SLIME

Un premier pas
contre la précarité
énergétique

Mettre en œuvre un service local d'intervention pour la maitrise de l'énergie

Guide méthodologique et recueil de retours d'expériences

Un programme du
CLER RÉSEAU
POUR LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE

ADEME
AGENCE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Ce guide
a été financé
par l'ADEME

SOMMAIRE

1. Préambule 3

2. Méthodologie SLIME 4

2.1. Genèse du programme SLIME 4

a. Précarité énergétique : la situation en France 4

b. Un premier SLIME dans le Gers 4

c. Le projet européen ACHIEVE, prototype du SLIME en France et en Europe 4

d. Les rôles du CLER et du réseau RAPPEL 5

e. La reconnaissance du SLIME en tant que programme éligible aux certificats d'économies d'énergie 5

2.2. Que vise le SLIME ? 6

2.3. Pourquoi déployer un SLIME ? 8

a. Le cadre dans lequel s'inscrivent les SLIME existants 8

b. Les compétences des collectivités liées à la lutte contre la précarité énergétique 11

c. Les arguments utilisés par les collectivités 13

2.4. Les trois étapes du SLIME 15

a. Préambule 15

b. Etape 1 : Identifier les ménages 16

c. Etape 2 : Réaliser un diagnostic sociotechnique 17

d. Etape 3 : Orienter les ménages 22

2.5. Financer un SLIME 24

a. Le coût moyen d'un SLIME 24

b. Financer le SLIME avec les certificats d'économies d'énergie 25

c. Faire appel à d'autres partenaires publics ou privés 25

3. Les retours d'expérience des collectivités 27

3.1. Retours d'expérience sur le montage d'un SLIME 28

a. Montage du SLIME : comment travailler avec plusieurs opérateurs ? La démarche multi-partenariale de Morbihan Solidarité Energie 28

b. Copiloter un SLIME – Ville de La Roche-sur-Yon et Syndicat d'énergie SyDEV 32

3.2. Retours d'expérience sur le repérage des ménages 35

a. Organiser la communication auprès des ménages – Métropole de Brest 35

b. Utiliser le Fonds social d'aide au logement (FSL) pour repérer les ménages – Conseil départemental de la Mayenne 39

c. S'appuyer sur un fournisseur d'énergie pour repérer les ménages – CCAS de Grenoble 42

3.3 . Retours d'expérience sur le diagnostic sociotechnique 44

a. Intervenir à domicile en binôme – Conseil départemental du Jura 44

b. Quel profil choisir entre un ambassadeur de l'efficacité énergétique et un volontaire du service civique ? – Valence Romans Sud-Rhône-Alpes 48

c. Recruter et former les chargés de visite – Conseil départemental du Val de Marne 52

d. Accompagner un chargé de visite au-delà de sa formation initiale – Conseil départemental du Lot 57

e. Accompagner un chargé de visite au-delà de sa formation initiale - Ville de Montfermeil 61

3.3. Retours d'expérience sur l'orientation 65

a. Réunir les partenaires autour d'une cellule d'orientation dédiée - Métropole de Brest 65

b. Élargir la palette des orientations possibles grâce au fonds local d'aide aux travaux – Conseil départemental du Lot 69

c. Médiation avec les bailleurs privés – Conseil départemental du Morbihan 72

d. Précarité énergétique et santé environnementale – L'ALEC du Pays de Saint-Brieuc 76

Annexe 80

a. Liste des outils disponibles sur le site www.lesslime.fr 80

1. Préambule

Ce guide a pour vocation de développer l'expertise et de proposer des outils dédiés à la méthodologie de mise en œuvre d'un Service local d'intervention pour la maitrise de l'énergie (SLIME) pour les collectivités, leurs établissements et leurs partenaires, actifs dans la lutte contre la précarité énergétique.

Il répond à un besoin, exprimé par les structures intéressées par le SLIME, d'avoir accès à des retours d'expériences sur des étapes précises du SLIME et a été rédigé en lien étroit avec les collectivités pilotes, leurs partenaires et l'ADEME.

La partie méthodologique apporte les éléments sur le contexte et le déploiement du dispositif. Elle répond aux questions : qu'est-ce qu'un SLIME ? Que vise-t-il ? Pourquoi choisir un tel dispositif ? Comment le mettre en œuvre sur son territoire ? Comment l'évaluer ? Quels sont les financements disponibles ?

L'ensemble des fiches retours d'expériences est consigné en deuxième partie. Après deux à trois ans d'opérations, les collectivités pilotes et leurs partenaires ont pris du recul sur leurs pratiques pour en tirer des enseignements et réfléchir aux moyens de les généraliser. Outre l'animation et la coordination, différentes actions pour chacune des trois étapes du SLIME sont présentées et analysées.

En fin de document est annexée la liste les outils développés par les collectivités et téléchargeables sur le site internet www.lesslime.fr.

Nous espérons que ce guide vous donnera l'envie et la connaissance nécessaires pour vous lancer dans un SLIME.

CLER – Réseau pour la transition énergétique

Septembre 2016 – mis à jour en septembre 2020

Rédaction

CLER – Réseau pour la transition énergétique (Miléna Lesage et Bouchra Zeroual, mise à jour Léa Le Souder)

Relecture

Didier Chérel (ADEME), Christelle Charrier (Ville de La Roche sur Yon), Philippe Gardes (Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Vendée), Laetitia MARUEJOULS (Ville Les Mureaux), Alexandra Colin et Rachel Dubreuil (Energies Solidaires), Marc Boitel (ARENE), Isabelle Mathieu (Conseil départemental du Pas de Calais), Sonia Coutaz (Assemblée du Pays Tarentaise Vanoise), Fabienne Obser-Sicard et Quentin Hoffer (Conseil départemental du Val de Marne), Gladys Grelaud (Brest Métropole), Cécile Cloarec (Ener'gence), Armelle Cuenot (Conseil départemental du Jura), Christophe Dalloz (Ajena), Jérôme Laborie (Conseil départemental du Lot), Alban Aubert et Hervé Teyssedoux (Quercy Energies, Carole Labaudinière et Manon Bernard (Ville de Montfermeil), Charles Penaud (Croix-Rouge Insertion Logiscité), Anne-Frédérique Couchaud (Valence Romans Sud Rhône-Alpes), Didier Bertrand (Conseil départemental due l'Aude) et Marjory Salvo et Franck Turlan (Polénergie11), Julie Fournié (CLER – Réseau pour la transition énergétique).

Remerciements

Nous adressons nos plus sincères remerciements à l'ensemble des personnes qui ont relu, validé, complété, critiqué, amendé les textes constituant ce guide de démarrage.

Ce document a été financé par l'ADEME.

2. Méthodologie SLIME

2.1. Genèse du programme SLIME

a. Précarité énergétique : la situation en France

En 2018, 11,7% des ménages français étaient en situation de précarité énergétique, soit **6,8 millions de personnes**. Ces personnes ont une dépense énergétique insupportable au regard de leurs revenus ou sont entrés dans des mécanismes de restriction qui rendent difficiles l'accès à un confort de base. Il s'agit le plus souvent de ménages se situant dans les catégories sociales dites « pauvres et modestes » qui n'ont pas la capacité financière ni les compétences pour entreprendre des travaux d'amélioration de leur logement et pour s'engager dans une procédure de demande d'aide, par exemple.

Même si elles ne couvrent pas toutes les situations de précarité énergétique, **des solutions existent** : aides financières, accompagnement aux travaux de rénovation énergétique, médiation avec le bailleur, conseil juridique, accompagnement budgétaire… Les questions de la **détection et du premier contact avec les ménages** apparaissent **essentielles** pour aborder la question du « mieux-vivre » et approfondir la connaissance de leur problématique pour ainsi **envisager des solutions durables** de sortie de la précarité énergétique.

b. Un premier SLIME dans le Gers

En 2010, suite à un appel à propositions « précarité énergétique » initié par le plan urbanisme construction architecture (PUCA), l'ADEME et l'Anah dans le cadre du programme de recherche et d'expérimentation sur l'énergie dans le bâtiment (PREBAT), une étude[1] comparant différents dispositifs de lutte contre la précarité énergétique en France et à l'étranger (Haute-Savoie, Gers, Guyane, Tarn, et Québec) a été menée par un groupe de sociologues de l'énergie. L'étude préconise le développement de Services locaux d'intervention pour la maîtrise de l'énergie (SLIME) dont les objets seraient :

- la réalisation de visites à domicile rapides auprès des ménages repérés en situation de précarité énergétique,
- une analyse de la situation des ménages accompagnée de recommandations pour améliorer leur situation,
- et la prise en charge par les dispositifs existants des ménages visités pour mettre en place des solutions durables.

Par la suite, une expérimentation sur trois ans (de septembre 2011 à septembre 2014), suivie par ces mêmes sociologues, a été réalisée par le **Conseil départemental du Gers**, sur le territoire de la Communauté de communes du Bas-Armagnac (territoire bénéficiant d'une Opération programmée pour l'amélioration de l'Habitat).

c. Le projet européen ACHIEVE, prototype du SLIME en France et en Europe

Le **projet européen ACHIEVE** (*actions in low income households to improve energy efficiency through visits and energy diagnosis* – Agir chez les ménages modestes pour améliorer l'efficacité énergétique, grâce à des visites et des diagnostiques énergétiques ») a été mené d'avril 2011 à avril 2014 dans cinq pays : France, Bulgarie, Allemagne, Slovénie et Royaume-Uni et coordonné par le CLER.

---

1 BESLAY C., GOURNET R., ZELEM M.-C., et al., Analyse sociotechnique comparée des dispositifs de réduction des situations de précarité énergétique et construction de stratégies d'intervention ciblées, Programme PREBAT ADEME-PUCA « Réduction de la précarité énergétique », Rapport final, mars 2010, 112 pp.

Le projet propose la mise en place d'une méthodologie pour l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique qui consiste à **réaliser des diagnostics sociotechniques** à leur domicile. Il vise également **l'insertion sociale et professionnelle**. Ainsi, les chargés de visite sont issus d'un recrutement parmi des chômeurs de longue durée, formés dans le cadre du projet.

En France, les visites ont lieu à Marseille (réalisées par le Geres) et dans la communauté de communes de Plaine Commune (par Croix-Rouge Insertion - Idemu) et ont été réalisées chez des ménages identifiés par des partenaires locaux (travailleurs sociaux, unités habitat...). Chaque ménage reçoit deux visites, la première pour récolter les données liées aux équipements et aux factures et faire une estimation des gains potentiellement réalisables, la seconde pour installer de petits équipements économes en énergie et apporter des recommandations.

Au total, 1951 ménages ont bénéficié du programme, dont 723 en France, générant des économies moyennes de 143 euros par ménage et par an (190 euros en France).

A l'issue du projet ACHIEVE, des dispositifs similaires ont été mis en place dans des pays européens. **En France, il a donné lieu à la méthodologie SLIME**.

d. Les rôles du CLER et du réseau RAPPEL

Créé officiellement en septembre 2007, dans le cadre d'une convention avec l'ADEME et avec le soutien de la Fondation Abbé Pierre, **le réseau RAPPEL** (réseau des acteurs contre la pauvreté et la précarité énergétiques dans le logement) est co-animé par le CLER – Réseau pour la transition énergétique et l'association Solibri. Il réunit des **acteurs de l'action sociale, du logement, de l'énergie et de la santé** et compte aujourd'hui plus de 1000 membres, issus de structures diverses : associations, entreprises, collectivités territoriales, services de l'État.

Le réseau contribue, par son action collective et à travers un ensemble d'outils, à construire des solutions préventives et curatives durables afin de venir en aide aux ménages en situation de précarité énergétique. Le CLER a pu s'appuyer sur les membres du réseau, acteurs de terrain, pour développer la méthodologie SLIME.

e. La reconnaissance du SLIME en tant que programme éligible aux certificats d'économies d'énergie

En tant qu'acteur fortement impliqué dans la lutte contre la précarité énergétique en France, le CLER a répondu à l'appel à projets pour accompagner et promouvoir les économies d'énergie lancé par la direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) du ministère de l'environnement en mai 2012 en proposant un programme national visant à massifier le repérage des ménages en situation de précarité énergétique. Le SLIME a ainsi été retenu comme programme d'information éligible aux certificats d'économies d'énergie (CEE) et est depuis janvier 2016 éligible aux CEE précarité énergétique.

2.2. Que vise le SLIME ?

Le SLIME constitue un guichet unique local de prise en charge des situations de précarité énergétique, **quel que soit le statut d'occupation du logement**. Il a vocation à :

- **Centraliser vers une plateforme (physique et/ou téléphonique) unique les signalements de ménages** modestes qui rencontrent des difficultés liées à l'énergie dans leur logement, afin de pouvoir déclencher une visite sur place et réaliser un premier diagnostic sociotechnique de la situation.
- Encourager, via cette plateforme, tous les acteurs du territoire concerné à même de proposer aux ménages des solutions variées, après la visite initiale de diagnostic sociotechnique, à se connaître, à dialoguer, à s'organiser, afin de pouvoir réorienter les ménages vers la piste d'action la plus adaptée à leur situation. Il s'agit des opérateurs du logement (type Soliha) et de l'auto-réhabilitation accompagnée, des acteurs de l'énergie (structures porteuses d'une mission EIE[2] par exemple), des services techniques des collectivités (insalubrité, indécence, gestion des impayés…), des intervenants sociaux, des structures de médiation sociale et logement (ADIL[3], CLCV[4]…), etc.

Un SLIME intègre systématiquement trois étapes :

1. **Repérage** : organisation d' une chaîne de détection des ménages en situation de précarité énergétique par la mobilisation des acteurs concernés du territoire : les intervenants sociaux, les fournisseurs et distributeurs d' énergie, les professionnels du secteur médical, les facteurs, les gardiens d' immeuble, bénévoles d' associations, etc., doivent pouvoir faire remonter facilement les situations préoccupantes qu' ils rencontrent dans leurs activités quotidiennes, avec l' accord des ménages. Et mise en place d' autres méthodes de repérage (communication, utilisations des fichiers d' impayés et de demandes d' aides, animations locales…)
2. **Diagnostic** : réalisation d' un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages visant à qualifier l' état du bâti et des équipements, les usages dans le logement et la situation sociale et financière du ménage. C' est l' occasion d' installer des petits équipements permettant des économies d' énergie et un gain de confort immédiats et de fournir des conseils personnalisés au ménage. L' ensemble des données recueillies sont répertoriées dans un logiciel en ligne depuis 2017.
3. **Orientation** des ménages vers des dispositifs et programmes adaptés à leur situation : travaux de rénovation énergétique, fonds social d' aide aux travaux, médiation et aides sociales, traitement du logement indigne, etc.

Le SLIME tente **d'échapper au piège de l'opération purement curative** qu'il faut sans cesse renouveler d'une année sur l'autre sans que la situation des ménages ne se soit réellement améliorée.

Le succès d'un dispositif repose sur les **configurations partenariales** qui en sont à l'origine et qui peuvent mobiliser de très nombreux partenaires de statut divers, associés dans des formes variées constituées selon les dynamiques locales. Ces partenariats déterminent en partie les capacités à réunir les financements, à identifier les bénéficiaires potentiels et construire les méthodologies d'intervention auprès des ménages.

---

[2] Espace Info Energie : organisme portant un service public d'information et d'accompagnement des particuliers sur les sujets liés à l'énergie dans leur logement.

[3] Agence département d'information sur le logement

[4] Association nationale de consommateurs et usagers

Chaque SLIME est **piloté** par une ou plusieurs **collectivités locales** (commune, groupement de communes, département, région) ou **leurs établissements** (centre communal ou intercommunal d'action sociale). Ils ont la possibilité de contractualiser avec un opérateur chargé de mettre en œuvre ce programme (par exemple des associations du secteur de l'énergie, du logement ou de l'accompagnement social).

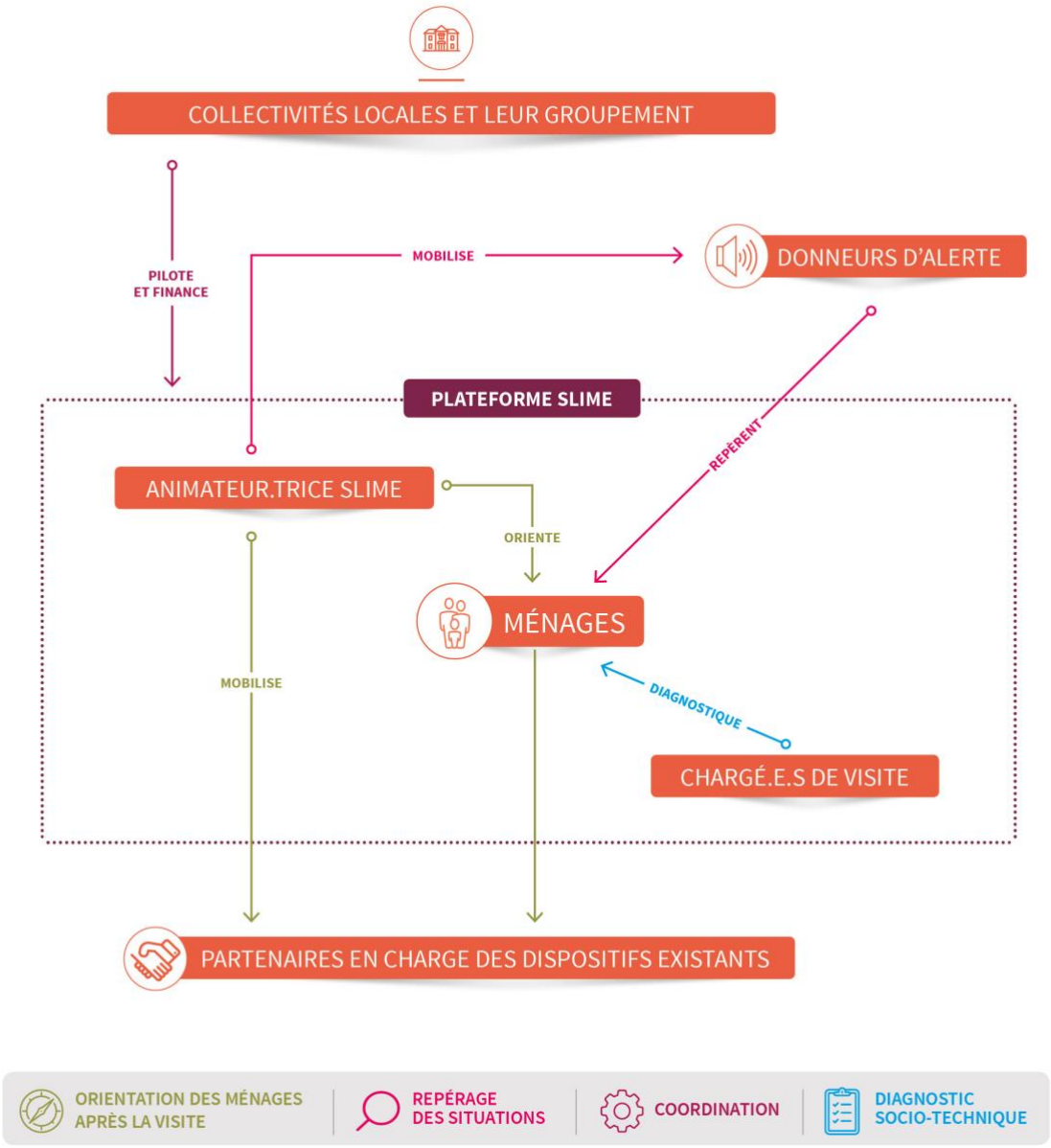


Schéma de fonctionnement d'un SLIME

2.3. Pourquoi déployer un SLIME ?

Toutes les collectivités sont potentiellement concernées par le SLIME. Elles inscrivent ce dispositif dans différents plans stratégiques, volontaires ou résultant d'une obligation légale ou réglementaire.

a. Le cadre dans lequel s'inscrivent les SLIME existants

Les documents stratégiques les plus utilisés sont les suivants :

- Le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) : il comprend des mesures destinées à permettre aux personnes et aux familles en difficulté économique et sociale d'accéder à un logement décent et indépendant ou de s'y maintenir et d'y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques, ainsi que de pouvoir bénéficier d'un accompagnement correspondant à leurs besoins.
- Le plan local de l'habitat (PLH) : document stratégique de programmation qui inclut l'ensemble de la politique locale de l'habitat : parc public et privé, gestion du parc existant et des constructions nouvelles, populations spécifiques.
- L'élaboration d'un PLH est obligatoire pour : les métropoles, les communautés urbaines, les communautés d'agglomération, et les communautés de communes compétentes en matière d'habitat de plus de 30 000 habitants comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants.
- Le plan climat énergie territorial (PCAET): Il incombe aux intercommunalités de plus de 20 000 habitants depuis 2015. Il est la pierre angulaire de la sobriété énergétique, de la lutte contre le changement climatique et de l'amélioration de la qualité de l'air sur les territoires.

Néanmoins, des démarches volontaires, comme celles des CCAS de proposer une action préventive pour contrer les demandes croissantes d'aides au paiement des factures ou les projets d'intérêt général porté par des communautés de communes permettent également d'inscrire le SLIME dans un cadre politique adapté.

