

Atelier 8 :

Faciliter les échanges de pratiques et d'outils entre chargés de visite

Éléonore VINAIS, CLER-Réseau pour la transition énergétique

À la suite d'un webinaire qui a eu lieu en octobre 2023, cet atelier a pour objectif de caractériser les façons de faciliter les échanges de pratiques et d'outils entre chargés de visite, ceci afin qu'ils mènent au mieux leurs missions. Il s'agit pour l'essentiel de partir des expériences de terrain et de faire en sorte que le CLER puisse mieux répondre aux attentes des chargés de visite.

La période actuelle du programme Slime court jusqu'au 31 décembre 2025, et nous en sommes à la moitié de cette période. Il est donc encore possible de développer les nouveaux outils qui s'avèreraient nécessaires, en particulier en reprenant et en diffusant des éléments déjà utilisés sur le terrain.

1. Tour de table de présentation des participants

Yannick THIZY, SOLIHA Grand Lyon

Le Slime vient d'être lancé dans notre métropole, et j'attends de cet atelier de trouver des moyens pour gagner du temps et disposer d'outils les plus proches possible de nos activités et préoccupations.

Léonore FELLNER, Slime de Besançon, référente sociale

Je suis chargée d'animer le réseau des lanceurs d'alerte dans notre territoire, et suis donc en lien avec un certain nombre d'acteurs relais. Je suis aussi chargée des questions sociales en lien avec notre Slime.

Nadège DEVOS, Fondation de Nice

Nous sommes opérateurs du Slime des Alpes-Maritimes depuis le 1^{er} janvier 2023, mais éprouvons toujours des difficultés en ce qui concerne la mobilisation des travailleurs sociaux et pour identifier les structures et personnes relais.

Aurélié ICHARD ARAYE, SPL Horizon Réunion

Nous sommes opérateurs du Slime pour la Région Réunion, et je m'occupe du pôle Habitat de la SPL, qui coordonne les chargés de visite. Je suis en poste depuis six mois et j'aimerais prendre connaissance des outils et bonnes pratiques mis en place par d'autres structures, notamment en ce qui concerne les visites à domicile.

Sophie JOUCGNOUX, FSL de la Vienne

Nous sommes opérateurs du Slime dans notre département, et nous souhaiterions pouvoir améliorer nos pratiques, d'où ma présence à cet atelier.

Florence GUILCHER, CCAS de Grenoble

Au sein du CCAS de Grenoble, je travaille depuis douze ans sur la question de la précarité énergétique, et nous nous interrogeons en particulier sur la qualité des visites de terrain.

Aude MINGAM, CCAS de Grenoble

J'ai rejoint l'équipe de notre CCAS en janvier 2023, et j'aimerais notamment disposer d'éléments sur les données concernant les consommations énergétiques, ainsi que sur les façons d'améliorer nos rapports de visites.

Sabine BOUDJEMLINE, SCIC Les 7 vents

Notre SCIC est implantée dans le département de la Manche, et nous portons notamment des activités d'innovation territoriale. À ce titre, je travaille depuis un an sur un projet qui touche à la précarité énergétique à travers l'auto-réhabilitation accompagnée et partagée, et je souhaiterais notamment disposer d'informations destinées à ceux qui débutent en ce domaine.

Dans la perspective de la rédaction de notre rapport pluriannuel de mission, qui permettra en particulier de communiquer sur les résultats que nous avons obtenus, je serais très intéressée à bénéficier de retours d'expériences et à ne pas oublier certains éléments qui pourraient être importants, d'où ma présence au sein de ce groupe.

Thomas SALGUES, MPS Formation

MPS Formation est opérateur du Slime de la Gironde, et je viens de rejoindre son équipe. Je me pose donc de nombreuses questions sur les process les plus adaptés, quitte à faire évoluer les outils employés dans notre département à partir de dispositifs utilisés par d'autres structures du programme Slime.

