalisées en 2015**.

Il doit faciliter le suivi par les collectivités et le CLER, en proposant des **onglets qui compilent les informations sur chaque étape du SLIME**.

### **1.3 La formation au diagnostic sociotechnique**

Les collectivités sont invitées à faire bénéficier leurs chargés de visite (nouvellement recrutés ou déjà en poste) de la formation<sup>2</sup> « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique » coordonnées par le CLER. Au total :

- **29 formateurs** sont en mesure de délivrer la formation dans toutes les régions françaises.
- **106 stagiaires ont été formés** depuis juin 2014 lors de **14 sessions** (7 à 8 stagiaires par session)
- **8 sessions sont programmées** cet automne.

---

<sup>1</sup> Fiche synthétique bilan 2014 en annexe 1. Le rapport complet est disponible sur demande au CLER.

<sup>2</sup> Liste des formateurs en annexe 2

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

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

### **2.1 Les 2 circuits de valorisation des CEE**

#### **2.1.1 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 » ou 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

#### **2.1.2 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 fluocompacte de classe A (Fiche n° BAR-EQ-101)
- Lampe à LED de classe A+ (Fiche n° BAR-EQ-111)
- Robinet thermostatique (Fiche n° BAR-TH-117)
- Système de régulation par programmation d'intermittence centralisé pour un chauffage à combustible (Fiche n° BAR-TH-118)
- Système hydro-économe pour la France métropolitaine (Fiche n° BAR-EQ-47 en cours de révision)
- Système hydro-économe DOM (Fiche n° BAR-EQ-112 en cours de révision)
- Isolation d'un réseau hydraulique de chauffage (Fiche n° BAR-TH-15 en cours de révision)
- Système de comptage individuel d'énergie de chauffage (Fiche n° BAR-TH-21 en cours de révision)

### **2.2 Une demande de simplification nécessaire pour les collectivités**

L'attestation délivrée par le CLER ne concerne que le premier type de dépenses.

Or, les collectivités ont clairement mentionné leurs difficultés à valoriser elles-mêmes les MWhcumac produits par la remise ou l'installation des équipements concernés par une fiche standardisée. Elles formulent donc la proposition suivante de simplification pour la demande de CEE liée aux équipements visés par une opération standardisée :

Les collectivités rempliraient une déclaration sur l'honneur indiquant qu'elles ne valoriseront les équipements visés par une fiche et installés dans le cadre du SLIME que via le SLIME, évitant ainsi un double comptage des CEE. L'attestation du CLER concernerait donc toutes les dépenses réalisées dans le cadre du SLIME et serait remise contre envoi et vérification : du budget réel et de cette déclaration sur l'honneur.

Cette procédure faciliterait le travail des collectivités, qui peinent à valoriser les CEE liés à ces équipements, dont le coût négligeable (par rapport aux sommes en jeu pour l'attestation SLIME) ne justifie pas un temps de travail important.

### **3. Méthodes de repérage : retour d'expériences**

À travers la présentation de 3 modalités de repérage par 3 collectivités SLIME, les participants ont pu échanger sur leurs propres méthodes.

#### **3.1 La constitution d'un réseau de donneurs d'alerte : Présentation de Rachel Dubreuil, Energies Solidaires, SLIMEE de la Ville des Mureaux**

##### **Le projet initial**

En 2011-2012, le projet de lutte contre la précarité énergétique a démarré avec une **cartographie du territoire**<sup>3</sup> qui a permis **d'appréhender les questions du repérage** et la **mise en relation avec les personnes en contact avec les ménages précaires**.

Les ambassadeurs énergie, en tant que relais sur le territoire, avaient pour mission d'étoffer la cartographie et de **repérer la problématique** du ménage, **par une visite à domicile**. Ces ambassadeurs sont : des assistantes sociales, des bailleurs, gardiens d'immeuble, habitants référents. La réponse proposée aux ménages était une formation sur des diverses thématiques (comprendre sa facture...). Cette première action a permis de sensibiliser plus de 200 ambassadeurs mais de former peu de ménages.

##### **Enseignements**

- il est nécessaire de **faire se rencontrer les acteurs du territoire pour les sensibiliser à la précarité énergétique**.
- il manquait une réponse suite à la visite.

##### **La suite : le démarrage du SLIME**

La fiche relais devient « fiche navette », les ambassadeurs des « donneurs d'alerte », les ménages sont orientés vers des solutions adaptées.

Les donneurs d'alerte trouvent le **SLIME plus adapté** et **renvoient plus de ménages car une suite concrète et adaptée à la visite est proposée aux ménages**.

La moitié des visites (25) ont été prescrites par des donneurs d'alerte (114 au total).

##### **Modalités de recrutement des donneurs d'alerte**

Energies Solidaires, en tant que co-animateur du SLIME, **rencontre individuellement, ou par groupe métier, les donneurs d'alerte** (environ 45 minutes) pour expliquer le dispositif. Si la personne accepte de devenir donneur d'alerte, on lui remet outils de communication et fiches navettes. Ses coordonnées sont ajoutées dans le fichier « contacts Donneurs d'alerte ». Elle est conviée au comité d'orientation. En retour, Energies Solidaires l'informe des suites proposées aux ménages qu'elle aura orientés.

La **remobilisation des donneurs d'alerte est essentielle**, mais pas simple. Le lien avec les travailleurs sociaux, l'inspecteur salubrité est facilement maintenu. En revanche, les gardiens d'immeubles, les habitants référents se sentant moins concernés par la lutte contre la précarité énergétique, il est plus compliqué de les remobiliser.

Les **acteurs de la santé identifiés** sont : mission santé et ville du CCAS des Mureaux, centre de santé municipal, centre de PMI, inspection de la salubrité.

*NB : - À Lille, certains médecins allergologues repèrent les ménages, via un réseau asthme en ville, et les renvoient vers le service hygiène et sécurité de la Ville ou une conseillère médicale en environnement intérieur de l'Agence régionale de santé.*

*- À Brest, une CMEI est également sollicitée dans le cadre du SLIME.*

*- En Ile de France, l'ARENE (Agence régionale de l'environnement) a consacré un atelier à la santé et à la qualité de l'air intérieur (<http://www.areneidf.org/node/4450>) .*

##### **Précisions sur la cartographie**

La cartographie a été réalisée à l'échelle de l'IRIS.