Type de collectivité	Collectivité	Document stratégique	Énergie	Logement / Habitat	Action sociale
CCAS	Grenoble	Plan territorial de lutte contre la précarité énergétique			X
	Montpellier	Fonds Social Logement; Plateforme locale de la rénovation énergétique; Plan Climat Air Énergie Territorial			X
Communautés d'agglomération	Saint-Bieuc Armor Agglomération, Valence Roman Agglo	Plateforme locale de la rénovation énergétique ; Plan Climat Air Énergie Territorial; Plan d'action pour l'habitat		X	
	CARENE	Plan d'action pour l'habitat; Opération programmée: OPAH, PIG		X	
	Communauté d'Agglomération Lamballe Terre & Mer	Plan Climat Air Énergie Territorial ; Programme TEPCV Territoire à énergie positive et croissance verte ; Plateforme de la rénovation de l'habitat		X	
Communauté de communes	CC Cœur de Savoie	TEPOS ; Plateforme locale de la rénovation énergétique ; PDALHPD		X	
Métropoles	Brest métropole	Plan d'action pour l'habitat; Opération programmée: OPAH, PIG …; Fonds Social Logement		X	
	Métropole Européenne de Lille	Opération programmée : OPAH, PIG … ; Plan d'action pour l'habitat ; Plateforme locale de la rénovation énergétique		X	
	Nantes Métropole	Fonds Social Logement ; Plan territorial de lutte contre la précarité énergétique ; Dispositif d'aides curatives (hors FSL)			X
Conseils départementaux	Aude	Fonds Social Logement ; Opération programmée : OPAH, PIG … ; PDALHPD			X
	Mayenne	Fonds Social Logement ; Opération programmée : OPAH, PIG … ; Plan d'action pour l'habitat	X		
	Morbihan	Fonds Social Logement ; PDALHPD ; Plan d'action pour l'habitat		X	X
	Gironde	PDALHPD ; Fonds Solidarité Logement ; Feuille de route transition énergétique et précarité énergétique	X		

Conseil Régional	La Réunion	PPE, PRME, PREH, PILHI, PDAHLPD	X		
Syndicat d'énergie	SIEEEN	Fonds local d'aide aux travaux ; Plan territorial de lutte contre la précarité énergétique	X		X
	Montfermeil	Politique de la ville ; Plateforme locale de la rénovation énergétique	X	X	X
	Besançon	Plan Climat Air Énergie Territorial	X		
Ville et Syndicat d'énergie	La Roche sur Yon et le Sydev	Plan territorial de lutte contre la précarité énergétique ; Dispositif d'aides curatives (hors FSL) ; Politique de la ville	X	X	X

Le cadre politique des SLIME

b. Les compétences des collectivités liées à la lutte contre la précarité énergétique

Par ailleurs, les compétences des collectivités en matière de lutte contre la précarité énergétique sont réparties dans différentes politiques et textes législatifs. Le tableau ci-dessous en reprend les principaux.

	Énergie	Logement	Action sociale
Commune	- Actions de maîtrise de la demande d'énergie (Art. L.1111-2 du Code général des collectivités territoriales)	Possibilité de délégation par l'État des aides à la pierre Élaboration et mise en œuvre des opérations programmées d'amélioration de l'habitat (OPAH) et programmes d'intérêt général (PIG)	Action sociale par le biais des Centres communaux d'action sociale Possibilité de participer au financement du fonds solidarité pour le logement (Art. 6-3 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement)
Conseil départemental	- Actions de maîtrise de la demande d'énergie (Art. L.1111-2 du CGCT)	Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (*Art. L301-1 du Code de la construction de l'habitation*) Gestion et financement du fonds de solidarité pour le logement (Art. 6 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement) Possibilité de délégation par l'Etat de la compétence d'attribution des aides à la pierre	- Chef de file en matière d'aide sociale, d'autonomie des personnes et de solidarité des territoires (*Art. L1111-9 du Code général des collectivités territoriales*)

Conseil régional	Actions de maîtrise de la demande d'énergie (Art. L.1111-2 du CGCT) Chef de file pour l'exercice des compétences en matière de climat, de qualité de l'air et d'énergie (L.1111-9 du CGCT) Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Egalité des Territoires (SRADDET), comprenant le Schéma Régional Climat-Air-Energie (Art. 10 de la loi n° 2015-991 portant nouvelle organisation territoriale de la République) - Affirmation du rôle de la région dans la mise en œuvre de la transition énergétique (Art. 188 de la loi n° 2015-992 relative à la transition énergétique pour la croissance verte)		- Définition de la politique de formation des travailleurs sociaux et d'insertion des jeunes (*Art. L. 451-2 du Code de l'action sociale et des familles*)
Intercommunalité	- Les établissements publics de coopération intercommunale dans le cadre d'un PCAET peuvent mener des actions qui tendent à "tendre à maîtriser la demande d'énergie des consommateurs en situation de précarité énergétique" *(Art. L2224-34 - du Code général des collectivités territoriales)*	Programme local de l'habitat (Art. L302-1 du code de la construction de l'habitation) Possibilité de délégation par l'Etat des aides à la pierre (*Art. L301-5-1 du code de la construction de l'habitation*) Elaboration et mise en œuvre des opérations programmées d'amélioration de l'habitat (OPAH) et programmes d'intérêt général (PIG)	Action sociale par le biais des Centres intercommunaux d'action sociale Volet Urbain de la politique de la ville : "Promouvoir le développement équilibré des territoires, la ville durable, le droit à un environnement sain et de qualité et la lutte contre la précarité énergétique " (*Art. 2 de la loi 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine*)
Syndicat d'énergie	- Actions de maîtrise de la demande d'énergie (Art. L.2224-34 du Code général des collectivités territoriales)		

Quelques compétences des collectivités pouvant être mobilisées pour des actions de lutte contre la précarité énergétique

c. Les arguments utilisés par les collectivités

Enfin, au delà du contexte légal ou réglementaire, les collectivités (agents ou élus) sont sensibles à différents arguments liés aux spécificités locales, pour décider de la réalisation d'un SLIME.

- **Arguments pour les CCAS**

L'Agence nationale des solidarités actives, en lien avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale et le CLER, a rédigé un recueil intitulé « *Retours d'expériences de plateformes territoriales de lutte contre la précarité énergétique* » suite à l'accompagnement de quatre CCAS dans la préfiguration d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique. Les arguments repris dans le tableau ci-dessous sont issus de la « Fiche n°4 – Convaincre les décideurs et élus du CCAS / CIAS ».

Les freins	Les arguments pour lancer le projet / les conditions de réussite	Les indicateurs / les outils d'appui
Le CCAS n'a pas les moyens humains, les équipes sont déjà bien chargées.	- Travailler à moyens constants, en réorganisant et hiérarchisant les missions de l'équipe - Opportunité de travailler sur l'organisation de l'équipe et la rationalisation des moyens - Projet qui valorise et motive les équipes - Réorganisation du temps en privilégiant le préventif sur le curatif.	- Planning des actions avec quantification du temps à consacrer par l'équipe - Evaluation des ETP mobilisés
L'action est trop coûteuse, le CCAS n'a pas les moyens financiers.	- Coûts évités : les actions préventives à long terme pourraient réduire le montant des aides curatives, et donc le budget des aides du CCAS, aides facultatives et FSL - Impact au-delà du budget du CCAS : sur les aides sociales et les dépenses de santé, l'amélioration des conditions de vie - Possibilité de cofinancements - Commencer petit, avec un projet modeste et réaliste et à ajuster au fur et à mesure	- Evolution dans le temps des sollicitations d'aide financière - Cf. fiche n°7 du recueil de l'ANSA
L'action cible seulement un petit nombre d'habitants.	- Objectif d'arriver à toucher plus de gens et à lutter contre le non recours - Cibler l'accompagnement sur les habitants qui en ont le plus besoin - Mener des actions de sensibilisation grand public	- Données d'observation de la précarité énergétique sur le territoire
La précarité énergétique n'est pas un sujet pour le CCAS.	- Projet valorisant pour le CCAS, qui permet de mobiliser les partenaires, construire un réseau local et aussi travailler avec d'autres territoires - Sujet qui monte, d'actualité, dont il faut se saisir avant d'en être "saisi" sous la pression et dans l'urgence - Projet en lien avec les engagements écologiques des Villes et l'agenda 21	- Indicateurs nationaux sur la précarité énergétique (étude, rapport...)

	- Impact sur le lien social dans les quartiers	

- **<u>Arguments pour tout type de collectivités</u>**

Dans le cadre d'une formation-action proposée aux collectivités souhaitant déployer un SLIME, celles-ci ont listé les arguments à leur disposition pour déclencher la mise en place d'un SLIME ou le poursuivre.

Les problématiques listées par les collectivités présentes sont très liées les unes aux autres :

- sociale
- financière, du ménage et de la collectivité
- de santé
- de logement
- environnementale
- liée à l'engagement politique de l'élu
- liée au bien-être, mieux-vivre des habitants

Sur les aspects financiers

- sécuriser en amont de la signature du SLIME la valeur des certificats d'économies d'énergie

En direction des élus

- assurer la formation des élus sur la précarité énergétique
- rappeler les obligations législatives et réglementaires (listées dans les paragraphes précédents) en lien avec la lutte contre la précarité énergétique

En lien avec les partenaires

- faire remonter les besoins sociaux des potentiels bénéficiaires par le biais des travailleurs sociaux
- sensibiliser les travailleurs sociaux et les partenaires en contact avec les ménages pour avoir un effet sur le long terme

Sur la spécificité du SLIME

- passage d'une logique curative à une logique préventive et éducative
- un SLIME est une action pérenne et non une action ponctuelle sans effet

Vers les ménages

- un SLIME sert à outiller les ménages, leur donner les moyens d'agir

Les arguments doivent être adaptés au public à convaincre : élus, hiérarchie, partenaires techniques (externes à la collectivité, mais à mobiliser pour réussir le SLIME).

2.4. Les trois étapes du SLIME

Un SLIME se structure autour de trois étapes : l'identification des ménages, le diagnostic sociotechnique et l'orientation des ménages vers un dispositif adapté pour les aider à sortir de la précarité énergétique.

a. Préambule

Les prémisses d'un SLIME se trouvent souvent dans une fiche action d'un document stratégique de la collectivité, la proposition d'un acteur local à une collectivité ; **parfois le SLIME existe déjà**, sans l'appellation officielle et il s'agit pour la collectivité d'inscrire son dispositif dans une méthodologie existante. Entre la commande politique ou la proposition des services aux élus, il peut s'écouler plusieurs mois, voire années pour que le SLIME prenne forme.

Les étapes préalables à la construction d'un SLIME sont :

- la rédaction d'un pré-projet comprenant une ébauche du fonctionnement du SLIME et des éléments budgétaires
- la validation par les élus (via une délibération par exemple)
- une construction plus précise du mode opératoire du SLIME : qui sont les acteurs à associer ? Quelles sont les compétences à mobiliser ? Sur quel territoire déployer le SLIME ? Quand démarrer le dispositif ? Quel mode opératoire pour la conduite du diagnostic sociotechnique….
- le remplissage du dossier de candidature et l'envoi au CLER, accompagné d'une lettre de la collectivité lors d'un appel à candidatures

La collectivité définit elle-même son territoire d'action : qui peut être moins étendu que son territoire de compétences, pour un département ou une région notamment. Agir sur un territoire restreint permet d'expérimenter le mode opératoire et les outils avant déploiement plus large.

Pour favoriser le succès de l'opération, il est préférable de choisir un territoire où :

- la précarité énergétique est plus prégnante. L'analyse des besoins sociaux, un diagnostic territorial ou une cartographie peut aider à déterminer précisément le territoire d'action ;
- les acteurs (travailleurs sociaux ou donneurs d'alerte plus globalement) sont déjà sensibilisés à la problématique. Même si leur motivation (probablement plus importante que la moyenne) induit un biais, il est toutefois plus confortable et réaliste de débuter avec un contexte favorable.

La collectivité choisit elle-même la durée de son SLIME, qui se situe **généralement entre un et trois ans**. La première année peut être vue comme une année test, pour les actions et leur dimensionnement et faire l'objet d'une courte évaluation avant d'engager la suite.

Dans tous les cas, le CLER met à disposition ce guide, un site Internet avec une boite à outils (www.lesslime.fr), une hotline et une formation-action sur une journée pour les collectivités et leurs futurs partenaires parties prenantes d'un SLIME.

b. Etape 1 : Identifier les ménages

Avant de repérer les ménages, il convient de définir les critères d'identification de la précarité énergétique, selon lesquels les ménages bénéficieront ou non du SLIME. Il faut ensuite mobiliser les acteurs du territoire susceptibles d'être des « donneurs d'alerte », organiser les modalités du signalement des ménages, et communiquer sur le dispositif.

- **Définir la précarité énergétique**

Chaque collectivité doit **définir la précarité énergétique** selon des **critères liés à la réalité de son territoire** et aux données auxquelles elle a accès. La précarité énergétique telle que définie par la loi Grenelle II n'est pas suffisamment opérationnelle pour **bien cibler les ménages**. Elle doit être définie par des **critères objectifs** (montant d'impayé, taux d'effort énergétique ou autre) et des **éléments plus subjectifs** (sensation de froid, restriction…).

Quelques exemples de critères, non exclusifs et à croiser :

- ménages dont le taux d'effort énergétique est supérieur à 10%
- ménages en impayés récurrents d'énergie
- ménages aux revenus très modestes (seuils de l'Anah)
- ménages qui renoncent à se chauffer pour diminuer leurs factures
- ménages ayant recours aux tarifs sociaux de l'énergie
- ménages bénéficiaires ou demandeurs d'une aide au titre du FSL énergie ou eau de manière récurrente

→ Dans les fiches retours d'expériences, les critères choisis par la collectivité pour définir la précarité énergétique sont systématiquement indiqués dans la partie introductive.

- **Mobiliser les acteurs du territoire**

Les **acteurs de terrain directement au contact des ménages** sont les mieux placés pour repérer les situations de précarité énergétique et devenir des **donneurs d'alerte**.

Il est indispensable de les mobiliser afin qu'ils signalent systématiquement une situation qui leur semble correspondre à de la précarité énergétique et donc de les sensibiliser au problème, à ses manifestations et au programme SLIME, comme première piste d'action.

Pour rester en veille et actifs sur le repérage et pour faire face au turn-over dans les structures, **les donneurs d'alerte ont besoin d'être régulièrement sensibilisés** et **informés sur les suites proposées aux ménages** qu'ils ont contribués à repérer.

Les profils d'acteurs susceptibles d'être des donneurs d'alerte sont très divers. La plupart du temps, il s'agit des travailleurs sociaux du territoire (conseil départemental, centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, union départementale des affaires familiales, centre de protection maternelle et infantile). Mais d'autres structures peuvent être mobilisées : caisse d'allocations familiales, mutualité sociale agricole, agence départementale d'information sur le logement, espace info énergie, agence régionale de santé, opérateurs habitat, fournisseurs d'énergie et d'eau, associations caritatives, point information médiation multiservices etc. Il est important de **déployer au maximum le réseau de donneurs d'alerte afin d'élargir le nombre et le profil des ménages touchés**.

→ Fiches retour d'expérience

Différentes modalités de mobilisation des donneurs d'alerte sont possibles. Des modalités, mises en œuvre par le Conseil départemental du Jura, l'association du Pays Tarentaise Vanoise et a Ville des Mureaux sont présentées.

- **Définir les modalités d'identification des ménages**

Les modalités d'identification sont définies avant le démarrage du SLIME.

Les donneurs d'alerte disposent d'une **fiche de repérage** (qui peut être construite avec les donneurs d'alerte) pour saisir les coordonnées du ménage repéré et les quelques critères permettant d'apprécier rapidement sa situation financière, ses factures et son problème. La fiche est ensuite transmise à l'animateur du SLIME ou aux chargés de visite, selon les cas.

Un numéro unique et/ou une adresse électronique dédiés au SLIME peuvent également être mis en place pour le signalement des ménages ou l'auto-signalement par les ménages eux-mêmes.

D'autres modalités sont possibles, comme le repérage par le biais des dossiers de demande d'attribution d'une aide FSL.

- **Communiquer pour repérer**

Des **outils et des actions de communication** sont un bon moyen pour **informer directement les ménages et les donneurs d'alerte** de l'existence du dispositif SLIME. Il peut s'agir d'articles dans la presse locale, de réunions d'information, d'affiches et flyers distribués dans les boîtes aux lettres et les structures partenaires, d'animations autour des éco-gestes, etc.

Charge au concepteur de ces outils à être vigilant à **ne pas stigmatiser les ménages** en mettant en avant les difficultés financières ou le terme de précarité énergétique.

→ Fiches retour d'expérience

En milieu rural, le conseil départemental de l'Aude en lien avec l'association partenaire Polénergie11 a développé les opérations villages énergie. Ces événements ont vocation à inciter les ménages à prendre rendez-vous pour un diagnostic sociotechnique, sans stigmatiser, dans des villages de quelques centaines d'habitants où tout le monde se connaît.

La métropole de Brest en partenariat avec l'agence locale de l'énergie Ener'gence a déployé un plan de communication large pour toucher les ménages, avec des outils très grand public (affichage et flyer) et plus sectorisés (ateliers de sensibilisation).

c. Etape 2 : Réaliser un diagnostic sociotechnique

Le diagnostic sociotechnique est au cœur du SLIME. Il a pour objectif **d'identifier les problématiques rencontrées** par un ménage dans son logement afin de lui apporter les solutions adaptées à sa situation à la fois sociale et budgétaire et à l'état du logement et des équipements.

Cette étape représente **environ la moitié du financement** du SLIME. Elle se concrétise par **deux visites au domicile des ménages**, parfois une seulement.

Cette étape fait l'objet d'une formation[5] de huit jours disponibles dans toutes les régions et intitulée « **Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique** ».

- **Le déroulement du diagnostic sociotechnique**

Les chargés de visite, qui réalisent le diagnostic sociotechnique, recueillent des données, concernant :

- l'état du bâti et des équipements : date de construction de l'immeuble ou de la maison, état du logement, dégradations visibles à l'œil nu, niveau d'isolation, type et performance des appareils de chauffage…

- les usages dans le logement : utilisation des appareils électroménagers, gestion de l'eau et de l'énergie…

- la situation sociale et financière du ménage : nombre de personnes, revenus, charges, factures d'eau et d'énergie, type d'abonnement eau et énergie…

Les chargés de visite fournissent gratuitement et installent des petits équipements économes en eau et en énergie. L'investissement par ménage s'élève en moyenne à 60 euros. Les équipements peuvent être catégorisés en deux types :

- allègement de la facture la première année : ampoules (basse consommation ou LED), coupe-veille automatique, systèmes hydro-économes…
- amélioration de la sensation de confort : boudins de porte, doubles-rideaux épais, réflecteurs de chaleur…

Les chargés de visites ont aussi pour mission **d'apporter aux ménages des conseils personnalisés** tenant compte du diagnostic réalisé. Ces conseils concernent généralement les éco-gestes à adopter pour réduire leurs consommations d'énergie et d'eau.

Enfin, à l'issue de la visite de diagnostic sociotechnique, les chargés de visite rédigent un **rapport de visite** qu'ils transmettent au ménage et, selon les cas, au donneur d'alerte, au travailleur social référent, au bailleur public ou privé (avec l'accord du locataire), à la structure partenaire vers laquelle le ménage va être orienté et/ou au comité d'orientation. Ce **document détaillé** rend compte des **constats** réalisés lors de la visite et donne lieu à des **préconisations de différentes natures** : les éco-gestes (également expliqués oralement), le changement de type d'abonnement d'eau et d'énergie, la réalisation de petits travaux… Le rapport est soit remis à l'occasion d'une deuxième visite, soit envoyé par courrier ou par mail.

- **Choisir les équipements pour réaliser des économies d'énergie et d'eau**

Le projet européen ACHIEVE indique que ces équipements apportent **en moyenne une économie de 172 €** (pour un investissement en équipement de 68€), soit 37 m^3 d'eau, 820 kWh, 170 kg de CO_2 évités par ménage, à laquelle **on peut ajouter 116 € d'économies** (soit 26 m^3 d'eau, 654 kWh, la première année) si la famille réalise effectivement les éco-gestes enseignés et choisis de manière volontaire.

[5] Cette formation a été coordonnée par le CLER, cofinancée par l'ADEME, la Fondation MACIF et Réunica, coproduite par l'ADEME, Croix-Rouge Insertion - IDEMU, l'Institut régional d'Ile-de-France de formation de la Croix-Rouge et Soleni du groupe Ulisse

L'installation d'équipements n'est réellement efficace que si ceux-ci sont adaptés aux besoins du ménage et de son logement. Il ne s'agit pas de distribuer des kits standard mais bien d'installer ou de faire installer par le ménage des équipements adaptés, dans le cadre d'une seconde visite au besoin.

Type d'équipements	Avantages	Inconvénients
Equipements adaptés au logement	- Adaptation totale à un coût identique - Certitude que ce qui est installé est utile - Possibilité de faire fabriquer certains par une association d'insertion ou lors d'ateliers collectifs (boudins de porte, rideau isolant…)	- Difficulté de gestion des stocks
Kit standard	- Les analyses sont plus simples pour l'évaluation des économies d'énergie réalisées dans le cadre du dispositif (si on s'assure que les équipements sont effectivement installés et pas simplement remis)	- Risque que les équipements ne soient pas adaptés

Analyse des kits d'équipements réalisée lors du séminaire SLIME 2014

- **<u>Effectuer une ou deux visites au domicile d'un ménage</u>**

Les chargés de visite ont la possibilité de réaliser une ou deux visites par ménage. Même si l'idéal est de réaliser deux visites pour un diagnostic sociotechnique complet, certaines collectivités font le choix de le faire en une visite, souvent pour des raisons de moyens.

Nombre de visites	Avantages	Inconvénients
1 visite	- Eviter un nouveau rendez-vous	- Il peut manquer un suivi avec la famille
2 visites	- S'adapter aux besoins du ménage constatés lors de la première visite, en installant des équipements adaptés lors de la seconde - Possibilité de vérifier lors de la deuxième visite l'appropriation et l'utilisation des équipements installés lors de la première	- Chronophage - Frais de déplacement plus élevés

Analyse du nombre de visites par ménage réalisée lors du séminaire SLIME 2014

- **Choisir le profil des chargés de visite**

Différents profils de chargés de visite sont possibles pour réaliser les visites et accompagner les ménages.

Profil	Avantages	Inconvénients
Conseiller énergie	- 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, équipements, consommations)	- Pas de compétences sociales théoriques
Emploi d'avenir	- Coût direct faible (75% du SMIC brut par l'Etat) - Formation sur le diagnostic sociotechnique disponible - Dérogation parfois possible pour embaucher à bac+1/+2	- Faible niveau de formation et de qualification (jeunes sans diplôme) - Recrutement difficile : peu de candidatures - Coût indirect important : demande du temps d'encadrement
Travailleur social	- Mobilise plus facilement les partenaires du logement (ADIL, opérateur habitat...) et les autres travailleurs sociaux	- Peu de temps dédié à la mission, car charge de travail déjà importante par ailleurs
Volontaire du service civique	- Peut être diplômé, issu de formation « développement durable » - Jeune motivé - Coût direct faible	- Période de présence réduite : 6 à 9 mois et 28 heures par semaine - Diversité des profils - Pas reproductible dans la durée - Manque de connaissances sociales et sur la précarité énergétique - Hésitation de la collectivité à former un jeune qui sera en poste sur une courte durée
Technicien auto réhabilitation	- À l'aise dans la négociation avec le bailleur privé	- Tendance à réduire le diagnostic sociotechnique du côté bâti

Analyse des profils des chargés de visite réalisée lors du séminaire SLIME 2014

→ Fiche retour d'expérience

La communauté d'agglomération de Valence-Romans Sud Rhône-Alpes a expérimenté deux profils : les volontaires du service civique (en partenariat avec UnisCité et l'ADIL26) et les ambassadeurs de l'efficacité énergétique (recrutés en régie). La comparaison de ces deux profils est présentée dans une fiche.

