

Atelier n°2 :

Nouvelles modalités du programme Slime+ : 2 ans de mise en œuvre (suivi N+1, soutien renforcé)

Dans le cadre du programme Slime+ 2022-2025, deux nouvelles modalités d'action ont été introduites afin de renforcer son efficacité auprès des ménages en précarité énergétique :

- **Le soutien renforcé** : il a vocation à aider les collectivités à dédier du temps post-visite aux ménages, afin de faciliter l'activation d'une ou plusieurs des orientations qui leur ont été préconisées ainsi que leur prise en charge effective par des acteurs ou des dispositifs relais. Pour cela, le forfait de base de 300€ par ménage prévoit une action de soutien renforcé pour au moins 20% des ménages suivis, qui doit être mise en place par toutes les collectivités pilotes d'un Slime. En option, si elles veulent aller au-delà de ce socle de 20% obligatoire, les collectivités peuvent choisir une tranche supplémentaire de 50€ par 10% de ménages supplémentaires bénéficiant de ce soutien renforcé.
Le soutien renforcé s'inscrit dans les catégories d'orientation définies dans le cadre du programme. À titre d'exemple, il peut consister en l'organisation d'une médiation avec le bailleur pour faire réaliser des travaux d'amélioration thermique du logement, en un accompagnement du ménage vers une solution de relogement, en un maintien du contact avec le ménage pour le garder mobilisé jusqu'à sa prise en charge effective par un dispositif de droit commun, ou encore en une relance régulière des acteurs relais (liste non exhaustive).
- **Le suivi à N+1** : proposé aux collectivités sous forme d'option, il consiste en l'organisation et la réalisation d'un nouveau temps de suivi 1 an après la réalisation du diagnostic sociotechnique initial, pour au moins 15% des ménages bénéficiaires du Slime. Il vise à s'assurer qu'une ou plusieurs des orientations proposées ont bien été mises en œuvre, à faire le point avec le ménage sur sa situation 1 an après la visite initiale, et à identifier le cas échéant de nouvelles actions à mettre en place avec le ménage.

De façon générale, le soutien renforcé s'inscrit dans une continuité du parcours d'accompagnement post-orientation. Sa durée peut être plus ou moins longue, s'étalant parfois sur plus d'une année. Ce qui le différencie donc du suivi N+1 est la notion de continuité de l'accompagnement.

Un suivi N+1 peut finalement être considéré comme tel même s'il est enclenché seulement quelques mois après la dernière visite, car il y a justement eu entre-temps une coupure, une pause dans l'accompagnement. Un suivi N+1 peut ainsi intervenir après une visite suivie immédiatement d'un soutien renforcé, s'il y a eu quelques mois de pause entre la fin du soutien renforcé et la reprise de contact pour le suivi N+1.

L'évaluation quant à elle se différencie des deux actions précédentes car elle n'a pas d'objectif d'accompagnement à proprement parler. Bien qu'il soit tout à fait possible de profiter du cadre proposé par le suivi N+1 pour mener une évaluation auprès du ménage, l'inverse n'est pas vrai. En effet, l'évaluation n'a par définition pas vocation à réaliser de l'accompagnement.

Cet atelier de réflexion collective visait à partager, pour ces deux nouvelles modalités du programme, les freins et difficultés rencontrés depuis les 2 ans de mise en œuvre, ainsi que les leviers activés pour lever ces freins et les initiatives réussies. Cette première étape de travail a conduit les participants à identifier leurs besoins pour faciliter la mise en œuvre de ces deux types d'action, en particulier vis-à-vis du CLER.

Il a rassemblé 31 participants autour des deux animateurs.

Les besoins vis-à-vis du CLER qui ressortent de cet atelier sont de 3 ordres :

1. Le périmètre des actions « Soutien renforcé », « Suivi N+1 » et « Évaluation » (les deux dernières étant optionnelles), pour les collectivités comme pour les ménages.

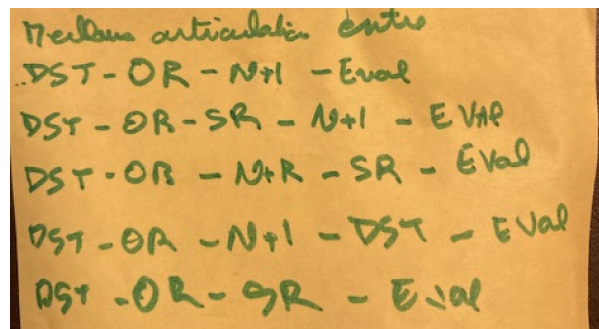
À titre d'exemple, les besoins de précisions exprimés ont été :

- Une nouvelle visite après période de chauffe s'inscrit-elle dans un soutien renforcé ou dans un suivi N+1 ?
- Le suivi N+1 est-il forcément réalisé auprès de ménages qui n'ont pas bénéficié d'un soutien renforcé, dans la mesure où le soutien renforcé implique un suivi long des ménages ?
- Peut-on comptabiliser dans Solidiag un suivi N+1 contacté et conseillé dans le cadre de l'évaluation ?
- Quels sont les délais minimal et maximal pour revoir un ménage dans le cadre d'un suivi N+1 par rapport à l'orientation et/ou au soutien renforcé ?
- Est-ce qu'il ne serait pas intéressant de compléter les DST d'été par des DST d'hiver (et inversement) ? De quelle mission cela relèverait-il ?