Elle n'a **pas vraiment permis de cibler les actions de repérage** car la précarité énergétique est quasiment omniprésente aux Mureaux. Elle a été **utilisée comme un argument politique** pour

<sup>3</sup> La synthèse du travail mené par ENEA Consulting et l'ARENE Ile-de-France en partenariat avec Energies Solidaires est disponible sur le site web de l'ARENE.

convaincre les élus de mettre en place un programme de lutte contre la précarité énergétique, plutôt que comme outil opérationnel pour cibler les visites.

*NB : L'ADEME va travailler avec des agences régionales de l'environnement (Rhône-Alpes, Ile-de-France et Poitou-Charentes) sur des observatoires régionaux de la précarité énergétique.*

### **3.2 Les outils de communication large : Présentation de Gladys Grelaud, Brest Métropole**

Le SLIME piloté par Brest Métropole a été lancé début 2014 et s'appuie sur différents outils et canaux de communication.

#### **- Un message adapté aux donneurs d'alerte**

Rapide : une visite sous 15 jours

Simple : une sollicitation par simple appel ou fiche de repérage

Efficace : 2 heures de visites et les bonnes orientations

#### **- Des outils de communication variés**

Un seul numéro de téléphone : 02 98 33 20 09 (tout public)

Des articles dans les bulletins municipaux

Des flyer et affiches dans les lieux ciblés (salles d'attente des structures sociales par exemple)

Un mailing aux professionnels

Des opérations de boîtage dans un quartier identifié dans l'étude précarité énergétique du CCAS

La déclinaison du café énergie et l'utilisation d'une exposition

Une fiche de repérage pour les professionnels

#### **- Le réseau mal-logement existant actif en cellule mensuelle**

Des institutionnels et des associatifs

#### **- Le chef de file : Brest métropole**

#### **Précisions sur certains outils**

- La **fiche de repérage est volontairement simple** : nom / prénom / adresse / niveau de ressources / problématique énergétique. Dans les faits, les donneurs d'alerte ne remplissent que les informations concernant les coordonnées du ménage. Les animatrices du SLIME reprennent ensuite contact avec le donneur d'alerte pour plus de précisions.

- Les **articles dans les bulletins municipaux** (pour les communes hors de Brest) sont un bon relais.

- La communication s'appuie sur **Tinergie (guichet unique et plateforme locale de la rénovation énergétique de l'habitat)**. Le message est donc **énergétique plutôt que social**. Les ménages appellent un **n° de téléphone** et sont renvoyés vers le SLIME quand ils relèvent de la précarité énergétique.

#### **Enseignements**

- Les donneurs d'alerte ne participent au SLIME que si une réponse adaptée est proposée au ménage.

- La remobilisation est nécessaire, notamment au vu du turn-over dans les structures.

- La mobilisation des associations caritatives n'est pas simple, notamment celle des bénévoles : renouvellement des équipes, objet de l'association plus ou moins en lien avec la précarité énergétique

- Certaines associations (restos du cœur, secours populaire) ayant signé des conventions nationales avec les fournisseurs d'énergie, elles sont moins enclines à repérer des ménages pour un autre dispositif qui leur semblent similaire (précarité énergétique).

#### **Commentaires d'autres SLIME**

- Aux Mureaux, les associations caritatives sont intégrées au réseau de donneurs d'alerte. Un autre moyen de les mobiliser est de créer des ponts entre les activités de chacun. Par exemple, croiser un atelier de création de tringles à rideaux (porté par la Croix-Rouge) avec un atelier couture (porté par une autre association), qui s'adressent aux ménages en précarité énergétique.

- Dans la Drôme, l'ADIL26 tient des stands avec les associations caritatives sur les questions d'énergie, ce qui permet aux personnes de se rencontrer puis travailler ensemble sur le SLIME.

#### **Précisions sur l'orientation**

La cellule mensuelle SLIME traite à la fois de précarité énergétique et d'insalubrité.

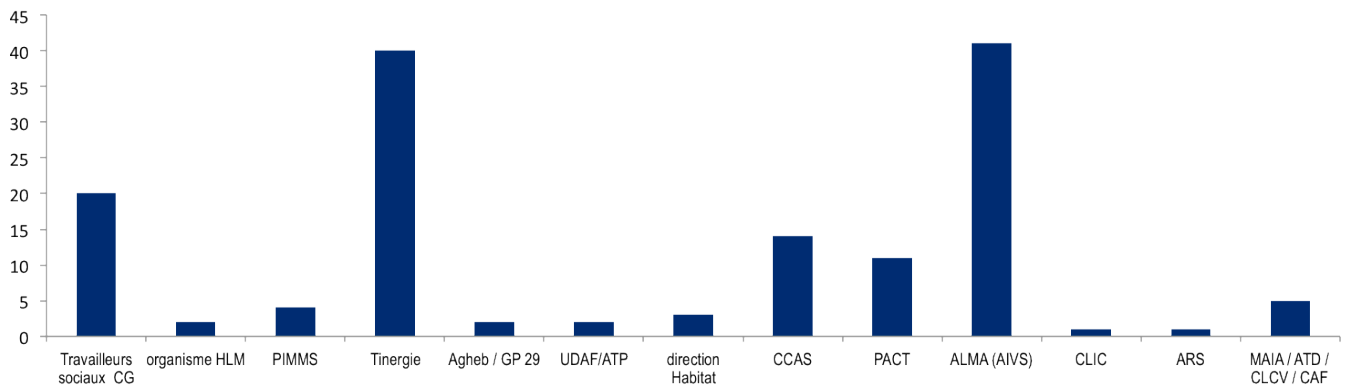


Affiche Tinergie



Affiche SLIME

Les résultats sur 2014/2015 montrent que Tinergie est bien utilisé par les ménages pour solliciter une visite à domicile.



### 3.3 Les courriers d'impayés à EDF : Présentation de Verlainé NTSAME et Gwendoline LE CLERC, Agence locale de l'énergie de Saint-Brieuc

La communauté de communes de Lamballe pilote un SLIME depuis janvier 2014. Elle a expérimenté, avec le soutien de l'Agence locale de l'énergie de Saint Brieuc, le repérage via le signalement des ménages en situation d'impayés.

#### La procédure

- EDF envoie la liste des ménages en impayés d'énergie (somme supérieure à 50€) au CIAS de Lamballe, qui la transfère au service Habitat de Lamballe Communauté.
- Chaque mois, le service Habitat de Lamballe Communauté envoie un courrier aux ménages identifiés pour leur proposer de bénéficier d'une visite SLIME.
- Le courrier contient une fiche de demande d'intervention, à renvoyer à l'Agence locale de l'énergie de Saint Brieuc.