- **Former et accompagner les chargés de visite**

Les personnes recrutées ou mobilisées pour réaliser les visites à domicile ont des compétences et des besoins en formation différents et sont employées par des structures diverses qui n'ont pas les mêmes ressources en matière d'encadrement et de formation : collectivité territoriale, association, entreprise d'insertion…

Il est important que chaque chargé de visite, quel que soit son niveau d'études, acquière les bases permettant la bonne réalisation des diagnostics sociotechniques.

→ Fiche retour d'expérience

Outre la formation dédiée au diagnostic sociotechnique, d'autres formations peuvent être dispensées en interne par les collectivités. C'est le cas des conseils départementaux du Pas de Calais et du Val de Marne. Ayant recruté respectivement 9 et 12 personnes en emploi d'avenir, ces structures ont défini un plan de formation adapté avec le soutien d'acteurs locaux.

Pour des cas où une ou deux personnes sont recrutés pour les visites, un accompagnement resserré peut être proposé par les partenaires opérationnels experts de cette étape. C'est le cas dans le Lot, où Quercy Energies a formé et accompagné l'ambassadeur de l'efficacité énergétique recruté par le conseil départemental du Lot et à Montfermeil où Croix-Rouge Insertion Logiscité a accompagné les chargés de visites de la ville.

- **Réaliser les visites seul ou en binôme**

Les visites à domicile peuvent être réalisées par des chargés de visite qui interviennent seuls ou en binôme. Le tableau ci-dessous (issu des expériences des collectivités interrogées dans le cadre du séminaire SLIME de juin 2014) récapitule les avantages et inconvénients liés à chaque modalité d'intervention.

Type d'intervention	Avantages	Inconvénients
En binôme	- Complémentarité entre les profils « conseiller énergie » et « travailleur social » - Recueil de données plus complet - Approche globale - Les chargés de visite se motivent entre eux, sécurité mieux assurée (en cas de problème) - Plus confortable pour l'installation de matériel - Pour les profils peu diplômés (emploi d'avenir, volontaire du service civique) : nécessité de travailler en binôme	- Gestion des congés et des absences quand les visites sont systématiquement réalisées en binôme - Chronophage
Seul	- Les premières visites se font en binôme - Autonomie et réactivité plus fortes	- La visite dure plus longtemps

Analyse des modalités d'intervention réalisée lors du séminaire SLIME 2014

Si les visites sont plutôt réalisées par des chargés de visites seuls, l'exemple du binôme conseiller énergie / travailleur social du Conseil départemental du Jura éclaire sur la répartition des rôles de chacun et la complémentarité des profils. (Partie B.3.b).

d. Etape 3 : Orienter les ménages

In fine, l'objectif du SLIME est de proposer un dispositif adapté au ménage repéré. La mise en réseau et la sensibilisation des donneurs d'alerte et le diagnostic sociotechnique ne sont au final que les moyens pour y parvenir.

L'orientation des ménages fait suite au diagnostic sociotechnique et a pour objectif de proposer des solutions durables et adaptées à la situation des ménages visités.

- **Identifier les acteurs pour proposer des solutions adaptées et durables**

Avant de pouvoir orienter les ménages, il est essentiel d'identifier sur son territoire les acteurs susceptibles d'apporter une solution aux ménages. Ce panel doit être aussi large que possible, les ménages visités rencontrant des difficultés liées à différents facteurs.

Il peut s'agir de structures proposant :

- des aides financières ponctuelles : centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, fournisseurs d'énergie, caisse d'allocations familiales, associations caritatives, fonds de solidarité logement
- une expertise technique sur la rénovation des logements et des aides financières pour la réalisation de travaux de rénovation énergétique : opérateurs habitat, Espaces Info Energie
- un accompagnement à l'auto-réhabilitation : Compagnons bâtisseurs
- un accompagnement ou un conseil juridique : agence départemental d'information sur le logement, association de consommateurs CLCV[6], autres associations de consommateurs
- un accompagnement budgétaire ou social : travailleurs sociaux (des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, du département…)

Les collectivités peuvent s'appuyer sur le **guide conçu par le réseau RAPPEL** « **Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ?** » et disponible dans la boite à outils sur www.lesslime.fr.

Ce guide s'adresse à tous les professionnels confrontés à des ménages aux ressources modestes qui rencontrent des difficultés à régler leurs factures d'énergie ou à atteindre un niveau de confort thermique correct dans le logement. Il a vocation à mieux comprendre à quoi il est fait référence lorsque l'on parle de précarité énergétique, comment le phénomène se manifeste chez les ménages, ainsi que les diverses ressources mobilisables pour accompagner ces derniers vers une résolution du problème.

- **Décider de l'orientation et prendre contact avec les partenaires**

La plupart du temps, les orientations sont proposées par les chargés de visite à l'occasion de la seconde visite à domicile. Les informations sont transmises dans le rapport de visite avec les

[6] Association nationale de défense des consommateurs et usagers

préconisations. Les collectivités ont analysé les différentes modalités de l'orientation, reprises dans les tableaux ci-dessous.

Les chargés de visite indiquent au ménage les coordonnées de la structure vers laquelle ils l'orientent et le partenaire est prévenu.

Forces	Faiblesses
- La famille est actrice de son parcours - La remise du rapport est l'occasion d'apporter plus d'informations au ménage - Une réponse concrète apportée dès la fin de la seconde visite - Facilité e mise en œuvre	- Les orientations étant définies uniquement par le chargé de visite, celui-ci doit justifier d'une connaissance très fine des acteurs du territoire - Ne garantit pas la prise de contact - Manque une dimension collective (plusieurs points de vue pour une même situation) - Difficile à réaliser pour le ménage, en cas d'orientation multiple - Difficulté à mobiliser des solutions pour des situations particulières

Analyse du type d'orientation lors du séminaire SLIME 2015

Les chargés de visite peuvent aussi **transmettre au partenaire le rapport de visite et demander à ce que celui-ci entre en contact avec le ménage**. Cette modalité d'orientation s'emploie le plus souvent lorsque les chargés de visite font face à un ménage fragile et/ou qui a du mal à se saisir du dispositif.

Forces	Faiblesses
- Le partenaire s'implique dans la mise en œuvre de l'orientation - Son intervention est facilitée	- Le partenaire ne traitera que son sujet, qui est une partie de la solution pour le ménage - Quel suivi pour le ménage ? - Quelle obligation pour le partenaire ? - Un interlocuteur de plus pour le ménage, qui peut être découragé ou dépossédé

Analyse du type d'orientation lors du séminaire SLIME 2015

Les orientations peuvent également être décidées au sein d'un comité d'orientation réunissant les différents partenaires (collectivité pilote, partenaires opérationnels, partenaires en charge des dispositifs existants). L'organisation mensuelle ou trimestrielle d'un tel comité est l'occasion de présenter les visites réalisées ou seulement les cas les plus complexes. En règle générale, toutes les situations sont présentées dans un premier temps, puis, à mesure que des solutions pour chaque problématique rencontrée sont identifiées, seuls les cas les plus complexes sont abordés. Le comité d'orientation est également le lieu de suivi des dossiers après les orientations proposées lors des précédents comités.

Forces	Faiblesses
→ Liées au fonctionnement : - croisement d'informations techniques et réglementaires - plusieurs partenaires avec des points de vue divers - le relevé de décisions permet de faire le point sur chaque situation d'un comité à l'autre - développement de partenariats innovants → Pour l'ensemble du SLIME : - aide au repérage - mobilisation des parties prenantes assurée - mise en cohérence entre les différents acteurs du dispositif - développement du réseau d'acteurs, qui peuvent ainsi se rencontrer régulièrement - associer les techniciens des différentes structures en matière de rénovation des logements - meilleure connaissance des acteurs, entre eux	→ D'ordre logistique : - chronophage - nécessite que les acteurs soient disponibles → Liées au fonctionnement : - manque de réactivité - en l'absence de hiérarchie entre les partenaires, cela nécessite une bonne animation et une envie de collaborer ou un conventionnement couplé à un financement

2.5. Financer un SLIME

a. Le coût moyen d'un SLIME

Les coûts d'un SLIME sont très variables d'une collectivité à l'autre. Si le nombre de ménages est une donnée essentielle, la typologie du territoire, les équipements installés sont autant d'investissements à anticiper. Les chiffres ci-dessous sont issus de l'analyse des données fournies par les collectivités pour les années 2014 et 2015.

Les collectivités dépensent en moyenne environ 110 000 € par an, pour le déploiement d'un SLIME, ce qui revient à 620 € par ménage, 450 € étant effectivement dédié à la réalisation du diagnostic sociotechnique et le reste à l'animation du dispositif (rapportée au nombre de ménages).

Les différences observées s'expliquent par le type de territoire, le profil des chargés de visites, la composition du kit remis aux ménages, le temps consacré à l'animation du dispositif…

Plus en détails :

- Les **animateurs SLIME** passent en moyenne **40 jours par an** pour coordonner le dispositif, sensibiliser les donneurs d'alerte et animer les partenariats.
- Seulement la moitié des collectivités consacrent un peu de temps à la **communication** (**5 jours par an**) et conçoivent des outils dédiés, pour **3100 €.**
- Les équipements d'économies d'énergie et d'eau installés lors des visites coûtent en moyenne 60 € par ménage
- Enfin, l'achat de **matériel de mesure** pour équiper les chargés de visite sont également éligibles aux CEE via le SLIME (même si seule une collectivité sur trois en bénéficie). Ce coût s'élève à **2200 € en moyenne**.

Par ailleurs, le **coût des visites à domicile** (environ la moitié du budget) est **variable** d'une collectivité à l'autre, en partie selon le profil des chargés de visite. Certes les coûts directs liés aux visites sont moindres quand celles-ci sont réalisées par des **volontaires du service civique** ou des personnes en **emploi d'avenir**. Mais les **besoins en formation**, **suivi** et **encadrement sont d'autant plus élevés** et se répercutent sur les coûts d'animation et de coordination.

La maturité d'un SLIME joue sur le coût par ménage. La première année, les collectivités investissent leur temps et leur énergie dans la mobilisation des donneurs d'alerte et mettent du temps à toucher les ménages. Mécaniquement, l'investissement par ménage paraît élevé la première année, mais se réduit l'année suivante.

b. Financer le SLIME avec les certificats d'économies d'énergie

Les collectivités peuvent bénéficier de financements pour la mise en œuvre de leur SLIME.. Sous réserve que leur dispositif respecte les critères énoncés par le CLER dans le cadre du programme SLIME[7], il peut être reconnu SLIME et donc donner lieu à des financements dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie.

Après la clôture des appels à candidature de février, mai et septembre, le **comité d'expert du SLIME** se réunit pour statuer sur les dossiers de candidature reçus. Ce comité, animé par le CLER, est **constitué d'experts de la précarité énergétique** : **l'ADEME, le Ministère de la Transition écologique, l'ANAH, l'Assemblée des Départements de France, la Fondation Abbé Pierre, le Réseau RAPPEL,** une sociologue de l'énergie (**Marie-Christine Zélem**) à l'origine du dispositif SLIME.

- **Système de forfaits**

Lors du dépôt du dossier de candidature, un forfait par ménage est défini pour chaque collectivité pilote en fonction des modalités d'intervention.

Tous les six mois, le CLER effectue un bilan avec la collectivité permettant d'établir le nombre de ménage accompagné et les dépenses réalisées jusqu'à cette date dans le cadre du dispositif. Le CLER verse ensuite à la collectivité une somme correspondant au nombre de ménages accompagnés x forfait. Cette somme ne peut pas être supérieure à 70% des dépenses réalisées par la collectivité sur la durée du dispositif SLIME.

c. Faire appel à d'autres partenaires publics ou privés

La plupart des collectivités financent seules leur SLIME. Néanmoins, certaines font appel à des partenaires tels que les fournisseurs d'énergie ou les fondations pour cofinancer leur dispositif.

Les **fournisseurs d'énergie** aident environ **un SLIME sur trois**, en donnant des kits d'équipements d'économies d'énergie. Ces **kits standard** permettent de réduire la dépense par ménage, mais ils **doivent impérativement être complétés**, par des adaptateurs de douilles, plus de lampes (LBC ou LED), des équipements réduisant la sensation de froid (réflecteur de chaleur, doubles rideaux épais, boudins de porte…), pour apporter un bénéfice réel au ménage.

Les collectivités peuvent également faire appel aux **bailleurs sociaux**. Ceux-ci étant éligibles aux CEE, ils peuvent être intéressés par la production de CEE-PE. Ils ont également tout intérêt à investir pour des diagnostics sociotechniques sur leur patrimoine. Dans ce cas, la collectivité et le bailleur social engagent une démarche partenariale, pour le repérage notamment. Il s'agira d'être vigilant

[7] L'ensemble des critères est présenté en annexe.

aux parcs de logements visés, pour **éviter de se cantonner aux logements figurant dans le plan stratégique de patrimoine** et ainsi oublier les logements non visés par un programme de rénovation.

Les **aides liées au recrutement d'emplois d'avenir** et les **fonds européens** (FEDER) sont utilisés par quelques SLIME. Enfin, la **fondation Abbé Pierre**, le **fonds de dotation Solinergy** peuvent apporter une aide aux associations partenaires, sous réserve d'entrer dans leurs critères.

3. Les retours d'expérience des collectivités

1. Le montage d'un dispositif SLIME

- Montage du SLIME : comment travailler avec plusieurs opérateurs ? La démarche multi-partenariale de Morbihan Solidarité Energie
- Copiloter un SLIME - Ville de la Roche sur Yon et Syndicat d'énergie SyDEV

2. Le repérage des ménages

- Organiser la communication auprès des ménages - Métropole de Brest
- Utiliser le Fonds social d'aide au logement (FSL) pour repérer les ménages – Conseil départemental de la Mayenne
- S'appuyer sur un fournisseur d'énergie pour repérer les ménages – CCAS de Grenoble

3. Le diagnostic sociotechnique

- Intervenir à domicile en binôme - conseil départemental du Jura
- Quel profil choisir entre un ambassadeur de l'efficacité énergétique et un volontaire du service civique ? - communauté d'agglomération de Valence Romans Sud Rhône-Alpes
- Accompagner un chargé de visite au-delà de la formation initiale - conseil départemental du Lot
- Accompagner un chargé de visite au-delà de la formation initiale - ville de Montfermeil

4. L'orientation

- Réunir les partenaires autour d'une cellule d'orientation dédiée - Métropole de Brest
- Élargir la palette des orientations possibles grâce au fonds local d'aide aux travaux - conseil départemental du Lot
- Médiation avec les bailleurs privés – Conseil départemental du Morbihan
- Précarité énergétique et santé environnementale – L'ALEC du Pays de Saint-Brieuc

3.1. Retours d'expérience sur le montage d'un SLIME

a. Montage du SLIME : comment travailler avec plusieurs opérateurs ? La démarche multi-partenariale de Morbihan Solidarité Energie

Le conseil départemental du Morbihan a souhaité, dès la première année du SLIME en 2017, le déployer sur tout le territoire départemental (250 communes - 750 000 habitants). Pour répondre aux objectifs de proximité, de capitalisation des compétences existentes et d'une gestion intégrée des dispositifs (rôle d'assemblier), le choix a été fait de s'appuyer sur 4 opérateurs.

Cadre politique	PDALHPD, Plan d'action pour l'habitat
Service	Direction des Interventions Sanitaires et Sociales – Service Habitat-logement
Budget sur la période	1 360 000 €
Calendrier	Du 1er septembre 2017 au 31 décembre 2020 – 3 ans et 4 mois
Population	339 265 ménages (750 000 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 1 650 / Réalisé : 1300 (au 1er septembre 2020)
Ménages bénéficiaires	Tous ménages en situation de précarité énergétique du fait des conditions d'habitat ou de l'insuffisance des ressources, et ce quel que soit le statut d'occupation (propriétaire occupant, locataire du parc privé ou du parc public)
Modalités du diagnostic sociotechnique	Une visite réalisée par un travailleur social
Opérateurs	ADIL, SOLIHA, 2 Agences locales de l'énergie
Partenaires financiers	Fondation Abbé Pierre, EDF

ORIGINES ET CONTEXTE

Le département du Morbihan a choisi de déployer en 2017 un service local d'information pour la maitrise de l'énergie (SLIME) sur l'ensemble de son territoire. Ce service, nommé Morbihan Solidarité Energie, relève de la volonté d'accompagner les ménages en précarité énergétique par la mise en place d'un dispositif innovant permettant de faire face à la diversité des réalités vécues.

Il s'agit alors, en s'appuyant sur notre compétence de chef de file de la lutte contre la précarité énergétique (loi MAPTAM, art. 3) et notre plan départemental d'actions en faveur de l'hébergement et du logement des personnes défavorisées (PDALHPD) de nous engager dans une approche sociale et plus seulement de performance énergétique des logements dont les travaux d'envergures laissent les plus fragiles de côté.

Morbihan Solidarité Energie s'inscrit dans une recherche d'adaptation aux problématiques rencontrées et dans une perspective d'approche globale des situations au croisement de plusieurs politiques publiques (logement, vieillissement, handicap, pauvreté, emploi, santé) dont la porte d'entrée de l'énergie est moins stigmatisante que d'autres.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Le département s'appuie sur une équipe de 8 personnes pour assurer les missions liées au SLIME, répartie au sein de quatre associations. Ce choix d'organisation s'est fait dans l'objectif d'assurer une plus grande réactivité et proximité entre les ménages, les chargées de visites et les partenaires (donneurs d'alerte ou acteurs relais).

Le repérage des situations s'effectue par le biais d'acteurs de terrain qui utilisent une fiche commune avec la lutte contre l'habitat indigne. La centralisation des fiches MSE a lieu à l'ADIL qui instruit les demandes et les répartit sur les différents opérateurs qui réalisent les visites. L'ADIL réalise aussi l'animation au quotidien du dispositif en faisant également le lien avec les acteurs relais si nécessaire.

Pour chaque situation de précarité énergétique identifiée et validée, une visite à domicile est réalisée avec une approche globale de la situation (usage, bâti, équipement).

La chargée de visite analyse la consommation du ménage, constate le niveau de confort, l'état du logement et les éventuelles conséquences sur la santé. Les causes de la précarité énergétique sont identifiées et des solutions adaptées sont proposées pour remédier à la situation.

Des petits équipements (économie d'énergie et amélioration du confort) sont remis gratuitement au ménage et installés lors de cette visite.

Les chargées de visite participent à des réunions de sensibilisation et d'information (travailleurs sociaux, associations caritatives, CCAS) et contribue ainsi à renforcer le lien avec les donneurs d'alerte de leur secteur.

Afin de garantir une équité du service à l'échelle du département, le département a fait le choix de mettre en place :

- un pilotage fort du département,

- des process et des outils permettant de créer un cadre commun d'action, un soutien quotidien à la mission avec l'ADIL,

- une dynamique d'équipe qui s'appuie sur une réunion de coordination tous les 2 à 3 mois (point sur les repérages, l'actualité et les outils), des réunions pour aborder collectivement les situations complexes.

- **Le rôle de chaque opérateur**

Acteur	Missions / activités	Temps dédié
1 animateur à l'ADIL	- Centraliser et instruire toutes les fiches de repérage (courrier, mail) - Suivre le dispositif (tableau de bord, bilan) - Lien avec les acteurs relais - Relecture des rapports (échange sur les orientations) et soutien des chargées de visite sur les difficultés rencontrées - Organisation et participation aux réunions	0.8 ETP
3 associations : - 6 chargées de visites - 3 chargées d'accompagnement	- Réaliser les diagnostics sociotechniques - Orienter les ménages vers les dispositifs adaptés	4 ETP chargé de visite

	- Accompagner les ménages pour lever les freins à la mise en œuvre des orientations (15% des ménages)	1 ETP accompagnement renforcé
Pilotage départemental 1 personne	Coordination du dispositif et animation	0.5 ETP

- **Enseignements**

Le temps de pilotage prévu par le département dans la candidature SLIME était de 40% la première année, 35% la deuxième année et 30% la troisième. La nécessité d'un pilotage fort sur la durée est une des conditions favorisant la réussite du dispositif.

La dynamique d'équipe, le sens commun donné à la mission, l'écoute ainsi que l'existence d'outils pour faciliter l'appropriation du cadre de la mission et la montée en compétence des chargés de visite sur un nouveau métier.

- **Facteurs de réussite**

Plusieurs facteurs de réussite sont identifiés :

Le premier est la territorialisation du SLIME par des opérateurs qui disposent d'équipes avec des compétences techniques (bâti) et thermique pouvant venir en soutien aux chargées de visite.

De plus, la proximité avec les acteurs relais facilite les échanges. Le lien avec certaines intercommunalités permet une complémentarité des interventions (relogement, financement des travaux) notamment grâce au lien de confiance existant et aux habitudes de travail. A titre d'exemple, un repérage MSE traité par ALOEN s'est avéré ne pas relever de la précarité énergétique mais d'une problématique sanitaire (présence de cafards et de punaises de lit et/ou puces de parquets). La compréhension de la situation a permis un accompagnement poussé avec le locataire en lien avec le service Habitat de l'agglomération et l'ADIL sur la partie juridique. Une visite de l'inspectrice du service hygiène et santé de Lorient a été faite. Le locataire nous a fait part de sa satisfaction et de son impression de « sortir du gouffre ».

Enfin, la création par l'ADIL d'un tableau de bord permettant de mesurer l'activité par opérateur et par territoire mensuellement.

- **Perspectives**

Morbihan Solidarité Energie devrait se poursuivre en 2021 en maintenant l'organisation actuelle.