Finalement, on perçoit des visions assez hétérogènes de ce en quoi consiste exactement le suivi N+1, « où cela commence, où cela finit ». Il ressort également un fort besoin de clarifier les articulations entre les différentes phases du dispositif Slime (ainsi qu'avec le programme SARE !).

« On réalise parfois un accompagnement numérique en amont du diagnostic sociotechnique. Est-ce du soutien renforcé ? »

Participant.e à l'atelier



DST : diagnostic
sociotechnique
OR : orientation

SR : soutien renforcé
N+1 : suivi à N+1
Eval : évaluation

Notons que certains participants mettent en exergue deux points qui leur semblent importants pour le bon déroulement des missions : le suivi N+1 doit dans l'idéal être réalisé par le chargé de visite qui a réalisé le diagnostic sociotechnique (connaissance du logement et du ménage, liens noués avec lui) ; le donneur d'alerte doit être informé des suites données (soutien renforcé et son dénouement, suivi N+1 et les nouvelles orientations données). Il s'agit de **construire un parcours partenarial complet**.

2. La temporalité des actions :

Pour l'ensemble des nouvelles actions prévues dans le cadre du Slime+ se pose la question de la difficulté du temps à y allouer. Un soutien renforcé peut prendre beaucoup de temps (notamment avec la médiation locataire/bailleur), parfois en entraînant un autre ; un suivi N+1 peut être plus ou moins chronophage selon les modalités choisies (en visite ou par téléphone), un nouveau regard sur le logement, la situation du ménage et l'utilisation des équipements posés (soit la réalisation d'un nouveau DST...).

« Si à la suite d'une orientation après diagnostic sociotechnique, le chargé de visite se rend compte qu'il y a des freins, il va lancer un soutien renforcé et cocher dans Solidiag « orientation terminée ». Mais pendant le soutien renforcé, il peut découvrir une nouvelle problématique qui nécessite un nouveau soutien renforcé. Est-ce que cela relève du même soutien renforcé, d'un second ? »

Participant.e à l'atelier

Concernant spécifiquement le suivi N+1, des difficultés sont constatées par rapport à la temporalité proposée (1 année) :

- Après 1 an, souvent le contact est rompu, les ménages ne répondent pas, souhaitent passer à autre chose.
- La mise en œuvre des orientations et du soutien renforcé se font sur des temps souvent longs lorsqu'il s'agit de la réalisation de travaux, ne correspondant pas forcément à la temporalité du suivi N+1. D'autant plus lorsqu'il s'agit de locataires.
- Il peut être difficile pour les chargés de visite d'attendre un an pour recontacter le ménage (fait écho à la conscience professionnelle : à quel moment on les « lâche », à quel moment on les recontacte ?).

3. L'outillage pour mener à bien les actions :

Plusieurs difficultés techniques locales ont été mises en avant pour la réalisation des missions : la barrière de la langue dans certains territoires, la complexité du contact avec les bailleurs, principalement privés, des moyens humains insuffisants pour des contacts réguliers et un suivi dans le temps...

De manière moins spécifique, des besoins émergent en matière d'outils partagés pour faciliter la réalisation des missions :

- Solidiag : une meilleure vue d'ensemble et des articulations simplifiées entre orientation/soutien renforcé/suivi N+1/évaluation (ex : cocher « terminée » pour une action ne doit pas empêcher la réalisation d'autres) ; la possibilité de calculer le taux d'effort avant/après (en fonction des missions réalisées) et pas seulement les économies d'énergie réalisées.
- Des retours d'expérience, notamment concernant les catégories les plus complexes de soutiens renforcés (médiation, relogement, insalubrité, santé...), et les méthodes et résultats de suivis N+1.
- Des outils pratiques pour la réalisation de ces missions. S'ils sont jugés complets concernant la réalisation des évaluations locales, ils semblent insuffisants concernant les missions « soutien renforcé » et « suivi à N+1 » (trame de rapport de visite suivi N+1 par exemple).

On peut retenir de cet atelier « Nouvelles modalités du programme : 2 ans de mise en œuvre (suivi N+1, soutien renforcé) » un besoin fort en :

- Outils de clarification des missions (leur périmètre et leur temporalité les unes par rapport aux autres) => une plaquette ou un guide présentant une offre de service mieux définie et des cadres d'intervention mieux délimités et articulés.
- Outils pratiques (trames, REX) qui pourraient d'ailleurs être annexés au document précédent.