#### Les résultats

Sur les 72 ménages identifiés, 58 courriers ont été envoyés et 2 visites ont été déclenchées. Il semble que le SLIME ne soit pas encore assez connu pour être sollicité.

#### Pratiques d'autres participants

- L'ADIL 26 fait le même constat. Les ménages qui sollicitent une aide au paiement de facture au Conseil départemental de la Drôme reçoivent un courrier leur proposant une visite SLIME. A ce jour, aucun ménage n'en a fait la demande.

- Le CCAS de Liffre a 70% de réponses à ce type de proposition. Un courrier proposant une analyse des factures est envoyé par le CCAS aux ménages qui ont un impayé de facture supérieur à 100€. Après le paiement de la facture, une visite SLIME peut être proposée, selon les cas.

- Pour le Conseil départemental du Jura, les ménages sont souvent en sous-consommation. Les impayés ne concernent donc qu'une petite partie des ménages en précarité énergétique.

**Vous avez :**

- des difficultés à vous chauffer, des problèmes de confort ou d'humidité dans votre logement ?
- des factures d'énergie trop élevées ?
- des hausses inexpliquées de vos consommations d'énergie ?

Vous pouvez bénéficier d'une visite énergie gratuite à votre domicile, avec Lamballe Communauté.



Pour tout renseignement, n'hésitez pas à contacter le service Habitat de Lamballe Communauté :

**Sylvie Aubaud : 02 96 50 93 80**  
**Katell Nicolas : 02 96 50 59 49**  
**habitat@lamballe-communaute.fr**

A réception de votre coupon, un ambassadeur de l'énergie prendra contact pour convenir d'un rendez-vous à votre domicile.

☐ Je souhaite recevoir la visite d'un ambassadeur de l'énergie

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Tél \_\_\_\_\_ Courriel \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

Création Service Info-Com VJJC - © 2014-2015 - Ne pas jeter sur la voie publique

**info habitat**

Lamballe Communauté  
41 rue Saint-Martin - BP 600 456  
Lamballe Côtes  
361 02 96 50 13 50  
www.lamballe-communaute.fr  
contact@lamballe-communaute.fr

**Lamballe Communauté**  
Cotes d'Armor

Fiche de demande d'intervention



#### 4. Modalités d'orientation des ménages : étude de cas

L'orientation consiste à mettre en lien le ménage avec la structure identifiée pour lui proposer une solution. C'est l'aboutissement du SLIME.

Ce temps de travail en petits groupes a pour objectif :

- d'identifier les modalités d'orientation les plus pertinentes et les qualifier
- d'échanger sur les orientations des ménages selon leur statut d'occupation et leur situation

##### 4.1 Qualifier les modalités d'orientation

###### Modalité 1 : les orientations sont décidées en comité multi-partenarial

Le comité d'orientation est un outil pour **décider de l'orientation possible**, sous la forme d'un **temps de travail collectif** réunissant la collectivité pilote, ses partenaires opérationnels concernés et les structures vers lesquelles orienter. Il est **mensuel ou trimestriel**.

**Toutes les visites sont présentées**, ou **uniquement celles qui semblent complexes**. Par exemple, dans un 1<sup>er</sup> temps, afin que chacun se saisisse du SLIME, toutes les situations sont présentées en comité. Ensuite, selon les volumes et l'expertise des chargés/es de visite, seules les situations plus complexes sont abordées. Dans tous les cas, des éléments chiffrés et qualitatifs sur le dispositif sont partagés : nombre de ménages, type d'orientation, retour des structures vers lesquelles on oriente.

Le comité d'orientation est également le lieu de **suivi des dossiers après les orientations proposées** lors des précédents comités.

| Forces                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Faiblesses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>→ Liées au fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- croisement d'informations techniques et réglementaires</li><li>- plusieurs partenaires avec des points de vue divers</li><li>- relevé de décisions permet de faire le point sur chaque situation d'un comité à l'autre</li><li>- développement de partenariats innovants</li></ul> <p>→ Pour l'ensemble du SLIME</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aide au repérage</li><li>- mobilisation des parties prenantes assurée</li><li>- mise en cohérence entre les différents acteurs du dispositif</li><li>- développement du réseau d'acteurs, qui peuvent ainsi se rencontrer régulièrement</li><li>- associer les techniciens des différentes structures en matière de rénovation des logements</li><li>- meilleure connaissance des acteurs, entre eux</li></ul> | <p>→ D'ordre logistique :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- chronophage</li><li>- nécessite que les acteurs soient disponibles</li></ul> <p>→ De fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- manque de réactivité</li><li>- besoin de transmettre l'information aux agents de terrain</li><li>- en l'absence de hiérarchie entre les partenaires, cela nécessite une bonne animation et une envie de collaborer</li></ul> |



**Modalité 2 : le chargé de visite remet au ménage les coordonnées de la structure vers laquelle il oriente**

L'information est transmise : soit en fin de visite, soit lors d'une seconde visite, avec remise d'un rapport synthétique, sur le logement et les préconisations.

Une partie du rapport est envoyée au partenaire vers lequel on oriente, au bailleur (selon les cas).

| Forces                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Faiblesses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- La famille est actrice de son parcours</li><li>- la remise du rapport est l'occasion d'apporter plus d'information au ménage</li><li>- réponse concrète apportée dès la fin de la visite</li><li>- dispositif plus rapide et facile à mettre en œuvre</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Les orientations étant définies uniquement par le chargé de visite, celui-ci doit justifier d'une connaissance très fine des acteurs du territoire</li><li>- ne garantit pas la prise de contact</li><li>- manque une dimension collective (plusieurs points de vue pour une même situation)</li><li>- difficile pour le ménage, en cas d'orientation multiple</li><li>- difficulté à mobiliser des solutions pour des situations particulières</li></ul> |

**Modalité 3 : le chargé de visite remet les coordonnées du ménage à la structure vers laquelle il oriente**

L'information est transmise à la suite de la visite, appuyée par un rapport synthétique, sur le logement et les préconisations.

| Forces                                                                                                                                                     | Faiblesses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Le partenaire s'implique dans la mise en œuvre de l'orientation</li><li>- Son intervention est facilitée</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Le partenaire ne traitera que son sujet, qui est une partie de la solution pour le ménage</li><li>- Quel suivi pour le ménage ?</li><li>- Quelle obligation pour le partenaire ?</li><li>- Un interlocuteur de plus pour le ménage, qui peut être découragé ou dépossédé</li></ul> |

**Remarques sur l'orientation de la part des participants**

- Lorsque plusieurs visites sont réalisées, il est conseillé qu'elle soit réalisée par le même chargé de visite. Cela évite de multiplier les interlocuteurs pour le ménage.
- Une partie du rapport de visite est envoyé aux propriétaires bailleurs, ce qui le fait souvent réagir.
- Le SLIME a un rôle de coordination entre les partenaires du monde de l'énergie, du social, des services d'hygiène et de santé.