CONTACT

Conseil départemental du Morbihan – Service Habitat-Logement Sandrine BAUDARD

sandrine.baudard@morbihan.fr

02 97 69 50 51

b. Copiloter un SLIME – Ville de La Roche-sur-Yon et Syndicat d'énergie SyDEV

La ville de La Roche-sur-Yon et le syndicat départemental d'énergie et d'équipement de la Vendée (SyDEV) travaillent en partenariat pour déployer un SLIME sur leur territoire depuis janvier 2015, avec l'appui des associations ADIL85 et ELISE pour réaliser le diagnostic sociotechnique.

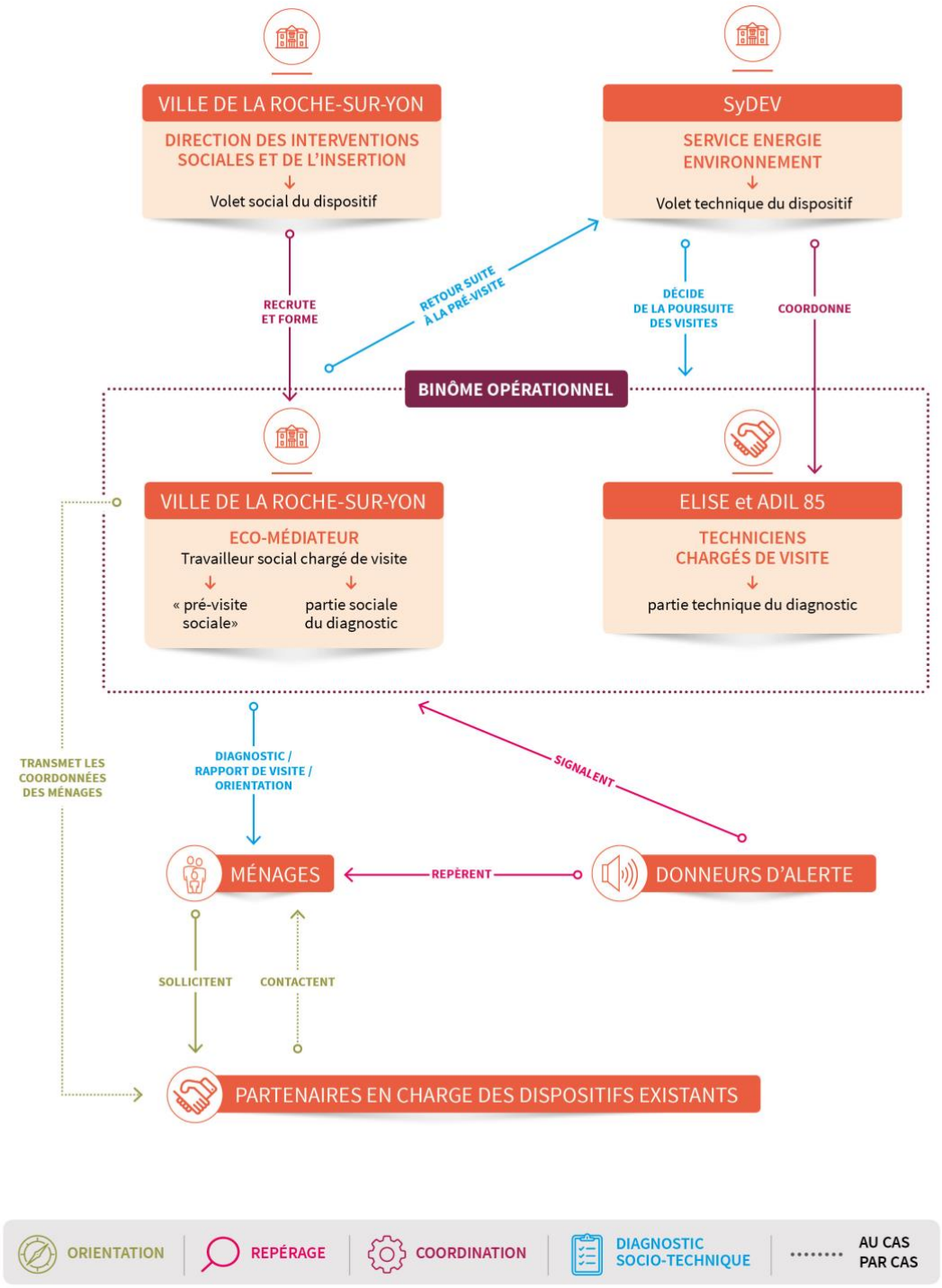
Cadre politique	Ville : Politique de lutte contre la précarité énergétique de la ville SyDEV : Politique d'égalité d'accès à l'énergie
Service	Ville : Service interventions sociales SyDEV : Service énergie environnement
Budget	340 254 € (194 932 € par la ville, 145 322 € par le SyDEV)
Calendrier	Du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2020 - 5 ans
Population	25 000 ménages (52 732 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 50 / Réalisé : 70 (en 2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- repérés par les donneurs d'alerte (travailleurs sociaux du territoire, correspondants de quartier, médiateurs sociaux, etc.) - en impayé d'énergie : ménages adressés au CCAS par les fournisseurs ou bénéficiant d'une aide du FSL
Modalités du diagnostic sociotechnique	Pré-visite sociale effectuée par un travailleur social de la ville Puis 2 visites par ménage réalisées en binôme par un technicien de l'ADIL85 ou d'ELISE et le même travailleur social de la ville : - une visite de diagnostic socio-technique. - une visite de restitution et fourniture des petits équipements
Partenaires opérationnels	L'ADIL85 et ELISE (partie technique du diagnostic sociotechnique)
Partenaires financiers	Véolia (financement d'équipements hydro-économes)

ORIGINES ET CONTEXTE

Depuis 2010, un partenariat entre la ville de La Roche-sur-Yon et le Syndicat départemental d'énergie et d'équipement de la Vendée (SyDEV) s'est engagé dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique. Une action test a été menée sur le territoire de la ville, puis étendue à tout le département.

La ville a souhaité aller plus loin, en inscrivant cette action dans le cadre d'un SLIME. Le copilotage s'inscrit ainsi dans la suite logique de ce partenariat. Les deux structures travaillent également ensemble sur des dossiers liés à l'énergie et au patrimoine de la ville.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Les deux collectivités, la ville de La Roche-sur-Yon et le SyDEV financent le SLIME. Elles sont chacune responsables d'un volet du dispositif : la ville s'occupe de la partie sociale, le SyDEV en est le garant technique.

La ville, par le biais de son éco-médiateur (travailleur social), garantit le suivi des dossiers, coordonne le lien avec les autres partenaires et avec les usagers et assure le diagnostic social de la situation des ménages repérés.

Le SyDEV organise le partenariat avec l'ADIL85 et ELISE qui réalisent, lors des visites à domicile, la partie technique du diagnostic sociotechnique. Ces trois structures ont construit ensemble la trame (contenu et format) du rapport de visite qui est présenté au locataire ou au propriétaire. Le SyDEV contrôle le contenu technique de ces diagnostics.

Des réunions-bilans sont organisées une fois par an entre tous les partenaires du dispositif.

- **Enseignements et facteurs de réussite**

La mise en place du copilotage ne pose pas de grandes difficultés. Les techniciens et les travailleurs sociaux ont des missions bien définies et des compétences complémentaires. Il n'y a pas d'interférence entre eux, au contraire, les techniciens apprécient la présence du travailleur social lors des visites. Cette répartition des tâches est claire pour les élus municipaux.

Le fait que le même travailleur social soit le référent tout au long du dossier (présent lors de la pré-visite et des deux visites en binôme) apporte une lisibilité pour les ménages et une continuité dans l'accompagnement.

La plus grande difficulté réside dans l'échange d'informations entre les partenaires. Un fichier commun va être mis en place, grâce auquel toutes les informations concernant le programme seront accessibles et modifiables par les partenaires.

- **Perspectives**

Le SyDEV réfléchit à déployer le programme SLIME sur d'autres territoires. Le fonctionnement actuel devra être revu, car la zone d'intervention du SyDEV est à dominante rurale, au contraire de la ville de La Roche-sur-Yon. Il faudra également s'appuyer sur les intercommunalités.

CONTACTS

Ville de La Roche-sur-Yon Christelle CHARRIER
christelle.charrier@larochesuryon.fr
02.51.47.48.56

SyDEV
Pierre GORSIC
p.gorsic@sydev-vendee.fr 02.51.45.88.90

3.2. Retours d'expérience sur le repérage des ménages

a. Organiser la communication auprès des ménages – Métropole de Brest

La métropole de Brest a organisé une campagne de communication à destination des potentiels bénéficiaires de son SLIME, pour qu'ils se saisissent du dispositif.

Cadre politique	Programme d'intérêt général habitat durable
Service	Direction Habitat
Budget	150 000 € annuel
Calendrier	Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2020 – 7 ans
Population	97 752 ménages (213 221 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 830 / Réalisé : 751
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Ménages éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'énergie et repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	1 visite
Partenaire opérationnel	Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest (diagnostic sociotechnique) + compagnons bâtisseurs
Partenaires financiers	Anah (PIG Habitat Durable) Edf pour les équipements

ORIGINES ET CONTEXTE

En janvier 2011, Brest Métropole a mis en place un programme d'intérêt général[8] « Habitat Durable » avec le soutien de l'Anah dans le but d'agir sur la maîtrise de l'énergie et la réduction des consommations énergétiques, en particulier en repérant et traitant les situations de mal-logement. Dans ce cadre, un guichet unique « habitat énergie », appelé « Tinergie », à destination de l'ensemble des ménages de la métropole, a été mis en place. Constitué d'une cellule opérationnelle spécifique de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique pour les plus fragiles, ce guichet permet de développer un réseau d'acteurs pour le repérage des ménages et l'identification des partenaires qui répondent à la fois aux problématiques du bâti et du ménage.

En 2014, avec la mise en place du SLIME pour la première année, Brest Métropole renforce son action de repérage de la précarité énergétique chez les publics les plus modestes, diagnostique mieux les situations avec des diagnostics sociotechniques systématiques et apporte une première réponse de confort aux ménages avec la remise et l'installation d'équipements économes.

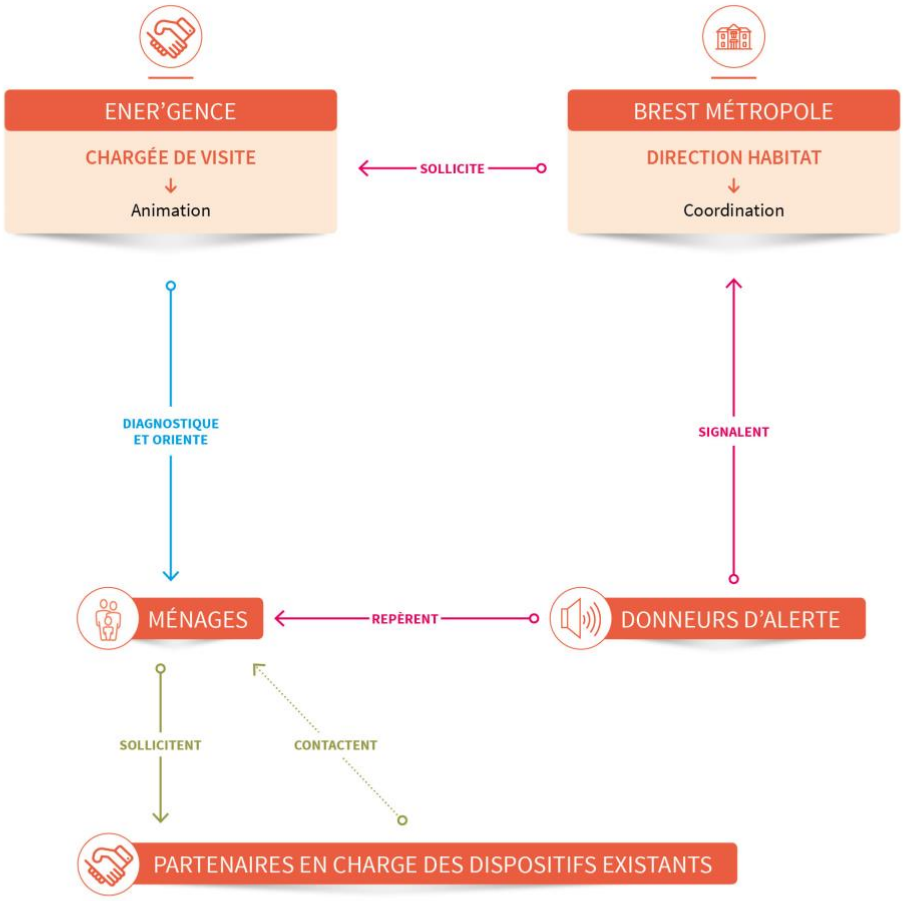
De manière plus globale, Brest Métropole, avec l'appui d'Ener'gence, anime, élargit le champ du réseau de repérage, et adapte au mieux les propositions d'orientation via la cellule de lutte contre le mal-logement et ses partenaires (les programmes de l'Anah sur le territoire, le fond de solidarité logement, le bricobus avec les compagnons bâtisseurs, les chèques énergie,...).

Le SLIME devrait se poursuivre dans les années à venir et s'amplifier.

[8] Le Programme d'intérêt général (PIG) est un des deux modes d'action de l'Anah pour programmer la rénovation énergétique. Le second est l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH).

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

Brest métropole anime le réseau des partenaires et coordonne le dispositif. Energence réalise les visites et réalise les cafés énergie sur le territoire. L'orientation des ménages est réalisé par le cellule partenariale



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Le plan de communication a pour objet de toucher les ménages ciblés par Brest métropole : les locataires privés et publics modestes, les propriétaires occupants modestes.

Afin que l'information sur la possibilité de bénéficier d'une visite à domicile arrive à l'ensemble des ménages, il a été proposé plusieurs types de communication sur le long terme, ponctuelle et répétitive et les grands évènements type journée mondiale de l'eau, évènement sur la précarité énergétique grand public, ainsi que des publications d'articles dans les bulletins municipaux et métropolitains.

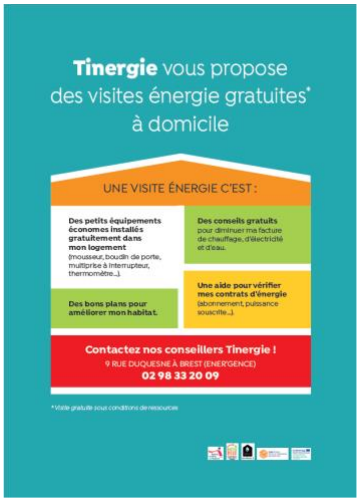
- ***La plateforme Tinergie : une communication grand public et non stigmatisante.***

Intégration du dispositif SLIME à la **plateforme Tinergie :** numéro de téléphone unique pour toutes les questions liées à l'énergie sur le territoire de la métropole. Les ménages peuvent donc appeler ce numéro et sont renvoyés vers le SLIME si leur situation relève de la précarité énergétique sans que les ménages ne s'en rendent comptent. Des questions clefs sont posées au standard permettant d'identifier les ménages.

L'avantage : toucher des ménages qui ne sont suivis par aucun donneurs d'alerte mais qui sont en situation de précarité énergétique et modeste.

- ***La diffusion de flyers et affiches dans des lieux ciblés recevant du public***

Distribution de **flyers et affiches** dans des lieux ciblés tout au long de l'année : centres départemental et communaux d'action sociale, points d'information médiation multiservices, locaux d'associations, dans des boîtes aux lettres d'un quartier identifié dans le cadre de projets de renouvellement urbain par exemple, ou bien des quartiers fragiles pré repérés dans la cadre de politique transversale (type politique de la ville).



- ***Des cafés énergie pour les habitants au plus proche dans les quartiers prioritaires et pour les associations locales***

Ces temps de rencontre et d'échanges collectifs permettent d'informer, d'apporter des conseils en matière d'économies d'énergie. Ils sont l'occasion d'expliquer aux ménages leurs factures, l'importance d'adapter son contrat de fourniture d'énergie à ses besoins et aux évolutions du foyer, et de fournir des petits équipements susceptibles d'améliorer le confort. Des visites à domicile sont de plus en plus fréquemment demandées suite à la participation à un café énergie.

L'avantage : être au plus près des ménages fragiles pour qu'il accède à la visite à domicile gratuite dans un second temps.

- ***Un dispositif pour les plus précaires présents dans l'ensemble des manifestations énergie/habitat du territoire***

De manière systématique, il est demandé à avoir un stand d'animation "précarité énergétique" sous un angle "jeux" dans les grands évènements eau/énergie de la métropole (journée mondiale de l'eau par exemple, le forum climat déclic) …

Plus ponctuellement dans le cadre d'appels à projets et notamment dans les quartiers prioritaires de la métropole, la Direction Habitat et ses partenaires organisent des évènements pour sensibiliser les habitants à la réduction de la consommation d'énergie (opération Toit par toi à Recouvrance, le Compteur géant à Bellevue) toujours dans une démarche ludique.

L'avantage : sensibiliser sur les réductions de consommation d'énergie est l'affaire de tous en déculpabilisant les ménages et en les rendant acteurs et faire connaître au plus grand nombre les visites à domicile.

- **Perspectives**

L'objectif est de poursuivre la communication ciblée grand public en collaborant avec le milieu de la santé.

CONTACTS

Brest Métropole – Direction Habitat

Gladys GRELAUD

gladys.grelaud@brest-metropole.fr

02.98.33.52.65

Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest

Cécile CLOAREC

cecile.cloarec@energence.net

02.98.32.53.23

b. Utiliser le Fonds social d'aide au logement (FSL) pour repérer les ménages – Conseil départemental de la Mayenne

Le Conseil départemental de la Mayenne a souhaité déployer les visites sociaux techniques en proposant à chaque ménage faisant une demande d'aide FSL pour du maintien énergie, l'intervention d'un chargé de visite SLIME.

Cadre politique	SLIME
Service	Département
Budget	Conseil départemental de la Mayenne
Calendrier	Département de la Mayenne
Population	133 449 sur le territoire
Nombre de visites	Fonds Social Logement ; Programme d'Intérêt Général de lutte contre la précarité énergétique et Habitat très dégradé ; Plan départemental de l'habitat ; Agenda 21 Le SLIME est piloté par la direction du développement durable et de la mobilité.
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	3 visites à domicile réalisées par ménage par un(e) technicien(ne) de l'équipe précarité énergétique du Conseil départemental de la Mayenne. L'équipe est composée d'une coordinatrice et de 5 techniciens
Modalités du diagnostic sociotechnique	675/353 (nombre de ménages pour 2017/2018 et 2019)
Partenaire opérationnel	247 111.92€ (2017/2018 et 2019)

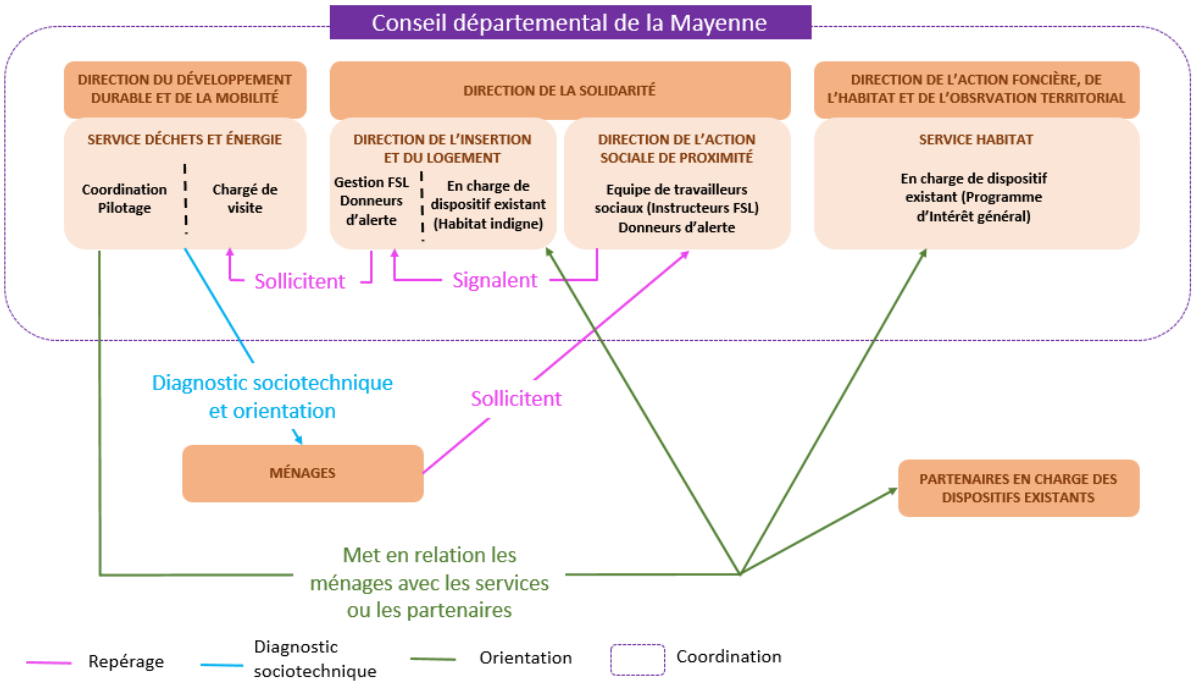
ORIGINES ET CONTEXTE

Préoccupé par les éléments de diagnostic relatifs au mal-logement (situation de précarité énergétique, qualité thermique du parc de logement, etc.), le Conseil départemental a souhaité développer des actions de prévention en faveur de la lutte contre la précarité énergétique afin de maitriser voire diminuer l'action curative du Fonds de solidarité pour le logement.

Depuis 2014, le Conseil départemental propose aux ménages repérés comme étant en situation de précarité énergétique (par la commission FSL ou par les travailleurs sociaux), des mesures d'accompagnement individuelles de sensibilisation aux éco gestes en énergie et en eau.

Suite à la révision du règlement FSL en 2016 et à la volonté d'intensifier la lutte contre la précarité énergétique, le département a souhaité s'inscrire dans le dispositif SLIME et créer deux PIG, « lutte contre la précarité énergétique » et « lutte contre l'habitat indigne et l'habitat très dégradé ». Le SLIME s'inscrit aussi dans le volet climat et énergie de l'agenda 21 et dans le plan départemental de l'habitat.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **<u>Modalités</u>**

En 2016, le Conseil départemental de la Mayenne a décidé d'intégrer pleinement la lutte contre la précarité énergétique dans son règlement FSL pour l'accès au logement et dans le cadre de son maintien.