Aude-Lore THIVELLIER, SOLIHA Grand Paris

SOLIHA Grand Paris est actif au sein de programme Slime du Grand Paris depuis le début de l'année 2023, et je suis donc preneuse des outils qui fonctionnent le mieux sur le terrain.

Réjane HERBERT, Nantes Métropole

Je suis chargée de visite depuis février 2023 au sein de Nantes Métropole, qui a mis en place un outil d'échange entre différents chargés de visite de notre Slime, puisque nous ne nous retrouvons en réunion de coordination que tous les trois ou quatre mois. Je me demande donc comment faire pour améliorer cette communication, avant tout pour mieux partager les bonnes pratiques présentes dans notre équipe, qu'il s'agisse d'aspects sociaux ou techniques.

Catherine HOUSELLE, Collectivité européenne d'Alsace

La Collectivité européenne d'Alsace est un département qui porte un Slime. J'ai rejoint son équipe en août 2023 en tant que chargée de mission Lutte contre la précarité énergétique. Mon poste était vacant depuis presque un an, et notre Slime était donc en état de dormance, bien que les chargés de visite aient poursuivi leur travail dans l'intervalle. J'aurais donc besoin d'outils pour reprendre la coordination de notre structure et pour inciter les chargés de visite à renouveler leurs pratiques.

2. Temps participatif

Aurélien BREUIL, Solibri

Nous allons à présent demander aux participants qu'ils expriment leurs besoins de la façon la plus concrète et la plus directe possible, ceci afin que le CLER puisse par la suite y répondre au mieux d'ici à la fin du programme Slime.

Jour après jour, quels sont les outils et pratiques qui sont ou qui seraient nécessaires ou manquants aux collectivités et aux chargés de visite ?

Les besoins exprimés par les participants sont les suivants :

- Une demande d'information sur les outils utilisés par les collectivités en termes de communication et de relations avec leurs partenaires au niveau local : réunions, *newsletters*, temporalité de ces outils, etc. ;
- Un besoin de partage en ce qui concerne les moyens utilisés en termes de liens avec les structures qui orientent les ménages vers les diagnostics, ainsi que les moyens de mise en relation avec les partenaires, par exemple à travers des supports de communication, des petits-déjeuners ou d'autres rencontres ou outils ;
- Disposer d'outils permettant d'étendre le repérage au-delà de celui faisant classiquement appel aux travailleurs sociaux, pour aller par exemple vers les aides à domicile, les secouristes et d'autres intervenants qui entrent dans les logements ;
- Créer le cas échéant des outils d'animation collective et de communication innovants et originaux, avec le moins de texte possible ;
- Partager les outils permettant de massifier le recours des ménages à la visite, à l'aide et à l'accompagnement ;
- Le besoin d'outils permettant d'aller vers les publics allophones, par exemple en organisant des réseaux de traducteurs bénévoles et en traduisant les rapports de visites de façon simplifiée ;
- Aller vers la création d'un outil dédié aux difficultés rencontrées en matière de prospection et de repérage, par exemple pour simplifier les prises de rendez-vous par téléphone et pour harmoniser les informations à renseigner dans le logiciel SoliDiag et dans les outils informatiques locaux ;
- Un besoin d'échanges de pratiques en matière de visites à domicile, notamment en ce qui concerne le diagnostic sociotechnique et les outils d'évaluation des consommations énergétiques et des éventuelles économies réalisées. Dans l'île de la Réunion, les porteurs du Slime utilisent pour ce faire un outil conçu à partir d'un tableur Excel ;
- Trouver le temps d'échanger sur les situations complexes, notamment à travers l'analyse des pratiques ;
- S'ils existent, partager les outils permettant aux ménages de suivre leurs consommations énergétiques ;
- Connaître et actualiser les données de référence concernant les consommations énergétiques, en kWh et en euros ;
- Envisager le suivi des consommations des ménages par des capteurs informatiques et des tableaux de bord simples, en partenariat avec Enedis et EDF ;
- La perspective de créer un support infographique simple à la suite des diagnostics sociotechniques et à l'attention des ménages rencontrés, afin de leur faire connaître en un clin d'œil des informations essentielles concernant leurs logements, leurs consommations et les possibilités d'action ;
- Se donner les moyens de mieux comprendre les consommations d'énergie, de les comparer selon les différentes situations types des ménages et d'évaluer leurs évolutions après les interventions des Slime ;
- Établir une grille tarifaire des matériels utilisés ou remis lors des visites, avec la perspective de procéder à des achats en commun, donc de négocier de meilleurs prix ;
- Créer une fiche-conseil sur les modalités de suivi des situations des ménages par les commissions officielles, et qui mettrait en avant les facteurs de réussite en la matière ;
- Mettre en place un temps d'échange à destination des personnes qui ont suivi la formation au diagnostic sociotechnique, un an après celle-ci, afin de partager les pratiques de terrain et les difficultés rencontrées ;
- Pouvoir disposer de process types pour la réalisation des visites et pour les suivis lors de la visite à n+1 ;