**4.2 Détailler la solution type apportée aux ménages**

Quatre circuits d'orientation inspirés de situations réelles sont détaillés ci-dessous, pour des statuts d'occupation différents.

## **Situation 1 : un locataire en copropriété qui ne peut plus faire face à ses factures d'énergie**

### **1. La situation**

La copropriété, ancienne, compte 4 appartements gérés par 3 propriétaires bailleurs.

Une locataire (famille monoparentale avec un enfant) est en situation d'impayés d'énergie. Ses équipements ne sont pas adaptés. Elle utilise un radiateur d'appoint plutôt que les radiateurs du logement. Un canapé est installé devant le radiateur.

Situation de précarité énergétique avérée car : revenus faibles (600€/mois pour un mi-temps, avec un loyer à 350€), confort thermique réduit.

La locataire a fait une demande d'aides pour l'énergie.

### **2. Les modalités d'orientation**

Le diagnostic sociotechnique a montré que les factures d'électricité et d'eau sont trop importantes au regard des revenus. Le cas est discuté en comité de suivi, avec les résultats suivants :

- Recherche d'informations sur la copropriété, en vue de travaux.
- Contact avec le propriétaire bailleur : lettre d'information par la collectivité pilote du SLIME sur les aides mobilisables pour effectuer des travaux. Sans réponse de sa part, la collectivité essaiera d'aller plus loin, pour le faire réagir.
- Suivi avec la locataire sur les usages pour améliorer le confort (agencement et utilisation des radiateurs).
- Orientation vers le CCAS, pour une demande de relogement dans le parc social

> Amélioration possible : faire une réunion d'information sur les travaux possibles avec l'Espace Info Énergie, le conseil syndical et le syndic.

### **3. Le retour d'expérience**

> Quelles sont les difficultés dans le processus d'orientation ?

Trouver les bons leviers pour un cas où le locataire a peu de marge de manœuvre.

> Quels seraient les besoins (sur un territoire donné, ou plus globalement) pour mener à bien cette orientation ? Comment la collectivité ou d'autres acteurs pourraient-ils s'engager pour faire évoluer la situation ?

- Un PIG ou une OPAH permettrait de massifier la rénovation, même pour les bailleurs.
- La collectivité pourrait envoyer une lettre d'information aux propriétaires bailleurs.
- Développer des aides spécifiques pour la rénovation sur le territoire de la collectivité, pour tous les publics.
- Accompagner la prise de décision de travaux au sein d'une copropriété
- S'appuyer sur l'Association des responsables de copropriétés

## **Situation 2 : un locataire du parc public en limite d'impayés d'énergie**

### **1. La situation**

Une famille monoparentale (avec 3 enfants) a des difficultés à payer ses factures d'énergie élevées. Le logement compte 4 chambres, dans un immeuble des années 1970. La ventilation est hors d'usage. Le chauffage est individuel électrique.

### **2. Les modalités d'orientation**

Le ménage a été repéré par un travailleur social, qui a déjà sollicité le bailleur public par téléphone sur les désordres, en vain. Le diagnostic sociotechnique montre que :

- le logement est trop grand, au regard de la composition de la famille
- les ressources sont faibles (minimas sociaux)
- la famille ne peut pas intervenir sur les désordres techniques (VMC cassée, radiateurs défectueux)

La collectivité prend contact avec une interlocutrice spécifique (ciblée sur la gestion locative) du bailleur social, pour lui demander d'intervenir sur les défaillances techniques (VMC, radiateurs) et comprendre si l'immeuble va faire l'objet d'une rénovation globale.

L'assistante sociale travaille sur une proposition de relogement, avec logement plus petit (2 chambres)

> Amélioration possible :

- Demander au bailleur de se rendre dans le logement, constater la situation et procéder aux réparations.
- Transmettre le rapport de visite au bailleur.

### **3. Le retour d'expérience**

> Quelles sont les difficultés dans le processus d'orientation ?

Les relations entre la collectivité et le bailleur public peuvent être ambivalentes : toute demande de la collectivité (qui finance) pourrait être prise comme de l'ingérence par le bailleur.

Le bailleur a des difficultés à gérer son patrimoine en arbitrant sur la gestion globale et des interventions au cas par cas.

### **Situation 3 : un propriétaire souhaite rénover sa maison individuelle**

#### **1. La situation**

Le propriétaire occupant est une personne seule, salariée aux revenus très faibles et en impayés d'énergie.

Il est réticent à la charge de travail pour les démarches de demandes d'aides, pour la réalisation de travaux de rénovation.

#### **2. Les modalités d'orientation**

Il est repéré par le travailleur social, suite au dossier FSL-énergie pour impayés.

A la fin du diagnostic sociotechnique, le chargé de visite lui propose de le mettre contact avec le Point Rénovation Info Service (en remettant ses coordonnées au PRIS).

Le Point rénovation info service renvoie vers l'agence départementale d'information sur le logement (qui assure une mission d'espace info énergie) en vue d'un diagnostic énergétique plus poussé.

> Amélioration possible :

- faire entrer dans le circuit un médiateur technique pour combler le maillon entre l'orientation et la mise en œuvre des travaux.

#### **3. Le retour d'expérience**

> Quelles sont les difficultés dans le processus d'orientation ?

- Disponibilité effective des aides financières « habiter mieux », crédits territoriaux.
- Problème du reste à charge, à coupler avec la capacité d'emprunt.
- Relais entre les acteurs n'est pas toujours simple.

> Quels seraient les besoins (sur un territoire donné, ou plus globalement) pour mener à bien cette orientation ? Comment la collectivité ou d'autres acteurs pourraient-ils s'engager pour faire évoluer la situation ?

- micro-crédit, avance de trésorerie sur les aides
- fonds d'aide aux petits travaux
- mettre en place d'autres partenariats : avec la caisse d'allocations familiales, par exemple
- développer l'auto-réhabilitation accompagnée
- sanctionner les bailleurs indécents

## **Situation 4 : deux locataires du parc privé et leur bailleur n'arrivent pas à s'entendre**

### **1. La situation**

Au sein de la même copropriété, 1 demande de visite pour 2 logements.