Par conséquent, les aides à l'accès au logement sont attribuées au regard de l'étiquette énergétique donné par le diagnostic de performance énergétique (DPE). Prenant appui sur les obligations données par le Grenelle de l'environnement en direction du parc social existant (viser à ramener d'ici à 2020 la consommation énergétique des 800 000 logements les plus énergivores à savoir E, F et G sous le niveau de 150 kWhep/m^2/an,), l'attribution des aides FSL à l'accès est désormais réservée pour les étiquettes A, B, C, D et E chauffage tout électrique. Le FSL n'intervient donc plus pour l'accès des logements aux étiquettes les plus défavorables (E, hors chauffage électrique, F et G), tout parc confondu (parc public, parc privé, parc des collectivités).

En complément, il a été décidé de proposer aux ménages ayant des factures importantes d'énergie et d'eau et faisant appel au FSL, un accompagnement d'une chargée de visite SLIME. Cette proposition était réalisée pour tout ménage dont la consommation réelle (facture à l'appui) s'écartait de la consommation théorique calculée en fonction du nombre de personnes dans le ménage. La commission FSL notifiait cette proposition d'accompagnement d'une chargée de visite au ménage.

A partir de 2019, une équipe de 6 chargés de visite SLIME a été créée et le règlement FSL a évolué. A ce jour, pour toute demands d'aide FSL pour du maintien énergie, les ménages sont contactés par le chargé de visite de secteur afin de lui proposer un accompagnement dans le cadre du SLIME. Lorsque que le ménage accepte, le chargé de visite propose par la suite une visite à domicile qui lance le démarrage de l'accompagnement qui dure environ 6 mois.

Cependant, il est toujours possible de mobiliser le SLIME en dehors d'une demande d'aide FSL, notamment via les travailleurs sociaux qui interviennent auprès de familles en difficulté.

- **Les enseignements, difficultés rencontrées et améliorations futures possibles**

La généralisation de la proposition de l'accompagnement par un chargé de visite SLIME auprès des bénéficiaires FSL a permis d'accompagner des ménages que les travailleurs sociaux n'avaient pas identifiés comme étant en situation de précarité énergétique.

Les chargés de visites sont positionnés sur les Zone d'Action Médicaux Sociales (ZAMS). Les secteurs sont très différents (urbains et ruraux) et sont plus ou moins touchés par la précarité énergétique. Par conséquent, la charge de travail n'est pas identique pour chaque chargé de visite. Nous avons dû revoir les secteurs d'intervention des techniciens sur quelques périodes afin de pouvoir nous adapter à la demande.

Les chargés de visites passent un temps important pour prendre contact avec les ménages. Le recrutement d'une assistante administrative serait nécessaire afin de pouvoir accompagner plus de ménages.

- **Les facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition de l'action**

La réussite générale du dispositif est due à un fort travail en transversalité avec les différentes directions du Conseil départemental ainsi qu'un soutien important des élus. De plus, il a été important d'échanger avec les travailleurs sociaux qui instruisent les demandes d'aide FSL afin qu'ils soient sensibilisés à la précarité énergétique.

La territorialisation des chargés de visites SLIME sur chaque ZAMS du Conseil départemental, permet d'être au plus près des ménages en situation de précarité énergétique, des travailleurs sociaux et des acteurs locaux. Avant le recrutement de 5 chargés de visite, un seul agent intervenait sur toutes les ZAMS. Cela a permis de pouvoir expérimenter et faire connaître le dispositif avant de généraliser les propositions de visites à l'ensemble des ménages faisant appel au FSL pour une demande de maintien énergie.

La mise en place de tableaux communs avec l'unité FSL a été important pour suivre les accompagnements en cours. Cependant, il convient de bien les mettre à jour et de s'y reporter régulièrement.

- **Perspectives**

Afin de diminuer la charge de travail administratif des chargés de visite, il est envisagé de renforcer l'équipe avec une assistante administrative afin de réaliser l'ensemble des appels téléphoniques auprès des ménages pour proposer l'accompagnement des chargés de visite.

CONTACTS

Graziella MENAGE

Conseil départemental de la Mayenne

Graziella.menage@lamayenne.fr

02.43.59.97.42

c. S'appuyer sur un fournisseur d'énergie pour repérer les ménages – CCAS de Grenoble

Le Conseil départemental de la Mayenne a souhaité déployer les visites sociaux techniques en proposant à chaque ménage faisant une demande d'aide FSL pour du maintien énergie, l'intervention d'un chargé de visite SLIME.

Cadre politique	Plateforme de lutte contre la précarité énergétique
Service	CCAS
Budget	CCAS de Grenoble
Calendrier	Ville de Grenoble
Population	160 000 habitants intra muros
Nombre de visites	Politique de lutte contre la pauvreté Pilotage du dispositif par le pôle inclusion financière
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Repérage des ménages par le ccas et via un réseau de prescripteurs Intervention réalisée par un prestataire rémuneré par le CCAS
Modalités du diagnostic sociotechnique	Objectif annuel de réaliser 172 diagnostics
Partenaire opérationnel	120 000€ en 2019
Objectif visé / réalisé	En 2019, l'objectif de réalisation de visite a été atteint (une centaine réalisées les deux années précédentes)
Date de démarrage – durée	La plateforme a integré le SLIME en 2017
Partenaires opérationnels	L'ADIL, le Département,SOLIHA,Bailleurs sociaux,Ulisse ENERGIE (DST),GEG
Partenaires financiers	GEG, CCIAG (fournisseurs d'énergie)
Définition précarité énergétique	Définition légale et TEE

ORIGINES ET CONTEXTE

La plateforme du CCAS a été créée en 2012. Le SLIME a permis de changer d'échelle en augmentant sensiblement les moyens financiers permettant la réalisation d'un nombre plus important de visites.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

Le SLIME du CCAS est un système de guichet unique pour tous grenoblois en situation de précarité énergetique. Les ménages qui le souhaient bénéficient d'un diagnostic puis se voient proposer des actions visant :

- l'accompagnement budgétaire
- l'accompagnement aux usages du logement
- l'amélioration du confort thermique

- la rénovation et l'équipement du logement
- le conseil juridique

RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Historique**

Le CCAS de la ville de Grenoble dispose d'un partenariat avec GAZ ELECTRICITE GRENOBLE (GEG), régie communale (aujourd'hui SPL) depuis les années 2000. De par son statut, GEG est présidé par un membre du Conseil Municipal de la Ville. Le Conseil Municipal a une politique sociale engagée auprès des plus démunis depuis longtemps.

En 2009, au-delà d'un soutien financier au CCAS pour abonder le service des aides sociales, GEG s'est investi dans un partenariat opérationnel avec le CCAS pour agir en matière de prévention des impayés et par des informations grand public sur la Maîtrise de l'Energie.

C'est ainsi que s'est mis en place une permanence d'accueil des clients GEG par un travailleur social du CCAS dans les locaux du service recouvrement. Le rôle de GEG étant de repérer les clients en difficultés financière, le CCAS prend le relai pour assurer un accompagnement budgétaire et traiter les impayés d'énergie.

Cette articulation permet une médiation et une négociation pour traiter les impayés d'énergie en fonction de la situation spécifique du client.

En parallèle, pendant plusieurs années, une réunion mensuelle animée par des conseillers MDE de GEG ont eu lieu dans les centres sociaux du CCAS.

Ensuite le partenariat s'est renforcé en 2012/2013 avec la mise en place d'une plateforme coordonnée de lutte contre la précarité énergétique. GEG finance des Diagnostics sociotechniques, suite à une pré évaluation du CCAS en amont.

- **Modalités**

Il s'agit d'un partenariat financier annuel, GEG soutient le CCAS pour les aides sociales, le Point Conseil Budget et la plateforme de lutte contre la précarité énergétique.

C'est aussi un partenariat opérationnel. Chaque année, le service recouvrement a pour objectif d'orienter 500 à 600 clients en impayés vers le CCAS.

CONTACTS

Florence GUILCHER

CCAS de Grenoble

florence.guilcher@ccas-grenoble.fr

04 76 69 45 94

3.3. Retours d'expérience sur le diagnostic sociotechnique

a. Intervenir à domicile en binôme – Conseil départemental du Jura

Le Conseil départemental du Jura s'appuie sur un binôme constitué de l'animatrice du SLIME (profil de travailleur social) et d'un conseiller énergie de l'association Ajena, spécialiste des questions de maitrise de l'énergie dans le logement.

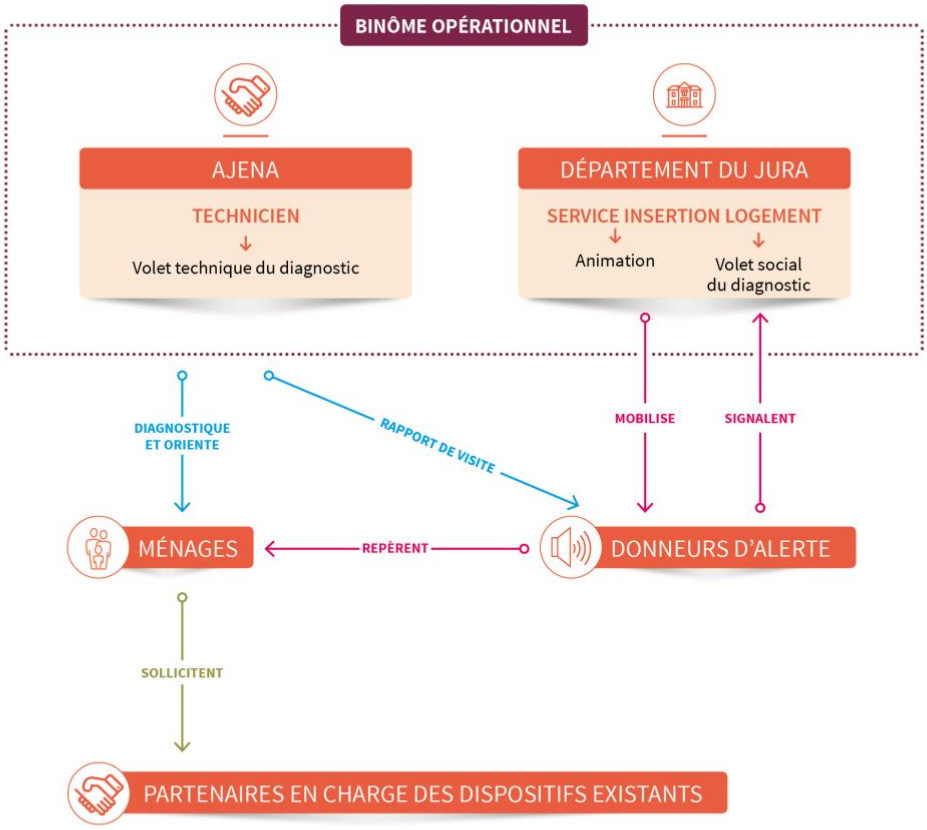
Cadre politique	Plan Climat Energie Territorial, Agenda 21, Plan départemental d'action pour le logement et l 'hébergement des personnes défavorisées
Service	Pôle des Solidarités – Service insertion et action sociale
Budget	492 770 €
Calendrier	Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2017 – 4 ans
Population	116 653 ménages – 260 502 habitants
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- rencontrant des difficultés budgétaires liées aux coûts des fournitures d'énergie et/ou d'eau - en situation d'impayés d'énergie, avec risque de coupure éventuelle - habitant dans un logement énergivore - demandeurs / bénéficiaires d'aides du Fonds de solidarité logement au titre de l'énergie et de la fourniture d'eau
Modalités du diagnostic sociotechnique	Une visite réalisée par un binôme composé d'une travailleuse sociale du conseil départemental animatrice du SLIME et d'un technicien, conseiller énergie de l'AJENA.
Partenaire opérationnel	AJENA, Energie et environnement (diagnostic sociotechnique)
Partenaire financier	Aucun

ORIGINES ET CONTEXTE

Le SLIME est mis en place par le conseil départemental du Jura dès 2014 dans le cadre des actions préventives du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD), du plan climat énergie territorial (PCET) et de son agenda 21.

En 2014, le SLIME porte sur l'ensemble du département du Jura. Pour la période 2015-2017, le territoire de mise en œuvre est réduit, car il est difficile pour la collectivité d'atteindre l'objectif de 2 ménages visités pour 1000 sur l'ensemble de la population du département avec seulement un binôme de chargés de visite. Il est décidé de couvrir chaque année la moitié du département. Les services sociaux du département sont organisés en quatre unités territoriales et présents dans les maisons des solidarités. Ainsi, en 2015, le SLIME est mis en œuvre sur deux unités territoriales, celles de Dole et Champagnole, en 2016 sur les unités territoriales de Lons-le-Saunier et Saint-Claude.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Les visites à domicile sont réalisées en binôme par une travailleuse sociale du conseil départemental du Jura, animatrice du SLIME, et par un technicien, conseiller info énergie de l'association Ajena.

En amont des visites, **l'animatrice centralise les fiches de demande d'intervention** remplies par les donneurs d'alerte qui ont repéré les ménages. Elle **appelle alors le ménage pour lui réexpliquer le dispositif**, l'échange téléphonique permet de mieux comprendre le problème et ses composantes. A l'issue de cet entretien, une **date de visite est définie** avec le ménage grâce à **l'agenda partagé avec le technicien**. **L'animatrice rédige une fiche de note** contenant la problématique identifiée, ses questionnements éventuels et la date fixée pour la visite, qu'elle transmet, avec la fiche de demande d'intervention, au technicien de l'Ajena.

Avant de mener la visite, le binôme fait un **point rapide sur la situation du ménage et les informations à récolter**. De manière générale, les échanges entre les deux chargés de visite se font de manière informelle, le plus souvent sur les temps de trajet en voiture et par téléphone.

Au cours de la visite, le binôme fait d'abord un premier tour du logement, demande au ménage quels sont les problèmes qu'il rencontre dans son logement. Ensuite, le **technicien de l'Ajena réalise le diagnostic technique** du logement et remplit un formulaire avec les données récoltées. **L'animatrice réalise la partie sociale du diagnostic**. Elle demande des informations sur la situation sociale et financière du ménage (revenus, charges, factures) et saisit les factures dans un tableur informatique.

Après la visite, les deux chargés de visite se concertent pour identifier le plus de solutions possibles aux problèmes rencontrés et chacun rédige sa partie du rapport.

L'animatrice rédige la « **synthèse famille** » et le **technicien** la « **synthèse technique** » . Une relecture croisée des documents permet l'apport de précisions ou d'analyses complémentaires. L'animatrice compile les éléments du compte-rendu qui sera envoyé à la famille et au prescripteur.

Le compte-rendu final est présenté pour validation aux chefs de mission et de service de l'animatrice. Un avis complémentaire peut être émis à ce stade pour compléter les orientations.

La synthèse technique peut également être transmise au bailleur social ou au propriétaire pour indiquer les travaux prioritaires à réaliser dans le logement avec une indication de l'efficacité des travaux sur la performance du logement et les coûts estimés de réalisation.

- **Enseignement et facteurs de réussite**

Le binôme est très important pour la réalisation des visites à domicile. **Les profils technique et social** des chargés de visite **sont complémentaires**.

En tant que **travailleuse sociale**, l'animatrice du SLIME est **plus facilement en lien avec les services et organismes sociaux**. Elle est notamment en contact permanent avec les travailleurs sociaux référents des ménages (en 2014, tous les bénéficiaires du SLIME ont un référent social) à qui elle **transmet les orientations** proposées après les visites. L'animatrice **assure aussi la médiation** entre les bailleurs sociaux ou privés et les ménages locataires.

En tant **que partenaire technique**, l'Ajena apporte son **expertise et ses connaissances du bâti et des usages**. Parfois, le problème rencontré par le ménage est purement technique, et il faut pouvoir bien l'identifier et l'expliquer de manière pédagogique. Le technicien se tient ensuite à la disposition

du ménage ou du bailleur pour **l'accompagner dans ses réflexions et ses démarches de réalisation de travaux**.

Le binôme permet d'échanger, d'apporter des éclairages différents sur un même problème et de s'adapter aux situations.

Le portage du dispositif par le conseil départemental donne une légitimité officielle à l'équipe d'intervention, ce qui est un atout dans les échanges avec les bailleurs publics ou privés.

De plus, il y a une **complémentarité homme/femme** au sein du binôme, ce qui **peut constituer un avantage au cours des visites**. Certaines personnes ne vont s'adresser qu'à l'homme (technicien) ou qu'à la femme (animatrice). Lorsqu'un couple est présent lors de la visite, il y a parfois un jeu homme/femme. Le mari s'intéresse plus souvent à la partie technique, tandis que la femme donne les informations concernant la situation sociale et financière. Le fait qu'il y ait deux visiteurs permet que chacun soit écouté. **Un temps de mise en commun et de conclusion est pris en fin de visite**.

Par ailleurs, la présence de d**eux chargés de visite permet d'être plus efficace dans les tâches** à accomplir et de **mieux gérer le temps** dans le principe d'une seule visite par ménage. Par exemple, l'animatrice a besoin de trente minutes au calme pour saisir les factures et avoir un premier niveau d'analyse. Le technicien profite de ce temps pour approfondir les aspects techniques ou réaliser des mesures.

De manière générale, il est **important d'avoir des approches diverses** (techniques et sociales) pour les visites à domicile puisque la précarité énergétique est liée à ces deux composantes

L'existence d'une **seule équipe** et les objectifs du SLIME de 2 visites pour 1000 ménages (la seconde année d'opération) présentent l'inconvénient de **limiter la couverture d'un territoire étendu et à dominante rurale**.

Les chargés de visite réalisent également le suivi des orientations et le bilan de l'activité du dispositif. Cette stabilité à l'avantage de garantir la continuité du service et la montée en compétences des chargés de visite. Cette continuité donne des résultats également dans le développement de partenariats nécessaires à l'aboutissement de dossiers complexes.

- **Perspectives**

Le fonctionnement en binôme va perdurer. Les deux chargés de visite ont trouvé une méthode de travail et développé des outils qui leur conviennent.

CONTACTS

Conseil départemental du Jura – Pôle des Solidarités – Service Insertion et Action Sociale – Mission Action sociale

Catherine ARBILLAT, chef de service

Magali DOLLFUS, chef de mission

Armelle CUENOT, animatrice

acuenot@jura.fr - 03.84.87.42.16

AJENA énergie et environnement

Christophe DALLOZ

cdalloz@ajena.org

03.84.47.81.10

b. Quel profil choisir entre un ambassadeur de l'efficacité énergétique et un volontaire du service civique ? – Valence Romans Sud-Rhône-Alpes

La communauté d'agglomération de Valence Romans Sud Rhône-Alpes a expérimenté deux profils différents pour la réalisation du diagnostic sociotechnique : les volontaires du service civique d'UnisCité et des collaborateurs en recrutés en régie.

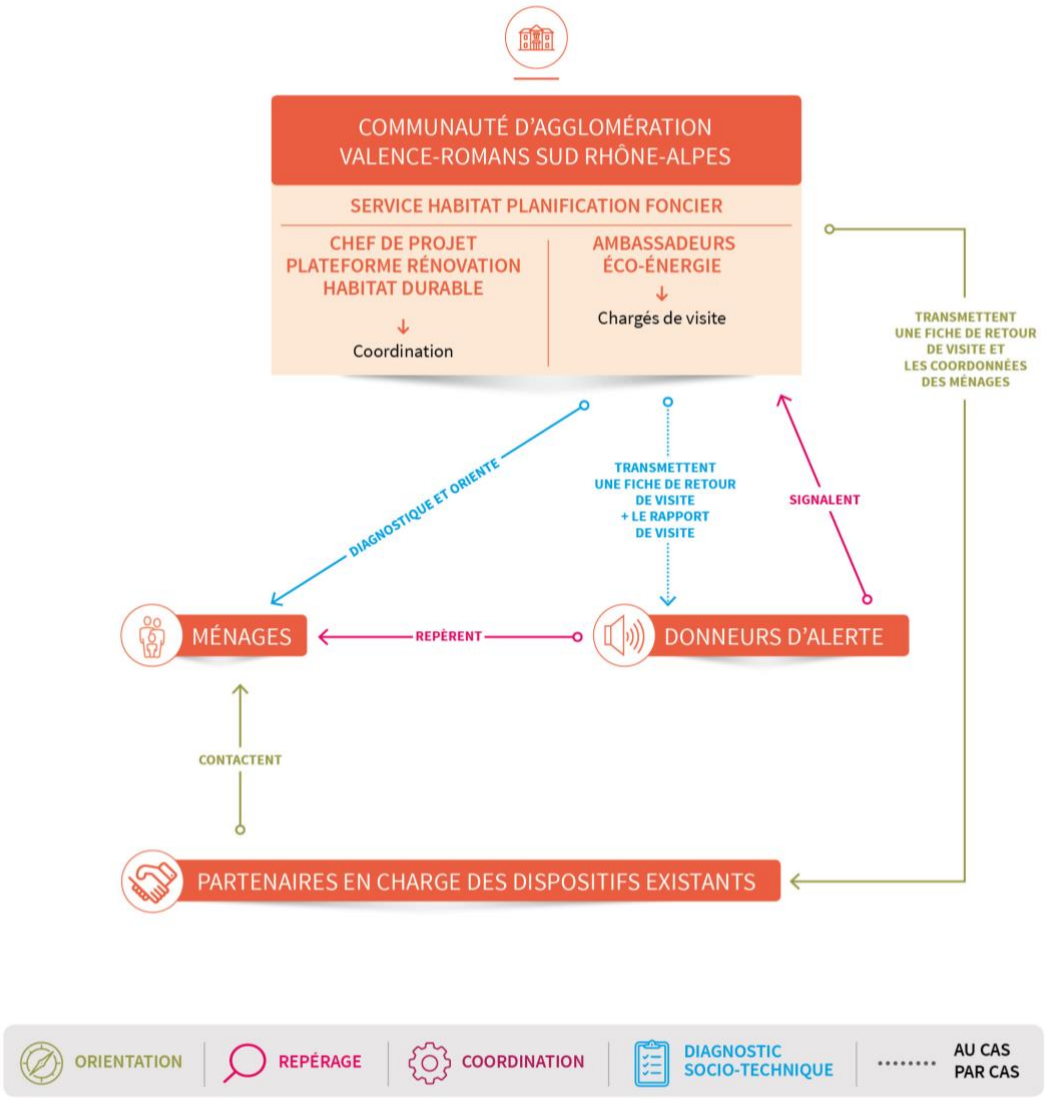
Cadre politique	Plan climat air énergie territorial
Service	Service Habitat Planification Foncier / Plateforme de la rénovation énergétique de l'habitat
Budget total	545 410 €
Calendrier	Du 1er novembre 2013 au 31 décembre 2021 – 6 ans
Population	98 928 ménages (212 543 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 1040 / Réalisé : 1098 (2013 à 2019)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- sous les plafonds modestes et très modestes de l'Anah - ménages repérés par les travailleurs sociaux
Modalités du diagnostic sociotechnique	2 visites par ménage réalisées par des ambassadeurs éco-énergie seuls ou en binôme.
Partenaire opérationnel	Depuis octobre 2015 : 3 ambassadeurs eco energie en régie + une coordinatrice

ORIGINES ET CONTEXTE

L'ancienne communauté d'agglomération du Pays de Romans a lancé un premier SLIME dans le cadre de son Plan Climat Energie Territorial fin 2013. Ce SLIME était mis en place principalement sur la commune de Romans.