- Mettre en place des modules de formations thématiques express, par exemple concernant la sécurité lors des visites à domicile ;
- Créer des outils de gestion et d'optimisation du temps de travail des chargés de visite ;
- Disposer d'un outil déontologique pour savoir clairement quelles informations enregistrer dans SoliDiag, et celles qui n'ont pas à y figurer ;
- Créer un outil permettant de personnaliser les conseils concernant les éco-gestes ;
- Mettre en place des supports simples et efficaces pour la transmission des informations concernant notamment la réglementation ou les aspects les plus techniques ;
- Faire en sorte de créer un modèle de rapport de visite attractif à partir de celui établi par SoliDiag, afin qu'il soit effectivement lu par les ménages rencontrés et de leur transmettre au mieux les messages clés ;
- Discriminer clairement les outils de mesure les plus adaptés et les plus utiles aux chargés de visite ;
- Partager les process types des visites sociotechniques à l'attention des territoires d'outre-mer ou des zones rurales en difficulté ;
- Savoir comment composer les commissions chargées d'examiner les dossiers les plus complexes, et qui peuvent par exemple comprendre la CAF, l'ADIL, etc. ;
- Trouver les moyens de sécuriser les locataires, qui craignent parfois la perspective des visites à domicile en raison de litiges avec leurs bailleurs.
- Disposer de courriers et de mails types, par exemple pour s'adresser aux bailleurs en cas de besoin de travaux ;
- Faciliter les échanges d'outils entre structures et collectivités membres du programme Slime ;

Éléonore VINAIS

Les besoins exprimés par les participants concernent d'abord la nécessité de pouvoir disposer de moyens de communication entre structures membres du Slime. Il s'agit aussi de mieux partager les outils portant sur les écocgestes, ainsi que les outils mis en place de façon plus générale autour de la visite à domicile et des rapports qui en sont issus. D'autres demandes concernent les grilles tarifaires, les fiches-conseils, la bonne utilisation de SoliDiag ou des modules de formation rapide.

Aurélien BREUIL

Nous relevons aussi des demandes d'outils de communication à destination des ménages, mais également avec les partenaires. À plusieurs reprises, des besoins ont été exprimés en ce qui concerne la communication entre chargés de visite, notamment pour favoriser les partages d'expériences, et il faudrait aussi mieux partager l'outillage de ces chargés de visite. Un autre besoin concerne la façon de concevoir les commissions officielles et/ou multi-partenariales. et d'appréhender au mieux le travail avec celles-ci.

3. Temps de travail en sous-groupes

Éléonore VINAIS

À présent, les participants sont invités à se séparer en trois sous-groupes. L'objectif de ce temps de travail est de préciser à partir des besoins recensés ci-dessus les différents outils qui seraient nécessaires, soit en partageant des outils existant déjà dans certaines des structures du programme Slime, soit en s'adressant au CLER pour en créer de nouveaux.