Pour le n°1 : le locataire un problème de ressources, 50€ de reste à vivre

Pour le n°2 : le poêle à gaz est vétuste, la VMC est hors-service, dans la salle de bains 3 parois froides ne sont pas isolées

Le repérage a été réalisé par l'assistante sociale, avec laquelle le locataire n°1 est en contact (pour dettes de loyer). Le bailleur refuse de signaler les impayés de loyer pour le maintien de l'APL.

### **2. Les modalités d'orientation**

Une médiation avec le bailleur a été entreprise. Un contact téléphonique et un courrier précisant les priorités de remplacement et de travaux : frigo (logement meublé), poêle à gaz à réviser, isolation de la salle de bain, réparation de la VMC, changement de la porte d'entrée (avec entrée d'air).

> Résultats :

Après 3 réunions de médiation, situation bloquée car personne ne fait le 1<sup>er</sup> pas.

Pour le locataire n°1 : pas de procédure d'impayés engagée par le bailleur. Le locataire ne paie pas le différentiel (loyer diminué de l'aide personnalisée au logement, directement perçue par le bailleur).

Pour le locataire n°2 : le propriétaire accepte de faire les travaux mais avec garantie de paiement du loyer (changement de frigo, renouvellement d'entrée d'air pour la porte d'entrée, réparation de la VMC et devis pour un changement de porte d'entrée). Mais rien n'a été engagé à ce jour.

> Amélioration possible :

Obtenir un accord/engagement oral (plutôt qu'écrit) de la part du bailleur d'un « remboursement » des travaux réalisés par le locataire au moyen de loyer/s gratuit/s, avec date, nombre de loyer, travaux induits. Cela décale le rapport de force, en se faisant confiance mutuellement. Il faut éviter de rentrer progressivement dans un rapport de force vicieux, dont il est difficile de sortir.

### **3. Le retour d'expérience**

> Quelles sont les difficultés dans le processus d'orientation ?

- Difficulté de mettre le bailleur face à la loi et de distinguer de ce qui relève des relations interpersonnelles.

> Quels seraient les besoins (sur un territoire donné, ou plus globalement) pour mener à bien cette orientation ? Comment la collectivité ou d'autres acteurs pourraient-ils s'engager pour faire évoluer la situation ?

- Mise à disposition dans certaines communes de logement de transition (ou gîte non utilisé en période creuse)

- Instance d'acteurs du logement et travailleurs sociaux pour une réflexion sur les rapports locatifs privés. Aide à la posture.

- Un comité de suivi permettrait de mener une réflexion commune et concrète sur les cas nécessitant une médiation

- Les acteurs du logement (vision technique) et travailleurs sociaux ne travaillent pas si facilement ensemble. Attention aux jugements de valeurs et aux postures.

- Inclure le locataire dans le projet de rénovation

## 5. Les besoins des collectivités de l'idée d'un SLIME à sa mise en œuvre

Le CLER travaillera à la réalisation d'un Vadémécum (guide en format papier et site web) pour répondre aux besoins des collectivités déjà engagées ou simplement intéressées par le SLIME. Cet outil servira à apporter des connaissances aux collectivités pour le montage et la mise en œuvre du dispositif, en faire connaître les résultats et ainsi déployer le programme dans les territoires.

Outre les besoins de mieux connaître la méthodologie SLIME et de maintenir un lien fort avec la coordination nationale, pour des conseils et des retours d'expériences précis, les collectivités et leurs partenaires ont exprimé les besoins suivants sur les différentes étapes du projet.

| Étapes               | Catégories                                | Besoins exprimés                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Montage du projet | Argumentaire SLIME                        | - Comment justifier la mise en place d'un SLIME alors que plusieurs dispositifs existent déjà<br>- Mettre en avant la nécessité de croiser les politiques habitat (aide à la pierre) et aides sociales et énergie (aide à la personne)<br>- Susciter la commande politique |
|                      | Budget / Finances                         | - Chiffrage des dispositifs en donnant quelques exemples de SLIME existants (avec identification précise des financeurs, budget, moyens humains pour ne pas sous-dimensionner le SLIME ...)                                                                                |
|                      | Cartographie des acteurs et du territoire | - Benchmarck de l'existant                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                      | Communication                             | - Plaquette d'information à destination des partenaires et des ménages                                                                                                                                                                                                     |
|                      | Outil de gestion et de suivi              | - Rétroplanning, check-list                                                                                                                                                                                                                                                |
|                      | Relations avec les partenaires            | - Contractualiser avec les partenaires                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. Démarrage         | Diagnostic sociotechnique                 | - Information sur le recrutement/formation/accompagnement des ambassadeurs de l'énergie<br>- Modèle de rapport de visite                                                                                                                                                   |
|                      | Outil de gestion et de suivi              | - Construire les instances de gouvernance du SLIME (comité de pilotage / comité technique / comité de suivi et d'évaluation / comité d'orientation)<br>- Fiches de procédures                                                                                              |
|                      | Outils de repérage                        | - Modèle de fiche navette                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Étapes                       | Catégorie                                 | Besoins exprimés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. Mise en œuvre</b>      | Cartographie des acteurs et du territoire | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartographie du territoire, sous l'angle de la précarité énergétique, pour cibler les quartiers et les communes avec une part importante de logements énergivores</li> <li>- Catalogue des donneurs d'alerte potentiels et modalités d'implication pour chacun (médecin, travailleur social, gardien d'immeuble...)</li> <li>- Catalogue des acteurs/dispositifs existants nationaux et départementaux (accompagnement social, aide aux travaux, info. juridiques...) pour aider à l'orientation (par ex. pour une médiation bailleur privé/locataire) avec des retours d'expériences</li> </ul> |
|                              | Communication                             | - Élaboration d'une stratégie de communication qui répertorie les outils de communication en fonction des cibles et de la priorisation souhaitée par la collectivité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                              | Outil d'orientation                       | - Modèle type de courriers à adresser à différentes étapes et aux différents occupants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                              | Outil de gestion et de suivi              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logiciel de suivi (en plus ou en remplacement du tableur de suivi Excel)</li> <li>- Modèle de fiche et de tableaux utilisables pour les comités de suivi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>4. Évaluation / Suivi</b> | Budget / Finances                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter la récupération de tous les CEE générés par le SLIME (quelles solutions en dehors d'Emmy?)</li> <li>- Faciliter le suivi financier du dispositif</li> <li>- Intégrer l'évaluation dans la méthode SLIME pour être éligible aux CEE</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                              | Cartographie des acteurs et du territoire | - Données "typologie, conso des ménages" pour comparer avec les ménages visités (pour évaluer le dispositif)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Outil d'évaluation                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation des impacts: outils, indicateurs, modalités</li> <li>- Une évaluation qui modifie la mise en œuvre pour améliorer les résultats</li> <li>- Savoir si les orientations faites ont été suivies d'effet</li> <li>- Calendrier d'évaluation</li> <li>- Exemple de rapport d'évaluation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## **6. Perspectives et pistes de réflexion pour la prochaine journée**