Suite à sa fusion le 1er janvier 2014 avec d'autres collectivités pour devenir la communauté d'agglomération de Valence-Romans Sud Rhône-Alpes, celle-ci a souhaité poursuivre le dispositif SLIME pour élargir l'action à l'ensemble du territoire, démultiplier le nombre de visites, tout en profitant du réseau de partenaires déjà constitué.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **<u>Travailler avec les volontaires du service civique</u>**

De **novembre 2013 à octobre 2015**, les **visites à domicile sont réalisées par des volontaires du service civique**. Le volontariat donne l'opportunité à des jeunes de mettre un pied dans la vie active tout en rendant un service. La collectivité est dispensée du recrutement, de l'encadrement et de la formation des jeunes, réalisés par UnisCité et l'ADIL26.

Des jeunes de 19 à 21 ans (six la première année et douze la deuxième) sont **recrutés par UnisCité**. Ils sont suivis par l'association **pour la formation** (apprentissage des outils de travail : rédiger un rapport de réunion, un diaporama, intégrer les notions sur le développement durable, etc) et la coordination de leurs activités (**gestion administrative**). Ils bénéficient d'une f**ormation technique**, d'un **accompagnement sur les visites** et du **suivi de l'avancement des visites**, grâce à **l'ADIL26**.

Les volontaires du service civique présentent le projet SLIME aux directeurs des structures partenaires et aux travailleurs sociaux au niveau des antennes des structures sociales. Ils peuvent

être accompagnés par la chef de projet en charge de la plateforme locale de rénovation énergétique de l'habitat.

Les **visites sont systématiquement réalisées en binôme**, avec l'accompagnement possible d'un travailleur social.

La première visite permet d'identifier la situation du ménage, d'apporter des conseils sur la gestion de l'énergie dans l'habitat et de remettre les équipements d'économies d'énergie et d'eau. Une deuxième visite est réalisée en fonction des besoins. Un conseiller énergie de l'ADIL26 intervient lors de cette visite. Elle permet de compléter le kit de matériels et d'envisager la réalisation de travaux et la mobilisation d'aides financières ou d'orienter vers des dispositifs de réhabilitation du logement. Seuls quatre ménages (sur 230) ont bénéficié d'une troisième visite en 2015, réalisée quelques mois après pour faire le bilan des visites précédentes.

Les volontaires du service civique n'utilisent pas de tableur permettant de faire un bilan de la consommation et d'établir des économies chiffrées liées à l'installation des petits équipements.

- **Bilan de l'activité des volontaires du service civique**

Le **nombre important de volontaires du service civique a permis de démultiplier les actions sur** le territoire pour rencontrer les partenaires, présenter le dispositif, tenir des stands, et ainsi bien faire connaître le dispositif. Un grand nombre de visites ont ainsi pu être réalisées.

Toutefois, la **durée trop courte du service civique** (2 jours par semaine pendant 9 mois) laisse **peu de temps aux jeunes pour se former et prendre de l'aisance sur leur mission**. Ils n'ont pas une connaissance complète des partenaires et accompagnements qui peuvent exister sur le territoire (malgré l'inventaire fait), et n'orientent que vers un nombre limité de dispositifs. De plus, ils ne peuvent pas proposer aux ménages un accompagnement très poussé.

D'un point de vue logistique, les **volontaires du service civique n'ayant pas tous le permis B** du fait de leur âge, les logements à visiter doivent être accessibles en transports en commun, **ce qui restreint le nombre de ménages visités** et l'étendue du dispositif sur le territoire.

Par ailleurs, le renouvellement des jeunes chaque année nécessite de **former les nouveaux volontaires chaque année**. Il faut également reprogrammer des rencontres avec les partenaires, c e qui a l'avantage de les remobiliser régulièrement.

Enfin, les visites à domicile se limitent souvent à la présentation des éco-gestes, ce qui ne répond pas au cahier des charges du SLIME.

- **Travailler avec les ambassadeurs éco-énergie**

Suite à ces constats, la communauté d'agglomération Valence-Romans Agglo décide de **professionnaliser le SLIME en recrutant trois ambassadeurs éco-énergie** dans le cadre des emplois d'avenir et des contrats uniques d'insertion-contrats d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE) ces postes ont été pérennisés en contrat au sein de la communauté d'agglomération. Les élus souhaitent améliorer le traitement de la précarité énergétique grâce à des visites et un accompagnement plus complet et dans la durée.

Un jeune en emploi d'avenir et deux personnes en CUI-CAE sont recrutés à temps plein par la communauté d'agglomération en octobre 2015 pour une durée de trois ans.

Les trois ambassadeurs éco-énergie suivent un **parcours de formation poussé**. En plus de la formation de huit jours « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages en précarité énergétique » coordonnée par le CLER (également suivie par la cheffe de projet, la chargée de mission copropriétés et l'assistante de projet), ils bénéficient de la formation liée à leur fonction

de délégués locaux de l'Anah et d'autres formations sur différentes thématiques : indécence, rénovation performante globale, thermographie aérienne, bureautique, qualité de l'Air… Ils obtiennent également l'habilitation électrique.

Les **missions des ambassadeurs éco-énergie sont renforcées au niveau de la mobilisation des travailleurs sociaux** (réunion auprès des différentes équipes de centres médico-sociaux et centres communaux d'action sociale), du diagnostic des logements, de l'orientation vers les différents partenaires et de l'accompagnement desménages.

Les donneurs d'alerte principaux ont été identifiés au cours des deux SLIME précédents. Des rencontres structure par structure ont lieu pour présenter les ambassadeurs éco-énergie aux équipes opérationnelles. Les ambassadeurs éco-énergie étant recrutés pour une période detrois ans, les liens avec les partenaires devraient se renforcer et déboucher sur des saisines plus régulières. Ces derniers sont très demandeurs, notamment sur l'orientation des ménages. **Ils attendent de voir si le passage des volontaires du service civique aux ambassadeurs éco-énergie va permettre d'aller plus en profondeur dans l'accompagnement**.

Les visites, plus complètes, sont réalisées par les ambassadeurs éco-énergie seuls ou en binôme. Ils sont accompagnés dans un premier temps par un ambassadeur sénior ou par la cheffe de projet SLIME.

La première visite permet de récolter les données relatives aux consommations d'eau et d'énergie du ménage, à ses habitudes de consommation et son type d'abonnement. Les ambassadeurs réalisent un pré-diagnostic du bâti, installent du petit matériel économe en énergie et remplissent un questionnaire sociotechnique. Le rapport de visite est remis à l'occasion de la deuxième visite avec l'explication des éco-gestes et la remise d'un livret d'éco-gestes. Du matériel supplémentaire peut être installé si nécessaire et des premières orientations sont proposées au ménage. Il est prévu de réaliser une troisième visite au domicile de certains ménages au début de la saison de chauffe.

Grâce à leur formation, les ambassadeurs éco-énergie peuvent réaliser des diagnostics chiffrés en saisissant les données recueillies lors de la visite sur un logiciel qui calcule le potentiel d'économies réalisables, ainsi que la pertinence des contrats énergies, l'éligibilité aux tarifs sociaux et aux dispositifs actuels (Habiter Mieux…). Même si elles sont **moins nombreuses**, **les visites sont désormais plus complètes** et permettent une **meilleure orientation des ménages** vers des solutionsadaptées et plus fine avec éventuelle orientation vers les services d'Hygiène des Villes si besoin identifié car ils ont été formés à la détection de l'Habitat indigne et insalubre. La coordination des différents acteurs (opérateur ANAH, conseil information énergie, Espace information Logement, Information logement…) au sein des deux maisons de l'Habitat est une force pour la coordination des actions.

Les trois ambassadeurs éco-énergie intégré dans l'équipe de **Rénov'Habitat durable**, *Plateforme de la rénovation et des énergies renouvelables* ont plus de temps pour intégrer et comprendre tous les dispositifs existants sur le territoire et sont formés de façon à aller plus avant dans l'accompagnement des ménages (analyse du bâti, des abonnements énergie, éco-gestes...) et à suivre les ménages dans la durée.

CONTACTS

Communauté d'agglomération Valence-Romans Agglo - Direction Habitat et Urbanisme	anne-frederique.couchaud@valenceromansagglo.fr
Anne-Frédérique COUCHAUD, cheffe de Projet SPPEH au Service Habitat	04.75.02.00.90

c. Recruter et former les chargés de visite – Conseil départemental du Val de Marne

Le Conseil départemental du Val de Marne a recruté et formé douze chargés de visite, pour l'expérimentation de son SLIME sur trois communes. Depuis la fiche de poste jusqu'au parcours de formation, la collectivité a construit un parcours adapté à ces jeunes en emplois d'avenir.

Cadre politique	Plan climat énergie territorial (PCET), Plan départemental de lutte contre la précarité énergétique
Service	Délégation générale au développement durable
Budget	1 005 077 € (budget total de la plateforme, dont la moitié environ est dédiée au SLIME)
Calendrier	Du 1er avril 2015 au 31 mars 2018 – 3 ans
Population	83 913 ménages / 189 168 habitants
Nombre de visites	Prévu : 3318 sur 3 ans / Réalisé : 199 (la première année)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- aux revenus modestes - qui sollicitent le Fonds Social Habitat - qui renoncent à se chauffer pour diminuer leurs factures
Modalités du diagnostic sociotechnique	3 visites réalisées par un ambassadeur de l'énergie : - 1ère visite de diagnostic sociotechnique - 2ème visite de retour du diagnostic, préconisations et pose de petits matériels économes en énergie - 3ème visite après au moins une saison complète de chauffe de vérification du bon usage des équipements mis en place
Partenaires opérationnels	Agence de l'énergie du Val-de-Marne et SOLIHA Est Parisien (co-animation, recrutement et coordination des ambassadeurs de l'énergie) Villes de Vitry-sur-Seine, de Champigny-sur-Marne et de Villeneuve-Saint-Georges en tant territoires expérimentaux (communication auprès des habitants)
Partenaires financiers	Etat (emplois d'avenir) Anah (ambassadeurs de l'efficacité énergétique) Sipperec (achat d'ampoules pour deux villes partenaires)

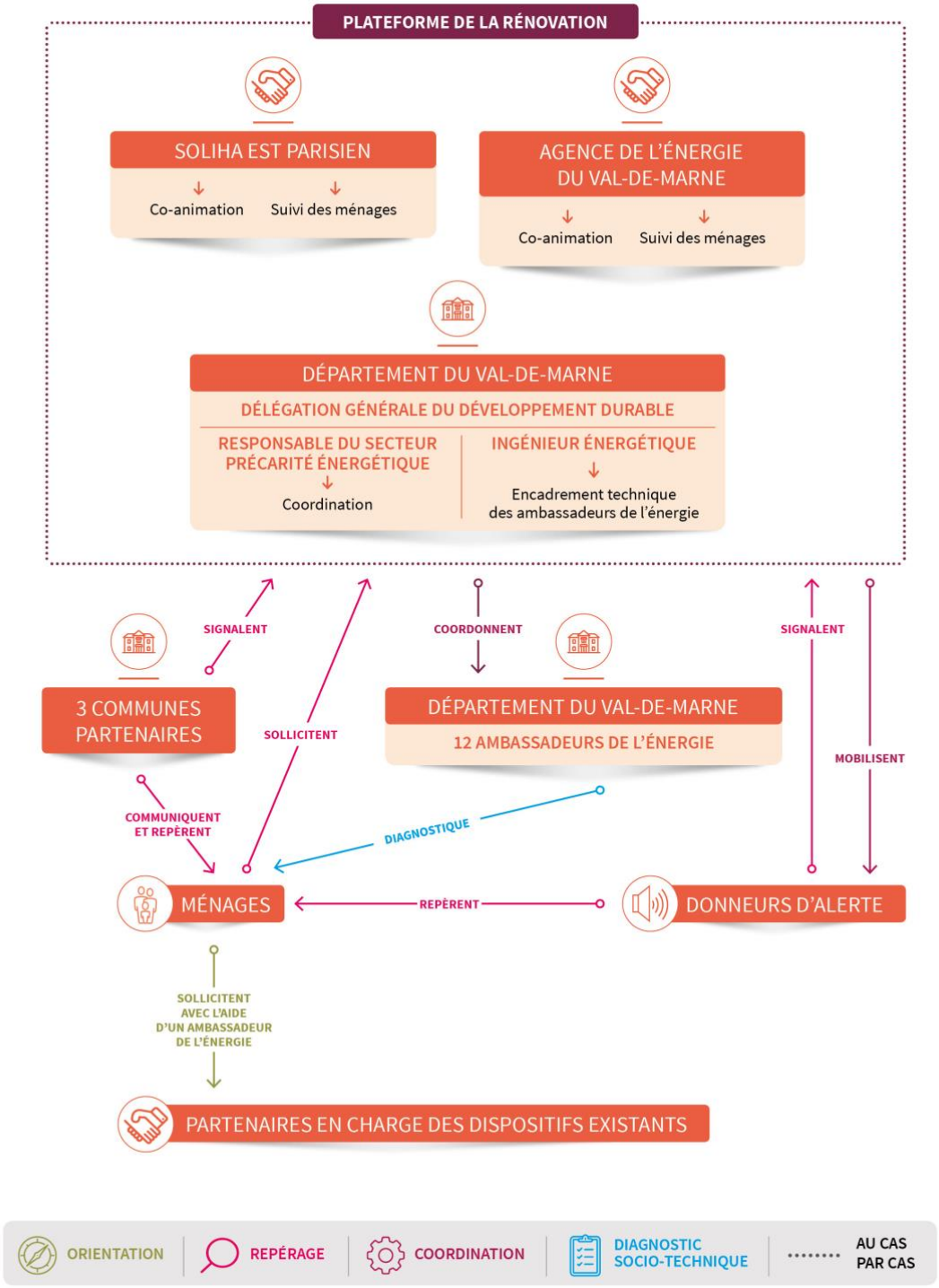
ORIGINES ET CONTEXTE

Dès 2009, la lutte contre la précarité énergétique est considérée comme l'un des cinq axes du plan climat énergie territorial (PCET) du conseil départemental du Val-de-Marne.

En 2013, le département fait l'objet d'un diagnostic territorial, mené à l'échelle de l'IRIS, visant à déterminer les territoires où les habitants sont les plus exposés à la précarité énergétique. Ce diagnostic conduit à l'élaboration d'un plan départemental de lutte contre la précarité énergétique, qui comprend notamment la sensibilisation et la formation des acteurs de terrain.

La plateforme de la rénovation énergétique pour tous (PRET) est initiée en 2015 par le conseil départemental, en partenariat avec SOLIHA de l'Est Parisien et l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne. Elle comprend trois volets : un SLIME pour le repérage et l'accompagnement des ménages ; un fonds social d'aide aux travaux pour la maîtrise de l'énergie pour l'achat de matériels économes en énergie ; un financement de l'assistance à maîtrise d'ouvrage par le département et pour les ménages modestes (barèmes de l'Anah). L'objectif est de promouvoir et étendre la rénovation énergétique tout en participant à la lutte contre la précarité énergétique sur le territoire du Val-de-Marne.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Le recrutement

Faute d'avoir pu recruter les chargés de visite en interne, via la mission « reclassement professionnel », le conseil départemental du Val-de-Marne opte pour le **dispositif des « ambassadeurs de l'efficacité énergétique » dans le cadre des emplois d'avenir**, suite à des échanges avec l'Anah et en accord avec l'engagement de la collectivité de recruter cinquante emplois d'avenir. La collectivité évalue à douze le nombre de chargés de visite nécessaires pour déployer le SLIME et la plateforme de rénovation énergétique sur les trois communes choisies pour la phase expérimentale.

Le processus de recrutement débute en octobre 2014 avec la **rédaction de la fiche de poste**[9]. Un travail mené en amont avec les missions locales des trois communes sélectionnées permet de proposer des emplois aux jeunes de ces communes et de développer un **programme de formation adapté**, encadré et ambitieux pour les projets professionnels de ces jeunes.

Pour les communes de Vitry-sur-Seine et Champigny-sur-Marne et dans le cadre du **programme d'orientation professionnelle**, les directions action sociale et développement durable du conseil départemental et la mission locale de Vitry-sur-Seine (qui a coordonné le processus de recrutement pour les deux communes) construisent une **formation de cinq jours** pour présenter le travail en collectivité, le service public, le secret professionnel, la précarité énergétique, les enjeux de l'action sociale et ses différents métiers, le respect du domicile, etc. **La candidature peut ainsi être un réel choix de participer au projet**. Trente jeunes participent à cette formation et dix sont recrutés parmi les dix-huit candidats.

A la Villeneuve-Saint-Georges, le processus de recrutement ne peut être mené de la même manière. **Une demi-journée de sensibilisation** est organisée pour **présenter la précarité énergétique et l'enjeu des visites à domicile**, et aboutit au recrutement de deux chargés de visite sur six candidats.

La commission de recrutement, réunie en décembre 2014, est constituée du conseil départemental, de SOLIHA de l'Est parisien et de l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne. Elle **sélectionne les candidats avant tout sur leur motivation**. Ceux-ci doivent remplir les critères des emplois d'avenir[10] et présenter un casier judiciaire vierge. **Aucune compétence technique ni aucun niveau d'études ne sont attendus**.

Les ambassadeurs de l'énergie commencent leur contrat le 1er avril 2015. **Le processus de recrutement aura duré cinq à six mois.**

Les profils

Les douze chargés de visite ont tous entre 18 et 26 ans. **Six d'entre eux ont le baccalauréat**.

Le parcours de formation

[9] Fiche de poste disponible dans la Boîte à outils sur www.lesslime.fr

[10] Avoir entre 16 et 25 ans, être peu ou pas diplômé, jusqu'au niveau Bac+3 si résidant dans une zone urbaine sensible ou de revitalisation régionale et en recherche d'emploi depuis plus d'un an.

Plus de quarante jours de formation sont proposés aux jeunes recrutés[11].

En plus des deux formations spécifiques aux activités d'ambassadeurs de l'efficacité énergétique (« Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages » - 8 jours[12] ; et la formation de délégation de l'Anah – 1 jour) qui constituent le fondement du parcours de formation, un panel de formations portant sur divers thèmes est mis en place :

- culture générale et connaissance du milieu professionnel (culture territoriale, développement durable, culture associative, divers dispositifs… – 17-21 jours),
- connaissances techniques spécifiques (outils informatiques, précarité énergétique et qualité de l'air, plomberie et électricité… – 6 jours),
- techniques de communication (visites à domicile, entretiens avec les ménages, animation de groupe – 5 jours),
- remise à niveau des écrits professionnels, en mathématiques et français et de l'outil Excel (1 jours par semaine durant 9 mois).

Un **accompagnement collectif** est organisé une **demi-journée par semaine** et par ville. Il consiste en un **débriefing des activité**s des ambassadeurs de l'énergie avec l'équipe de supervision technique, composée de la coordination départementale, de SOLIHA de l'Est Parisien et de l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne.

Des **services internes au conseil départemental**, notamment les directions de l'action sociale, de la protection de l'enfance, du développement durable **sont mobilisés pour dispenser une partie de ces formations**, non seulement pour une question de coûts, mais aussi pour une question de cohérence (les compétences existent en interne) et pour créer une culture commune au sein de la collectivité.

Les premières visites ont lieu en septembre 2015, soit cinq mois après le recrutement des ambassadeurs de l'énergie. Les dix premières visites à domicile sont réalisées par des binômes d'ambassadeurs de l'énergie accompagnés d'un membre de l'équipe de supervision technique.

- **<u>Enseignements</u>**

La semaine de formation du programme d'orientation professionnelle a demandé beaucoup de temps de préparation en amont, mais les missions locales se sont bien investies dans son organisation, ce qui a contribué à son bon déroulement.

Le conseil départemental a, en plus de sa position d'employeur, une mission d'intégration et d'insertion professionnelle vis-à-vis des jeunes recrutés. La quasi-totalité d'entre eux n'a exercé que des emplois saisonniers et méconnait le monde du travail. Ils ont besoin de temps pour s'adapter à leur nouvelle situation. De plus, **l'absence d'autonomie nécessite un gros effort d'accompagnement et de la disponibilité**.

Les deux premiers mois après le recrutement des ambassadeurs de l'énergie, la responsable du secteur précarité énergétique a consacré **80% de son temps de travail à leur encadrement**, en attendant le recrutement de l'ingénieur énergéticien chargé du suivi des ambassadeurs de l'énergie. Aujourd'hui, l'animation de la plateforme et du SLIME et l'accompagnement des ambassadeurs de l'énergie représentent 80% du temps de travail de l'ingénieur énergéticien.

---

[11] Plan de formation des ambassadeurs de l'énergie du Val-de-Marne disponible dans la Boîte à outils.

[12] Formation présentée dans la Boîte à outils.