Retours du premier sous-groupe

Le sous-groupe demande tout d'abord au CLER s'il lui est possible de mettre en place une communication sur l'existence de réunions autour de petits-déjeuners ou de cafés dans certaines des structures du programme Slime : ces formats apparaissent en effet à la fois efficaces et agréables, et il semblerait intéressant de pouvoir les adapter au niveau local.

Il existe en particulier au sein de la chaire HOPE un système de réunions-café mensuelles, et il serait peut-être possible d'animer ce genre de réunions ouvertes au niveau national, y compris sous la forme de rapides webinaires thématiques : une expérience de ce type a été organisée pendant le confinement et a alors très bien fonctionné dans l'une des structures présentes dans le sous-groupe.

Le sous-groupe attire aussi l'attention sur la méthode européenne « *Facile à lire et à comprendre* », qui permet de concevoir des outils de communication très efficaces à destination de l'ensemble des publics. Dans le même état d'esprit, l'ADEME propose une brochure sur les éco-gestes faisant uniquement appel à des images, qui peut être très utile aux personnes non francophones.

Par ailleurs, un guide en vue des prises de contact par téléphone des personnes en difficulté pourrait être conçu, ceci en proposant des éléments de langage adaptés.

Retours du deuxième sous-groupe

Il faudrait tout d'abord pouvoir proposer aux chargés de visite un outil informatique sur tableur comportant les consommations énergétiques moyennes de référence en fonction du nombre de membres des ménages et selon les grandes typologies de logements et de territoires. Par ailleurs, il existe déjà sur le marché au moins une *start-up* ayant mis en place un outil payant de suivi des consommations grâce à des capteurs et aux données d'Enedis et d'EDF, et plusieurs structures membres du Slime s'interrogent actuellement sur la création de ce genre d'outils.

Pour identifier les ménages en situation de précarité énergétique, il est possible de mettre en place des partenariats avec entreprises ou associations d'aide à domicile, avec les infirmiers libéraux, etc., ou encore de participer aux événements locaux consacrés à la question du logement, ceci afin de faire connaître le programme Slime. Il est aussi envisageable en parallèle de communiquer directement sur les marchés et de s'appuyer sur le réseau de la Poste pour identifier les personnes en difficulté dans des secteurs reculés tels que les zones de montagne.

Il serait aussi souhaitable de négocier avec les fournisseurs des petits équipements économes remis aux ménages visités un tarif préférentiel Slime, sachant que les commandes resteraient décentralisées pour des raisons pratiques. Le sous-groupe propose également la création de webinaires rapides sur des thématiques très précises, par exemple sur la problématique de la sécurité pendant les visites.

Retours du troisième sous-groupe

Pour mieux faire connaître la démarche du Slime, il serait intéressant de mettre en avant un certain nombre d'initiatives locales et par exemple de proposer à des travailleurs sociaux de participer à des visites à domicile afin de partager les retours d'expérience, comme cela a été fait dans le département de la Vienne. Dans l'île de la Réunion, il a été ainsi proposé aux élus locaux et aux agents des collectivités de participer à certaines de ces visites dans leurs communes, et cette expérience pourra être partagée à l'ensemble des membres du programme Slime.

Par ailleurs, les rapports de visite produits automatiquement par SoliDiag sont difficilement compréhensibles par les ménages, et il serait intéressant de pouvoir piocher dans la base de données de ce logiciel des informations plus simples pour proposer des documents plus lisibles, et de prendre connaissance des rapports de visite simplifiés mis en place dans le réseau Slime.

Toujours dans cet ordre d'idées, il semblerait aussi pertinent de pouvoir disposer d'outils créés par des structures membres du Slime, par exemple en ce qui concerne l'estimation des consommations énergétiques ou encore les économies réalisables ou réalisées et leur conversion en émissions de CO₂ évitées.