### **6.1 Retour sur l'évaluation 2014**

En 2014, l'évaluation de la journée avait conduit aux préconisations suivantes :

- Adapter la durée pour approfondir les thèmes : par des journées thématiques, un séminaire sur 2 journées consécutives, des réunions intermédiaires en visioconférence

>> Dans les faits (malgré l'envie, les calendriers sont contraints), il est difficile de réunir les participants sur 2 jours. Le format d'une journée dense a été apprécié (avec une demande d'adapter les horaires aux déplacements à Paris)

- Proposer aux chargés de visite de participer à ces journées

>> Cette année, plusieurs chargés de visite (9 sur les 23 participants, dont certains animent également le SLIME) ont participé à la journée. Ils ont pu apporter leur retour d'expérience de terrain lors des travaux en groupe.

- Faciliter les échanges d'expériences et d'outils entre porteurs de projet (liste de discussion ou autre)

>> La liste de discussion du réseau RAPPEL remplit aujourd'hui cette fonction (avec plus d'acteurs et de dispositifs que les SLIME).

- Travailler/échanger sur les actions complémentaires au SLIME (auto-réhabilitation accompagnée ; fonds sociaux d'aide aux travaux...)

>> Le réseau RAPPEL propose des webinaires sur des actions précises de lutte contre la précarité énergétique. Les participants ont été conviés à s'inscrire à ce réseau.

- Élaborer un guide SLIME

>> L'élaboration du Vadémécum projeté pour fin 2015 répond précisément à ce besoin.

### **6.2 Évaluation 2015**

La vingtaine de participants (23 au total) s'est déclarée satisfaite de la journée. Ils sont issus de collectivités ou de partenaires opérationnels locaux, ainsi que de partenaires nationaux (ADEME, ANAH, DGEC, Région Ile-de-France/ARF) et ont des profils variés (animation, coordination, expertise technique ou sociale) et des anciennetés dans le dispositif différentes.

Ils ont apprécié :

- les retours d'expériences concrets
- les temps d'échanges informels avec les participants
- le format de travail en groupe
- les précisions sur les CEE

Ils aimeraient :

- que les horaires soient mieux adaptés au déplacement à Paris
- que le programme soit envoyé plus tôt
- plus d'information sur la valorisation des CEE
- des retours d'expériences sur chaque étape
- des outils pour la médiation avec les bailleurs
- que le site Internet [www.lesslime.fr](http://www.lesslime.fr) soit plus étoffé

## **Liste des annexes**

Annexe 1 : Fiche bilan synthétique 2004 du programme SLIME

Annexe 2 : Liste des formateurs pour le module de 8 jours « réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique »

## Fiche synthèse SLIME 2014

Fin 2014, **20 dispositifs SLIME** sont mis en œuvre par ces 22 collectivités locales :

- Conseils Généraux : Gers, Lot, Bas-Rhin, Aude, Jura, Pas de Calais et Hérault
- Conseil régional : La Réunion
- Communauté d'agglomération : Cap Calais, Pays de Romans
- Communauté de communes : Lamballe Communauté, Montagne Noire, Lodévois-Larzac
- Communauté urbaine : Brest Métropole Océane
- CCAS : Saint-Etienne, Liffre
- Villes : Bordeaux, Montfermeil, Loos-en-Gohelle, Ganges, Les Mureaux, Saint-Etienne

En 2014, ces collectivités :

- représentent 1,9 million de ménages, soit 7% la population nationale
- ont accompagné **1 656 ménages en précarité énergétique**, soit **1‰** de leur population locale, vers une solution de sortie de leur situation
- ont dépensé plus de **2 millions d'euros** dans la lutte contre la précarité énergétique et participé ainsi à générer **136 GWh cumac** en certificats d'économie d'énergie.

### 1650 ménages ont reçu une visite à domicile

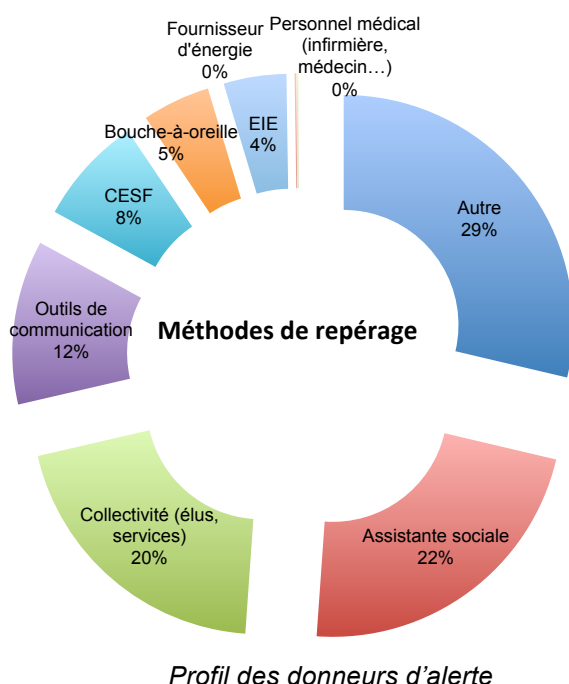
Ces ménages ont tous bénéficié d'un diagnostic sociotechnique à leur domicile, repérés par des donneurs d'alerte puis orientés vers une solution locale qui les aide à améliorer leur situation.