Une **formation complète est essentielle** dans la mesure où les jeunes recrutés n'ont pas un niveau d'études très avancé. Cependant, ils montrent une certaine réticence face au format de type scolaire qui est proposé, d'autant plus que la formation est longue et dense. Il faut donc bien **adapter le contenu et les modalités pédagogiques des formations au profil des chargés de visite**.

- **Facteurs de réussite**

Pour réussir un tel projet, il convient de bien choisir les professionnels en charge des visites à domicile. Le plus simple serait de recruter des spécialistes, ingénieurs énergéticiens en capacité de poser rapidement un diagnostic sociotechnique fiable et de qualité.

Pour autant, la particularité du dispositif val-de-marnais et des modalités de recrutement de jeunes en contrat d'avenir impliquent pour l'encadrement la réunion de compétences à la fois techniques et managériales pour former et prendre en charge une équipe composée de jeunes sans réelles qualifications ni expérience professionnelles antérieure. Le véritable challenge est également de réussir l'accompagnement vers un projet d'avenir professionnel réel pour chacun des jeunes recrutés pour trois ans.

Il est très important de **bien informer les jeunes des missions proposées avant le recrutement**, afin qu'ils sachent à quoi ils s'engagent en postulant pour un poste d'ambassadeur de l'énergie.

Certains profils semblent être plus pertinents pour remplir les fonctions d'ambassadeur de l'énergie : celui-ci doit avant tout faire preuve d'adaptabilité face à des situations diverses, de capacité de recul et d'empathie. La motivation est également essentielle pour mener à bien ses missions.

Une présentation correcte et la ponctualité font également partie de la formation de ces jeunes. Le vouvoiement avec leurs formateurs et supérieurs hiérarchiques permet de garder une certaine distance.

- **Perspectives**

En cas de départ d'un ambassadeur de l'énergie, un processus de remplacement est initié. L'ambassadeur de l'énergie nouvellement recruté suit le même parcours de formation que les autres avec des modalités différentes. L'équipe d'ambassadeurs de l'énergie a déjà acquis des compétences, il est donc **possible de s'appuyer sur elle pour former le nouvel ambassadeur** de l'énergie. Celui-ci doit toutefois suivre des formations de tronc commun obligatoires, notamment celles liées au statut « d'ambassadeur de l'efficacité énergétique ».

Le conseil départemental travaille avec la Fondation INFA (institut national de formation et d'application) à une **meilleure structuration du parcours de formation**. L'objectif est de proposer à chaque ambassadeur qui le souhaite un parcours de formation qualifiante.

CONTACTS

Conseil départemental du Val-de-Marne – Délégation générale au Développement Durable

Fabienne OBSER SICARD – Responsable du secteur Précarité Energétique

fabienne.sicard@valdemarne.fr

01.56.72.87.17

Quentin HOFFER– Ingénieur énergéticien

quentin.hoffer@valdemarne.fr

01.56.72.89.92

d. Accompagner un chargé de visite au-delà de sa formation initiale – Conseil départemental du Lot

Le conseil départemental du Lot s'appuie sur l'agence locale de l'énergie Quercy Energies pour l'animation, la réalisation des diagnostics sociotechniques et la montée en expertise de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique recruté par la collectivité pour doubler le nombre de ménages bénéficiaires.

Cadre politique	Protocole départemental de lutte contre l'habitat indigne
Service	Service Logement - Direction de la solidarité départementale
Budget	212 982 €
Calendrier	Du 4 août 2012 au 31 décembre 2016 – 3 ans et 5 mois
Population	80 628 ménages (173 758 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 587 / Réalisé : 406 (2012 à 2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- demande récurrente d'aide du fonds de solidarité logement pour impayés d'énergie - ménages repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	La moitié des diagnostics sociotechniques sont réalisées par un ambassadeur de l'efficacité énergétique du conseil départemental (2 visites par ménage) L'autre moitié par le technicien de Quercy Energies accompagné d'une conseillère en économie sociale et familiale (1 visite par ménage).
Partenaires opérationnels	Quercy Energies : agence locale de l'énergie en charge de la co-animation du dispositif et d'une partie des diagnostics sociotechniques
Partenaires financiers	EDF : fourniture d'une partie des kits éco-énergie

ORIGINES ET CONTEXTE

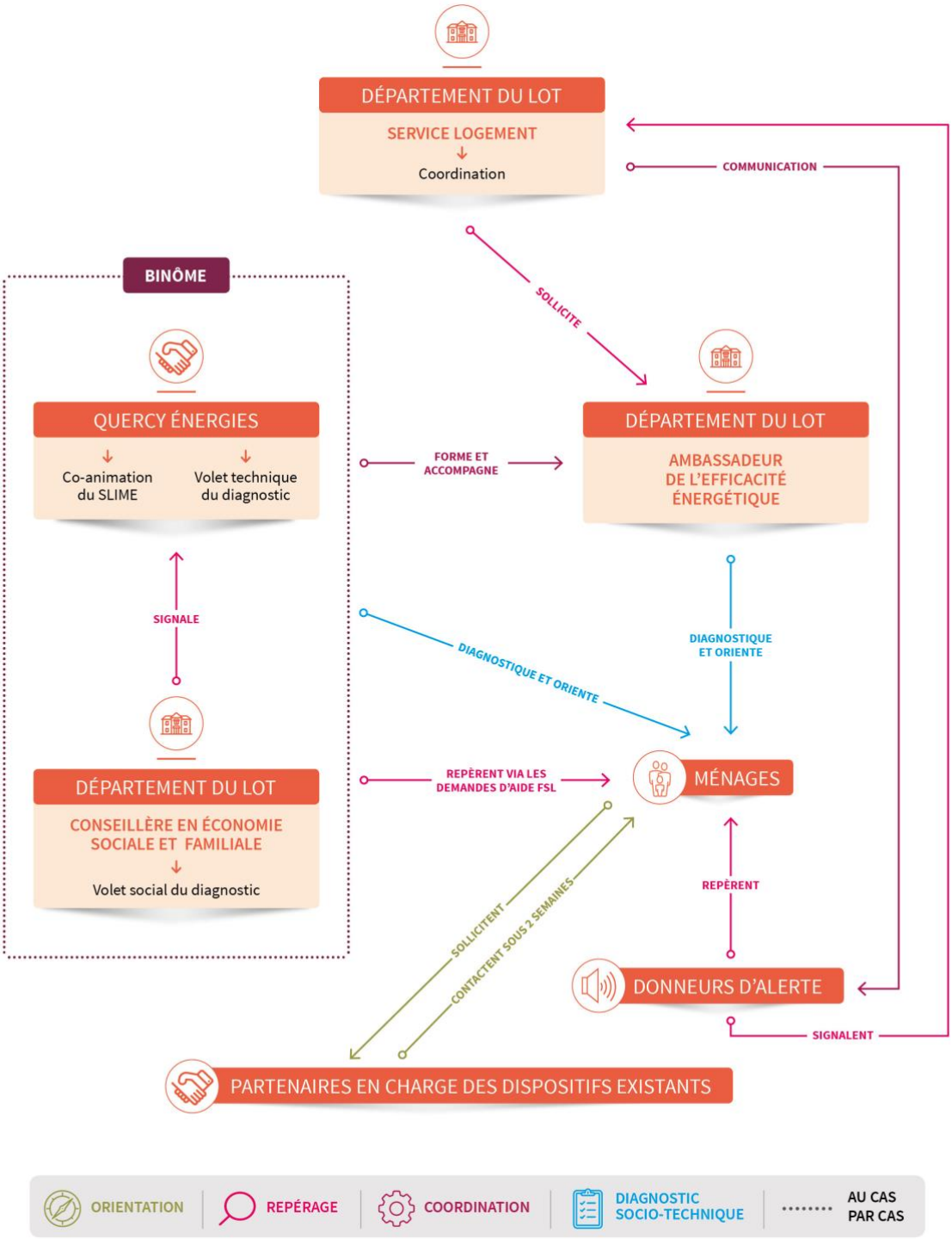
Dès le début des années 1990, le conseil départemental du Lot a élaboré une action d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique alors intitulée « Lutte contre l'exclusion par la maîtrise de l'énergie ».

En 2012, le conseil départemental, en partenariat avec l'association Quercy Energies, a mis en place sur son territoire un dispositif SLIME dans la continuité de son action déjà engagée.

Le dispositif a été prolongé jusqu'en 2016, avec quelques évolutions, dont :

- le recrutement au sein du conseil départemental d'un ambassadeur de l'efficacité énergétique pour atteindre les objectifs de visites, doublés la deuxième année,
- la formation de cet ambassadeur au repérage des situations d'habitat indigne, pour en faciliter le signalement à la direction départementale des territoires.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Quercy Energies est un partenaire de longue date du conseil départemental du Lot. L'association dispose de fortes compétences techniques en matière d'énergie et d'habitat et elle réalise déjà les diagnostics sociotechniques dans le cadre du dispositif de lutte contre la précarité énergétique antérieur au SLIME. C'est donc naturellement que Quercy Energies est sollicitée pour la formation et l'accompagnement de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique, novice en matière de rénovation énergétique et d'habitat.

Recrutement

Le conseil départemental et la mission locale organisent le procesus de recrutement sans l'appui de Quercy Energies.

Formation

Le technicien de Quercy Energies, chargé de la formation de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique, s'est inspiré de leur précédent **module de formation à destination des travailleurs sociaux** créé au début des années 2000 en partenariat avec l'association BCE (Bâtiment Climat Energie) et intitulé « **Identification des situations de précarité énergétique** » pour organiser un **nouveau module de dix jours**, qui aborde différentes thématiques :

- le contexte énergétique national, la notion de précarisation des ménages, et le lien entre les deux.
- la rénovation énergétique de l'habitat : isolation, les différents systèmes de chauffage…
- les différents dispositifs existants : aides aux travaux, accompagnement social, aide au paiement des factures.
- le déroulement d'une visite à domicile avec la réalisation du diagnostic sociotechnique.

Suite à cette formation, des travailleurs sociaux repèrent cinq ou six ménages pour la réalisation de visites test. Le technicien mène les deux premiers entretiens avec les ménages afin de montrer l'exemple, les suivants sont réalisés par l'ambassadeur de l'efficacité énergétique. Une conseillère en économie sociale et familiale, qui connait déjà les familles, intervient pour apporter des compléments. Les compte-rendus de visite sont rédigés conjointement par l'ambassadeur de l'efficacité énergétique et le technicien de Quercy Energies.

Dans le cadre du dispositif de l'Anah et en tant que garant du programme Habiter Mieux, l'ambassadeur de l'efficacité énergétique a bénéficié d'un cursus de formation plus poussé. Il a par exemple suivi une formation sur la rénovation énergétique des bâtiments anciens.

Accompagnement

Des réunions sont organisées si besoin avec le technicien de Quercy Energies pour faire le **point sur l'actualité et répondre aux interrogations et aux difficultés** de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique.

Les **échanges se font par mail ou téléphone** de manière ponctuelle en cas de blocage sur une question plus technique par exemple.

L'accompagnement porte également sur **l'utilisation des différents outils** mis à la disposition de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique : outils de relevé d'informations, compte-rendus de visite, tableau de suivi du CLER.

- **Enseignements**

L'ambassadeur de l'efficacité énergétique ne dispose pas des bases techniques. Bien que le technicien de Quercy Energies ait un profil socio-technique, il lui est parfois difficile de se détacher de l'aspect technique, qui doit venir dans un second temps de la formation.

L'ambassadeur de l'efficacité énergétique a eu des difficultés à se faire accepter par les travailleurs sociaux car Quercy Energies était depuis plusieurs années leur interlocuteur privilégié.

- **Facteurs de réussite**

L'ambassadeur de l'efficacité énergétique a pour mission de former de nouveaux partenaires. La formation et le suivi de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique ont permis à Quercy Energies de mieux travailler la notion de partenariat.

- **Perspectives**

Le Pôle d'Equilibre Territorial Rural du Grand Quercy, en tant que « territoire à énergie positive pour la croissance verte », a pour projet de mettre en place un SLIME sur son territoire. Quercy Energies a proposé un programme de lutte contre la précarité énergétique axé sur le repérage des ménages qui a nécessité l'embauche de trois chargés de visite. Dans ce cadre, Quercy Energies a organisé le recrutement et élaboré la fiche de poste pour des chargés de visite ayant un profil de conseiller en économie sociale et familiale, afin de compléter le volet technique, apporté par Quercy Energies, par un volet social.

CONTACT

Quercy Energies

Alban AUBERT

alban.aubert@quercy-energies.fr

05.65.35.81.26

e. Accompagner un chargé de visite au-delà de sa formation initiale - Ville de Montfermeil

La ville de Montfermeil s'appuie sur Croix-Rouge Insertion Logiscité pour l'animation, la réalisation des diagnostics sociotechniques et la montée en expertise des ambassadeurs de l'efficacité énergétique recrutés par la collectivité.

Cadre politique	Plan climat énergie territorial
Service	Direction Transition énergétique
Budget	203 786 €
Calendrier	Du 1er avril 2014 au 31 mars 2015 – 1 an Puis du 1er octobre 2015 au 30 septembre 2018 – 3 ans
Population	8964 ménages - 26 051 habitants
Nombre de visites	Prévu : 265 / Réalisé : 73 (2014-2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Ménages dans l'incapacité financière de payer leurs factures d'énergie, n'ayant pas les moyens de se chauffer correctement, vivant dans un logement mal isolé et ayant de faibles revenus.
Modalités du diagnostic sociotechnique	2 visites réalisées par un ambassadeur de l'efficacité énergétique
Partenaires opérationnels	Croix-Rouge insertion – LogisCité (assistance à maîtrise d'ouvrage)
Partenaires financiers	Région Île-de-France EDF (ampoules basse consommation)

ORIGINES ET CONTEXTE

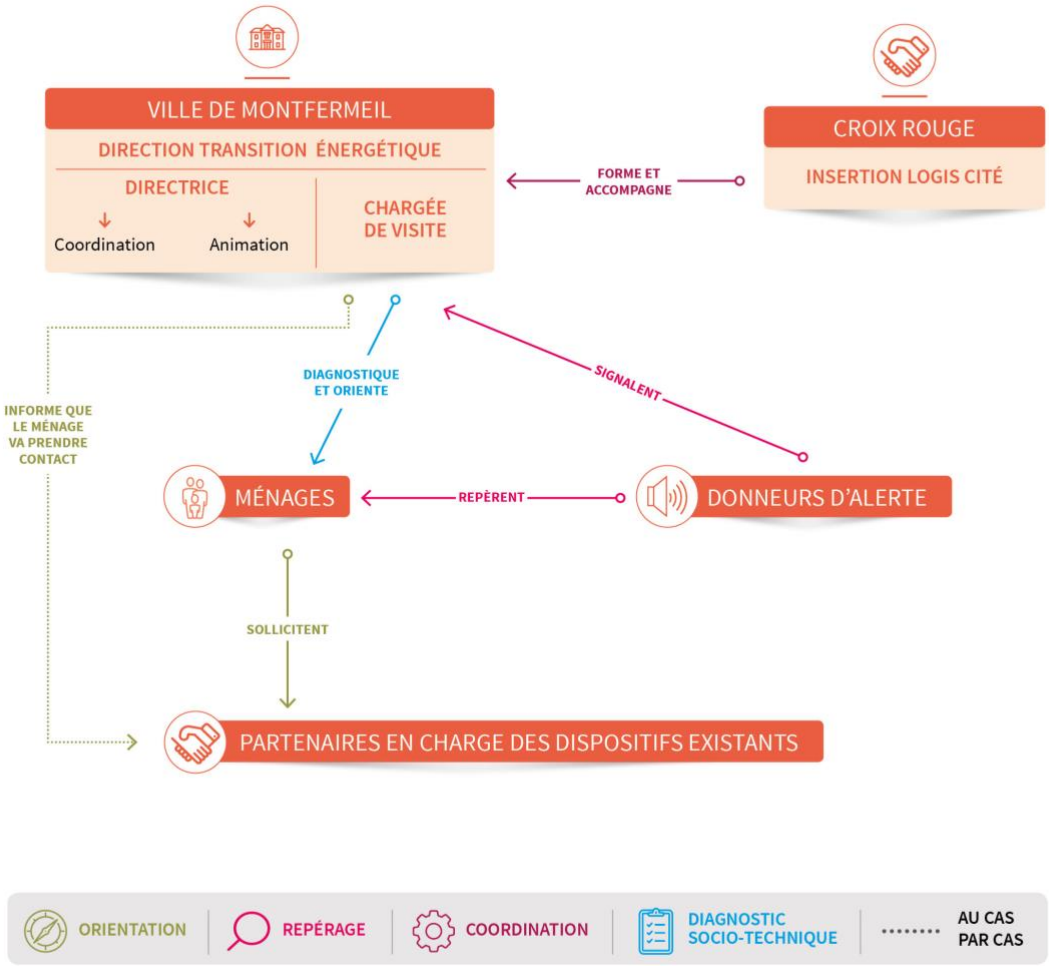
La ville de Montfermeil est fortement engagée sur les questions de transition énergétique et a fait de la lutte contre la précarité énergétique une de ses priorités d'actions. Dans cet objectif, une direction transition énergétique a été mise en place en décembre 2013. Elle est constituée de deux agents, la directrice chargée de l'animation du SLIME et son adjointe chargée de la réalisation des visites à domicile.

La ville de Montfermeil a lancé en 2014 un premier SLIME d'une année, les « Visites Economies d'Energie ». L'expérience de ce premier SLIME étant très positive, la ville a souhaité pérenniser ce projet avec la mise en place d'un second SLIME pour trois années.

La collectivité a fait le choix de s'appuyer sur une assistance à maîtrise d'ouvrage réalisée par Croix-Rouge insertion – LogisCité, anciennement Croix-Rouge Insertion – IDEMU[13].

[13] L'établissement Croix-Rouge Insertion – LogisCité, créé en janvier 2016, est issu de l'association IDEMU créée en 1995 et intégrée en janvier 2013 à Croix-Rouge insertion, en tant qu'établissement.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **<u>Modalités</u>**

Dans le cadre du marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage lancé par la ville en 2014, Croix-Rouge Insertion – IDEMU réalise plusieurs missions : mobilisation et animation du réseau de donneurs d'alerte, organisation et animation d'évènements de communication, formation et accompagnement des chargés de visite.

Recrutement

Depuis le démarrage des Visites Economies d'Energie (SLIME), deux chargés de visite se succèdent. Le premier est recruté en octobre 2014 pour une durée de sept mois, la deuxième arrive en décembre 2015. Croix-Rouge Insertion – IDEMU ne participe à aucun des processus de recrutement, la ville n'ayant pas sollicité d'accompagnement sur cette partie.

Formation

Les deux chargés de visite sont formés par Croix-Rouge Insertion – IDEMU, selon des modalités différentes.

Le premier chargé de visite, qui présente un profil technique de thermicien, suit la **formation de huit jours « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages en précarité énergétique »** coordonnée par le CLER, dans le cadre d'une session collective organisée conjointement par Croix-Rouge Insertion – IDEMU et l'Institut de formation régional de la Croix-Rouge française.

La deuxième chargée de visite, arrivée le 1er décembre 2015 et actuellement en poste, bénéficie d'une **formation individuelle** avec le chargé de projet de Croix-Rouge Insertion – IDEMU, sur la base du contenu de la formation de huit jours, sur une durée de quatre jours uniquement, pour des raisons de calendrier. La chargée de visite ayant un profil technique (diplôme en éco-construction), ses besoins de formation sur les aspects techniques sont moindres.

Les deux chargés de visite obtiennent également **l'habilitation électrique** dans le cadre de leur formation.

Les chargés de visite ont une double casquette. Ils remplissent une fonction d'adjoint au sein de la direction transition énergétique et participent à ce titre au pilotage du SLIME. Ils sont formés au fil de l'eau à des missions administratives.

Accompagnement

Suite à la formation, Croix-Rouge Insertion – IDEMU accompagne les chargés de visite dans la prise en main des visites à domicile.

Le premier chargé de visite bénéficie d'un **accompagnement sur les quatre premières visites à domicile**. Les deux premières visites (diagnostic et installation des équipements) sont menées par l'encadrant technique de Croix-Rouge Insertion – IDEMU. Le chargé de visite est en position d'observateur et peut poser des questions. Les équipements sont également installés par l'encadrant technique. **Le chargé de visite prend la main sur les deux visites suivantes** et l'encadrant technique se met en retrait, observe et complète l'entretien si nécessaire.

La deuxième chargée de visite ne bénéficie d'un **accompagnement que sur les deux premières visites**, faute de temps, mais celles-ci sont suffisantes dans la mesure où la chargée de visite maîtrise déjà la technique de l'entretien et la manipulation des équipements. Au cours de la première visite, l'encadrant technique introduit le propos face au ménage et la chargée de visite mène la visite. L'encadrant technique peut reformuler ou compléter les questions au besoin. Lors de la deuxième visite, la chargée de visite participe à l'installation des équipements.

Les chargés de visite établissent les premiers contacts avec le ménage en prenant le rendez-vous dès la première visite.

Dans les deux cas aussi, les chargés de visite remplissent, à l'issue de la première visite, le logiciel avec les données récoltées, dressent le bilan de la situation du ménage et du logement, et indiquent les équipements à installer et les orientations qui vont être proposées. Ils fixent ensuite le deuxième rendez-vous pour l'installation des équipements. L'encadrant technique vérifie les données saisies et complète les orientations.

Après chaque visite accompagnée, les chargés de visite font un **débriefing avec l'encadrant technique sur le déroulement des visites**. Une demi journée est nécessaire pour chaque visite suivie du débriefing.

L'accompagnement des chargés de visite par Croix-Rouge Insertion – IDEMU se traduit également par :

- des points réguliers sur l'avancement et les problèmes rencontrés par mail ou téléphone. Au début, les échanges sont fréquents (1 à 2 fois par semaine), puis ils s'espacent à mesure que les chargés de visite acquièrent des compétences et de l'expérience ;
- une disponibilité totale par téléphone pour toute question (situations problématiques, utilisation des outils, orientations) ;
- la mise à disposition d'outils : tableau de bord avec les coordonnées et le suivi des ménages créé par Croix-Rouge Insertion – IDEMU, logiciel de visite.