Leur problème avec la gestion de l'énergie et l'accès à un confort thermique minimal est flagrant :

- 37% ont recours aux aides, dont la moitié au FSL et un cinquième aux tarifs sociaux de l'énergie
- 30% se restreignent
- un quart utilise un chauffage d'appoint

### Un vivier de donneurs d'alerte à explorer

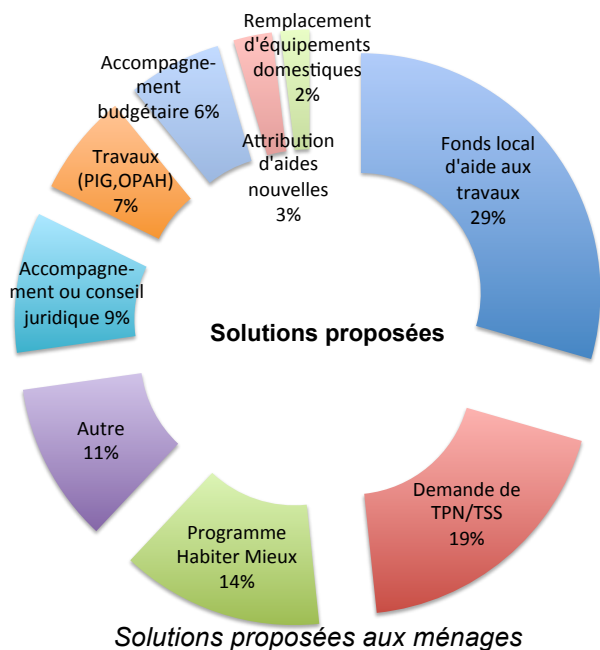
Les ménages sont orientés vers le SLIME par des acteurs, qui de près ou de loin, dans leurs activités professionnelles ou bénévoles, sont amenés à rencontrer des ménages fragiles, du point de vue de l'énergie.



Si les **travailleurs sociaux** (assistante sociale, conseillère en économie sociale et familiale) aident à **repérer 30% des ménages**, la même proportion soit **29%**, sont **repérés par pléthore d'acteurs** : bailleurs sociaux, associations locales, divers dispositifs locaux d'aides sont donc à mobiliser pour toucher toujours plus de ménages, dits invisibles, car en dehors des circuits classiques de repérage.

## Des solutions diverses sur les territoires

L'orientation vers une première solution qui permettra au ménage de sortir de la précarité énergétique est la troisième et dernière étape du SLIME.

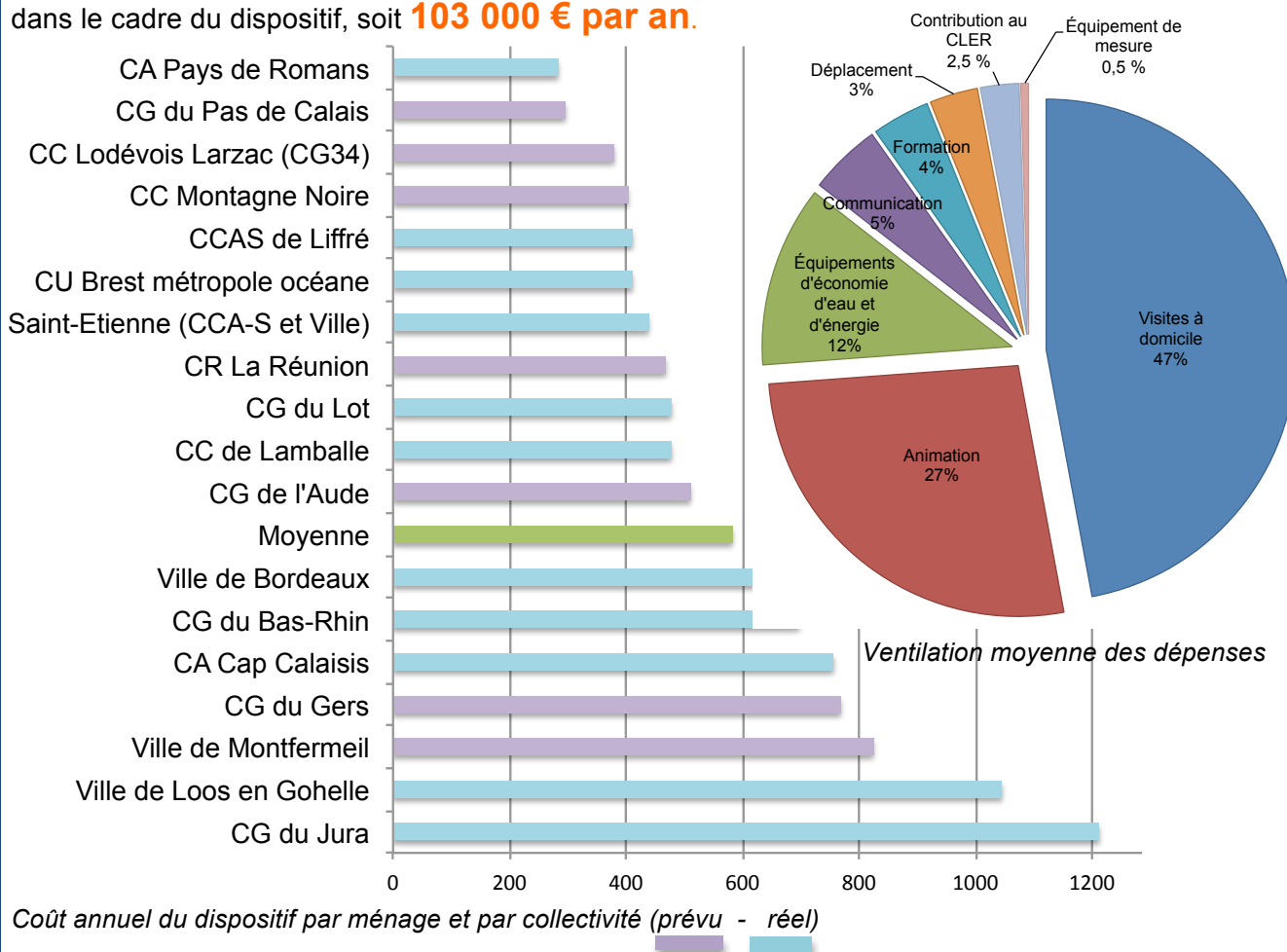


En 2014<sup>4</sup> :

- la **moitié des ménages visités** (locataires ou propriétaires) ont été orientés vers une **solution de travaux**
- **19%** ne bénéficiant pas des **tarifs sociaux de l'énergie** pourront y avoir recours
- **18%** bénéficieront d'un **accompagnement** budgétaire, juridique, ou de nouvelles aides

## Un coût variable

En moyenne, les collectivités consacrent **580 € par ménage** en précarité énergétique et par an dans le cadre du dispositif, soit **103 000 € par an**.



<sup>4</sup> Ces données sont disponibles pour 1076 ménages, soit 65% des visites réalisées en 2014

**Liste des formateurs délivrant le module  
“Réaliser un diagnostic socio-technique au domicile de ménages en précarité énergétique”**

| Région                                                           | Formateurs                                                                                       | Coordonnées                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aquitaine et Poitou-Charentes                                    | Maison de la promotion sociale (Marc Larrigue et Virginie Faugère)                               | 05 56 77 33 23<br><a href="mailto:eie@mps-aquitaine.org">eie@mps-aquitaine.org</a>                      |
| Alsace                                                           | FACE Alsace (Khalid Abounasre) et Alter Alsace Energie (Richard Lemoine)                         | 03 89 45 43 53<br><a href="mailto:k.abounasre@face-alsace.org">k.abounasre@face-alsace.org</a>          |
| Auvergne, Centre et Limousin                                     | Écogest'énergie (Rémi Gerbaud) et le Pades (François Cottreel)                                   | 05 55 94 77 51 / 06 68 90 30 58<br><a href="mailto:ecogestenergie@yahoo.fr">ecogestenergie@yahoo.fr</a> |
| Bretagne                                                         | Askoria (Sylvie Binet) et l'ALE de Saint Brieuc (Charline Lasterre)                              | 02 90 09 12 60<br><a href="mailto:sylvie.leblanc@askoria.eu">sylvie.leblanc@askoria.eu</a>              |
| Bourgogne                                                        | Bourgogne Energies Renouvelables (Cyril Chapeleau) et l'ALE de la Nièvre (Jérôme Ysebaert)       | 03 80 66 54 57<br><a href="mailto:cyril.chapeleau@ber.asso.fr">cyril.chapeleau@ber.asso.fr</a>          |
| Champagne-Ardenne et l'Aisne                                     | ALE des Ardennes (Benoit Caby)                                                                   | 03 24 32 12 29<br><a href="mailto:benoit.caby@ale08.org">benoit.caby@ale08.org</a>                      |
| Franche-Comté                                                    | Ajena (Christophe Dalloz) et Juratri (Corinne Tupin)                                             | 03 84 47 81 10<br><a href="mailto:cdalloz@ajena.org">cdalloz@ajena.org</a>                              |
| Ile de France                                                    | IRFSS IdF (Anne Valentin et Patrice Marceau) et Croix-Rouge Insertion – IDEMU (Géraldine Legros) | 01 48 13 18 14<br><a href="mailto:julie.solenne@croix-rouge.fr">julie.solenne@croix-rouge.fr</a>        |
| Ile de France                                                    | Passag'e/s avec le CNLRQ (Abdel Bendriss) et l'ALE MVE (Quentin Mailland)                        | 01 48 05 75 75<br><a href="mailto:accueil@passages-formation.fr">accueil@passages-formation.fr</a>      |
| Languedoc-Roussillon et Corse                                    | IRFSS LR (Stéphanie Fondacci) et le GEFO SAT (Laurent Lebot)                                     | 06 72 12 81 77<br><a href="mailto:jerome.tournaire@croix-rouge.fr">jerome.tournaire@croix-rouge.fr</a>  |
| Lorraine                                                         | Réciprocité (Sélim Jouini)<br><i>en cours de remplacement</i>                                    | 03 83 40 31 31<br><a href="mailto:s.jouini@reciprocite.fr">s.jouini@reciprocite.fr</a>                  |
| Midi-Pyrénées                                                    | Quercy Energie (Alban Aubert) et Sustain-D (Marie Fedou)                                         | 05 65 35 92 23<br><a href="mailto:alban.aubert@quercy-energies.fr">alban.aubert@quercy-energies.fr</a>  |
| Nord-Pas-de-Calais, Haute-Normandie, Basse-Normandie et Picardie | Groupe Interrégional Habitat & Développement (Jean-Marc Marichez et Elise Defossez)              | 03.21.37.38.36<br><a href="mailto:jean-marc.marichez@hdgi.fr">jean-marc.marichez@hdgi.fr</a>            |
| PACA                                                             | Compagnons Bâtisseurs (Sandrine Rodot) et Claire Bally Conseil et Formation                      | 06 73 04 15 54<br><a href="mailto:s.rodot@compagnonsbatisseurs.eu">s.rodot@compagnonsbatisseurs.eu</a>  |
| Pays de la Loire                                                 | Alisée (Sylvain Jacquez) et la CLCV (Bérangère Feufeu)                                           | 02 41 93 00 53<br><a href="mailto:sj@alisee.org">sj@alisee.org</a>                                      |
| Rhône-Alpes                                                      | Héliose (Rémy Cognet) en partenariat avec l'IREIS (Isabelle Thérond)                             | 04 77 31 61 16<br><a href="mailto:formation@heliose42.org">formation@heliose42.org</a>                  |



**Durée de la formation**

4 + 4 jours avec une intersession de 2 à 3 semaines

### **Nombre de participants**

7 à 15

### **Programme**

Les enjeux de la lutte contre la précarité énergétique : causes et impacts

La notion de confort thermique

Les dispositifs existants de lutte contre la précarité énergétique

Les postes de consommation d'eau et d'énergie

L'énergie dans le logement : unités de mesure et conversion

Équipements, éco-gestes et matériels économes : chauffage, ventilation, eau froide et eau chaude sanitaire, éclairage, veilles et cuisson

Les éléments déterminants sur une facture d'énergie

La posture professionnelle à adopter

Les besoins fondamentaux et les *a priori* sur les comportements énergivores

Entrer en relation dans un espace privé

Une communication efficace pour inciter le ménage à adopter des éco-gestes

La mission du chargé de visite

Déroulé d'une visite type et utilisation du logiciel de visite

Mises en situation et auto-évaluation

Notions de sécurité

### **Objectifs pédagogiques**

- Acquérir des techniques de communication adaptées pour entrer en relation avec un ménage à son domicile et lui apporter des conseils sur la maîtrise de l'énergie

- Apprendre à évaluer la situation socio-économique du ménage, son mode de vie et ses pratiques quotidiennes en échangeant avec les membres de la famille

- Savoir identifier les principaux postes de consommations d'eau et d'énergie dans un logement en recueillant des informations et en utilisant des appareils de mesure

- Savoir installer des équipements permettant de réaliser des économies d'eau et d'énergie

- Savoir utiliser le logiciel de visite : saisie de données, calcul des économies potentielles et compte-rendu

**Pour plus d'information, contactez les formateurs de votre région ou rendez-vous sur le site [www.lesslime.fr](http://www.lesslime.fr).**