Par ailleurs, Croix-Rouge Insertion – IDEMU a assuré la transition entre le départ du premier chargé de visite et l'arrivée de la deuxième chargée de visite en réalisant les visites à domicile entre mai 2015 et décembre 2015.

- **Enseignements**

Les deux chargés de visite ont été recrutés en tant que techniciens de catégorie B. Ils connaissaient déjà le domaine du bâtiment et, pour la deuxième, avait déjà travaillé au sein d'une collectivité. Leur profil technique a favorisé la montée en compétences sur leurs missions.

- **Facteurs de réussite**

Il est important de nouer une relation de confiance entre l'accompagnateur/formateur et le chargé de visite. L'accompagnateur doit aussi être disponible pour répondre aux questions et trouver des solutions aux difficultés rencontrées.

- **Perspectives**

Croix-Rouge Insertion – LogisCité, en tant que nouvel assistant à maîtrise d'ouvrage, interviendra ponctuellement sur le SLIME en fonction des besoins de la ville entre mai 2016 et mai 2017.

Il sera amené à former et accompagner le nouveau chargé de visite, à programmer des animations sur la précarité énergétique, à organiser et participer aux comités de pilotage et aux comités techniques, à accompagner la nouvelle directrice Transition énergétique, qui était précédemment la chargée de visite, dans ses nouvelles fonctions.

CONTACTS

Ville de Montfermeil

Manon BERNARD

manon.bernard@ville-montfermeil.fr

06.21.27.72.51 - 01.41.70.70.42

Croix-Rouge Insertion – LogisCité

Charles PÉNAUD

charles.penaud@croix-rouge.fr

06.49.48.54.29

3.3. Retours d'expérience sur l'orientation

a. Réunir les partenaires autour d'une cellule d'orientation dédiée - Métropole de Brest

La métropole de Brest a organisé une campagne de communication à destination des potentiels bénéficiaires de son SLIME, pour qu'ils se saisissent du dispositif.

Cadre politique	Programme d'intérêt général habitat durable
Service	Direction Habitat
Budget	150 000 € annuel
Calendrier	Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2020 – 7 ans
Population	97 752 ménages (213 221 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 830 / Réalisé : 751
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Ménages éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'énergie et repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	1 visite
Partenaire opérationnel	Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest (diagnostic sociotechnique) + compagnons bâtisseurs
Partenaires financiers	Anah (PIG Habitat Durable) Edf pour les équipements

ORIGINES ET CONTEXTE

En janvier 2011, Brest Métropole a mis en place un programme d'intérêt général[14] « Habitat Durable » avec le soutien de l'Anah dans le but d'agir sur la maîtrise de l'énergie et la réduction des consommations énergétiques, en particulier en repérant et traitant les situations de mal-logement. Dans ce cadre, un guichet unique « habitat énergie », appelé « Tinergie », à destination de l'ensemble des ménages de la métropole, a été mis en place. Constitué d'une cellule opérationnelle spécifique de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique pour les plus fragiles, ce guichet permet de développer un réseau d'acteurs pour le repérage des ménages et l'identification des partenaires qui répondent à la fois aux problématiques du bâti et du ménage.

En 2014, avec la mise en place du SLIME pour la première année, Brest Métropole renforce son action de repérage de la précarité énergétique chez les publics les plus modestes, diagnostique mieux les situations avec des diagnostics sociotechniques systématiques et apporte une première réponse de confort aux ménages avec la remise et l'installation d'équipements économes.

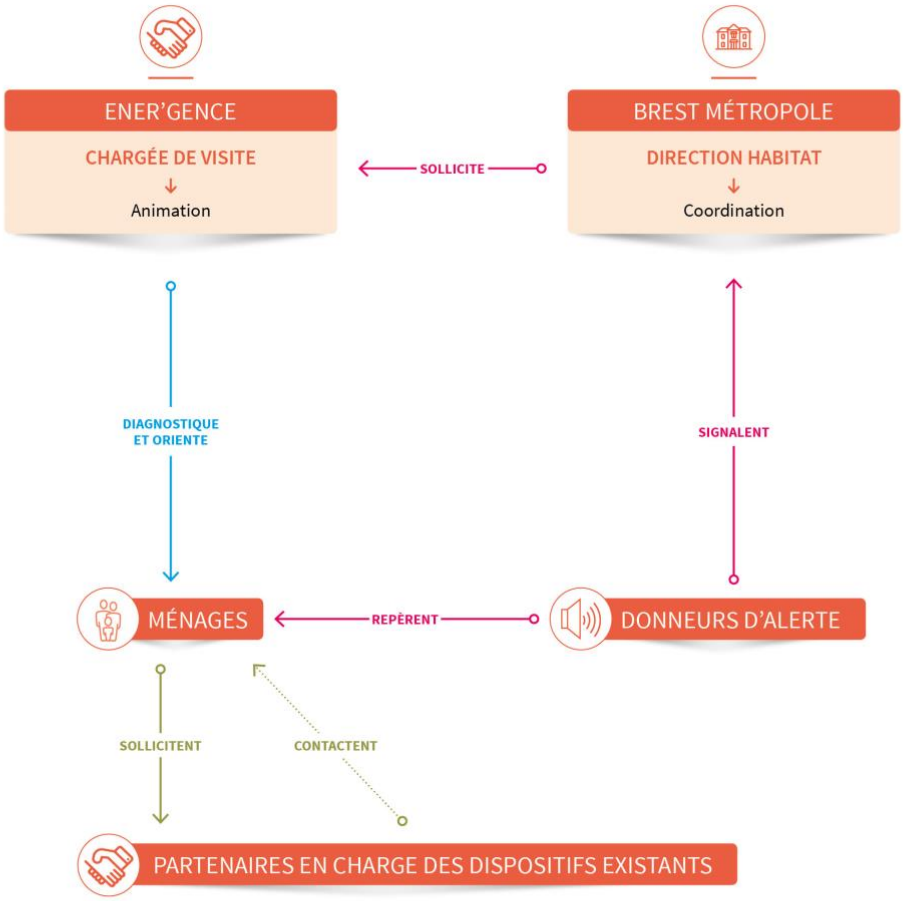
[14] Le Programme d'intérêt général (PIG) est un des deux modes d'action de l'Anah pour programmer la rénovation énergétique. Le second est l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat (OPAH).

De manière plus globale, Brest Métropole, avec l'appui d'Ener'gence, anime, élargit le champ du réseau de repérage, et adapte au mieux les propositions d'orientation via la cellule de lutte contre le mal-logement et ses partenaires (les programmes de l'Anah sur le territoire, le fond de solidarité logement, le bricobus avec les compagnons bâtisseurs, les chèques énergie,...).

Le SLIME devrait se poursuivre dans les années à venir et s'amplifier.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

Brest métropole anime le réseau des partenaires et coordonne le dispositif. Energence réalise les visites et réalise les cafés énergie sur le territoire. L'orientation des ménages est réalisé par le cellule partenariale



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Brest Métropole crée en 2011 un **comité d'orientation**, la **cellule de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique**, pour repérer et accompagner les ménages en situation de mal logement. Depuis sa création, cette cellule regroupe essentiellement des acteurs de l'habitat indigne. La collectivité profite de sa réponse à l'appel à projets SLIME du CLER pour améliorer sa réponse aux ménages en précarité énergétique, en prenant appui sur cette cellule.

Aujourd'hui, la cellule opérationnelle est composée des acteurs clés du territoire agissant principalement dans les domaines de l'action sociale, de la santé, du logement et de l'énergie :

- les services de la collectivité pilote : direction Habitat (pilote), direction Développement social urbain de Brest Métropole, service communal d'hygiène et de santé et direction prévention des risques de la ville de Brest
- le conseiller logement du Conseil départemental
- la Caisse d'allocations familiales
- des acteurs locaux et associations : opérateurs du programme d'intérêt général (SOLIHA et les Compagnons bâtisseurs de Bretagne), Ener'gence, l'agence départementale d'information sur le logement, l'association de consommateurs CLCV.

La cellule se réunit chaque mois pour présenter les dossiers d'habitat indigne et de précarité énergétique. Elle est présidée par une élue de Brest Métropole, vice-présidente en charge du logement, et animée par la Direction Habitat.

Face à une situation de précarité énergétique, la direction habitat saisit Ener'gence pour un diagnostic sociotechnique à domicile. En complément des orientations proposées au ménage lors de la visite, les chargés de visite d'Ener'gence ont l'opportunité de présenter, si nécessaire, des situations à la cellule afin de trouver des orientations supplémentaires.

De manière générale, ce sont les situations les plus complexes ou celles nécessitant plusieurs interventions concomitantes et donc une coordination des partenaires, qui sont présentées en cellule.

En fonction des préconisations de la cellule ou lors de la visite et selon la fragilité du ménage, ce sont les ménages eux-mêmes ou les partenaires qui prennent contact. Un compte-rendu, comprenant les décisions prises par la cellule, est envoyé aux partenaires.

- **Enseignements**

La cellule contre l'habitat indigne et la précarité énergétique est avant tout un **lieu d'échanges pour les professionnels** qui permet de discuter de la problématique de la précarité énergétique tant dans ses aspects techniques, financiers que sociaux.

Elle permet d'apporter une **réponse adaptée et complémentaire aux orientations proposées** par la chargée de visite d'Ener'gence, dans les cas où une coordination des acteurs est nécessaire.

- **Facteurs de réussite**

La **présidence de la cellule par une élue** de Brest Métropole est un élément déterminant et bénéfique. L'élue est présente à chaque cellule mensuelle et elle prend connaissance de toutes les situations. Cela révèle une vraie volonté politique de travailler sur la thématique de la précarité énergétique.

Les membres de la cellule sont bien conscients de l'importance d'éviter de multiplier les intervenants auprès des ménages pour ne pas les déstabiliser.

Parce que les temps d'interventions chez les ménages sont sur les courts, moyens et longs termes, Brest métropole a construit, au-delà de la cellule, des **réponses d'urgence pour les ménages les plus fragiles** qui sont réalisées par les Compagnons bâtisseurs de Bretagne en intervention avec le Bricobus (fuite d'eau, vitre cassée, risque électrique…).

En règle générale, à l'issue de la cellule, la chargée de visite informe les ménages que des partenaires vont les contacter. De plus, elle peut accompagner les partenaires pendant leurs interventions pour rassurer les ménages. La chargée de visite d'Ener'gence permet de faire le lien entre les ménages et les partenaires de la cellule.

CONTACTS

Brest Métropole – Direction Habitat

Gladys GRELAUD

gladys.grelaud@brest-metropole.fr

02.98.33.52.65

Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest

Cécile CLOAREC

cecile.cloarec@energence.net

02.98.32.53.23

b. Élargir la palette des orientations possibles grâce au fonds local d'aide aux travaux – Conseil départemental du Lot

Le conseil départemental du Lot s'appuie sur le Fonds social d'aide aux travaux de maitrise de l'énergie pour proposer des solutions pérennes aux ménages en précarité énergétique

Cadre politique	Protocole départemental de lutte contre l'habitat indigne
Service	Service Logement - Direction de la solidarité départementale
Budget	212 982 €
Calendrier	Du 4 août 2012 au 31 décembre 2016 (3 ans et 5 mois)
Population	80 628 ménages (173 758 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 587 / Réalisé : 406 (2012 à 2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- demande récurrente d'aide du fonds de solidarité logement pour impayés d'énergie - ménages repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	La moitié des diagnostics sociotechniques sont réalisées par un ambassadeur de l'efficacité énergétique du conseil départemental (2 visites par ménage) L'autre moitié par le technicien de Quercy Energies accompagné d'une conseillère en économie sociale et familiale (1 visite par ménage).
Partenaires opérationnels	Quercy Energies : agence locale de l'énergie en charge de la co-animation du dispositif et d'une partie des diagnostics sociotechniques
Partenaires financiers	EDF : fourniture d'une partie des kits éco-énergie

ORIGINES ET CONTEXTE

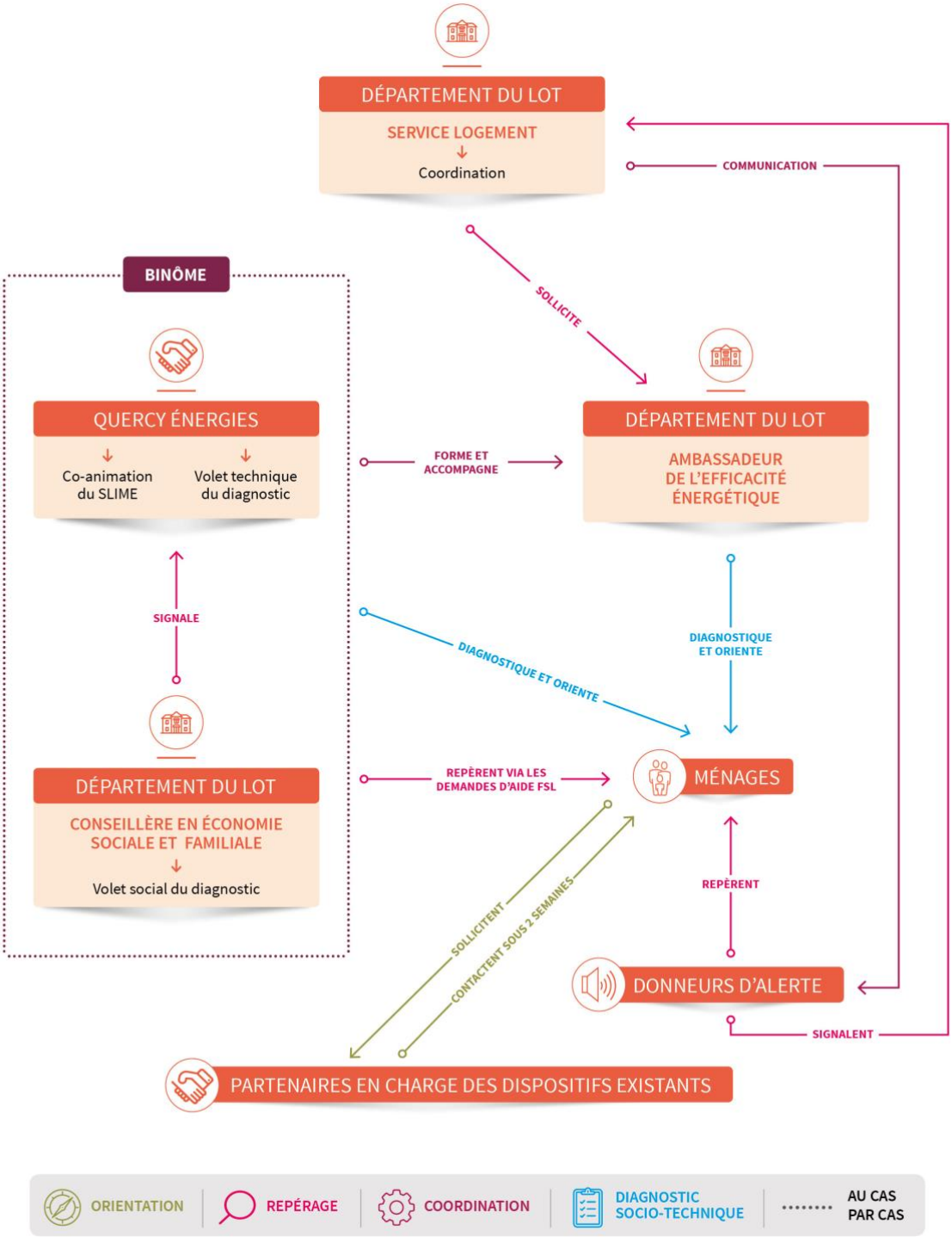
Dès le début des années 1990, le conseil départemental du Lot a élaboré une action d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique alors intitulée « Lutte contre l'exclusion par la maîtrise de l'énergie ».

En 2012, le conseil départemental, en partenariat avec l'association Quercy Energies, a mis en place sur son territoire un dispositif SLIME dans la continuité de son action déjà engagée.

Le dispositif a été prolongé jusqu'en 2016, avec quelques évolutions, dont :

- le recrutement au sein du conseil départemental d'un ambassadeur de l'efficacité énergétique pour atteindre les objectifs de visites, doublés la deuxième année,
- la formation de cet ambassadeur au repérage des situations d'habitat indigne, pour en faciliter le signalement à la direction départementale des territoires.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **<u>Modalités</u>**

Le **fonds social départemental d'aide à la maîtrise de l'énergie** (FSDAME) a été créé en 1987. Il s'agit d'une **aide aux petits travaux** dont l'objectif est de **diminuer le recours aux aides** de paiement des factures et de **réduire rapidement et simplement la consommation énergétique**

des ménages tout en améliorant leur confort dans le logement. Le fonds est destiné à financer tous types de travaux d'économies d'énergie, tels que l'installation d'un thermostat ou d'un poêle à bois, l'isolation des combles, etc.

Le FSDAME associe le service social territorial du département pour l'évaluation de la situation du ménage, l'opérateur habitat SOLIHA du Lot pour le montage des plans de financement de travaux, et Quercy Energies pour le montage et le suivi des dossiers.

Le **fonds d'aide aux travaux ne peut être sollicité que s'il y a eu une visite SLIME préalable**. Ce sont principalement la conseillère en économie sociale et familiale et le technicien de Quercy Energies qui décident en concertation, au vu de la situation d'un ménage, de le mobiliser.

Il n'y a pas de critère de revenus ou de statut d'occupation pour l'obtention d'une aide du FSDAME. Ainsi, elle peut être versée à la fois aux ménages bénéficiant du programme Habiter Mieux pour réduire le reste à charge dans le cas de travaux, et aux ménages non éligibles à ce dispositif rencontrant des difficultés pour financer des petits travaux. Les chargés de visite évaluent la situation sociale, technique et financière d'un ménage à un instant T et font appel au bon sens pour décider de l'attribution ou non d'une aide du fonds.

Contrairement à une aide aux travaux classique, le FSDAME peut fournir uniquement des équipements sans qu'ils ne soient nécessairement posés par un artisan, dans la mesure où le ménage est en capacité de le faire lui-même (pose d'un isolant par exemple). Cela réduit par conséquent le coût des travaux.

Chaque année, entre vingt et trente ménages perçoivent une aide du FSDAME. En 2015, 22 ménages ont bénéficié du fonds pour un total de 42 381 €, soir 2 000 € par ménage en moyenne.

- **Enseignements**

Le FSDAME est un outil supplémentaire du SLIME adapté à certaines situations rencontrées lors des visites à domicile, notamment pour les locataires, pour lesquels peu d'orientations peuvent généralement être proposées. De plus, il permet de **faire intervenir plus facilement les propriétaires** dans la mesure où ils n'ont pas à supporter la totalité des coûts des travaux, le **budget étant réduit grâce au fonds**. Le SLIME permet de repérer les ménages qui pourraient bénéficier de ce fonds d'aide aux travaux.

- **Facteurs de réussite**

Quercy Energies est l'opérateur de diagnostic énergétique à la fois du SLIME, du FSDAME et du programme Habiter Mieux. Lors des visites SLIME, le technicien de Quercy Energies est en capacité d'évaluer plus rapidement vers quel dispositif le ménage va être orienté. Cela facilite aussi la transmission d'informations et la relation avec le ménage.

- **Perspectives**

Malgré les contraintes budgétaires ce fonds devrait continuer à exister les prochaines années.

CONTACT

Quercy Energies alban.aubert@quercy-energies.fr

Alban AUBERT 05.65.35.81.26

c. Médiation avec les bailleurs privés – Conseil départemental du Morbihan

Le conseil départemental du Morbihan a souhaité, dès la première année du SLIME en 2017, le déployer sur tout le territoire départemental (250 communes - 750 000 habitants). Pour répondre aux objectifs de proximité, de capitalisation des compétences existentes et d'une gestion intégrée des dispositifs (rôle d'assemblier), le choix a été fait de s'appuyer sur 4 opérateurs.

Cadre politique	PDALHPD, Plan d'action pour l'habitat
Service	Direction des Interventions Sanitaires et Sociales – Service Habitat-logement
Budget sur la période	1 360 000 €
Calendrier	Du 1er septembre 2017 au 31 décembre 2020 – 3 ans et 4 mois
Population	339 265 ménages (750 000 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 1 650 / Réalisé : 1300 (au 1er septembre 2020)
Ménages bénéficiaires	Tous ménages en situation de précarité énergétique du fait des conditions d'habitat ou de l'insuffisance des ressources, et ce quel que soit le statut d'occupation (propriétaire occupant, locataire du parc privé ou du parc public)
Modalités du diagnostic sociotechnique	Une visite réalisée par un travailleur social
Opérateurs	ADIL, SOLIHA, 2 Agences locales de l'énergie
Partenaires financiers	Fondation Abbé Pierre, EDF

ORIGINES ET CONTEXTE

Le département du Morbihan a choisi de déployer en 2017 un service local d'information pour la maitrise de l'énergie (SLIME) sur l'ensemble de son territoire. Ce service, nommé Morbihan Solidarité Energie, relève de la volonté d'accompagner les ménages en précarité énergétique par la mise en place d'un dispositif innovant permettant de faire face à la diversité des réalités vécues.

Il s'agit alors, en s'appuyant sur notre compétence de chef de file de la lutte contre la précarité énergétique (loi MAPTAM, art. 3) et notre plan départemental d'actions en faveur de l'hébergement et du logement des personnes défavorisées (PDALHPD) de nous engager dans une approche sociale et plus seulement de performance énergétique des logements dont les travaux d'envergures laissent les plus fragiles de côté.

Morbihan Solidarité Energie s'inscrit dans une recherche d'adaptation aux problématiques rencontrées et dans une perspective d'approche globale des situations au croisement de plusieurs politiques publiques (logement, vieillissement, handicap, pauvreté, emploi, santé) dont la porte d'entrée de l'énergie est moins stigmatisante que d'autres.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Modalités**

Les locataires, en particulier du parc privé, sont vulnérables face à la précarité énergétique. Pour autant, les recours légaux et les dispositifs de lutte sont plus rares. Le décret décence n'intègre finalement pas de critères énergétiques et les aides aux travaux pour les propriétaires bailleurs sont peu incitatives.

Il n'existe, à ce jour, pas de moyens coercitifs pour obliger un bailleur à rénover thermiquement son logement.

La médiation apparaît aujourd'hui comme un des principaux leviers d'action pour faciliter la mise en œuvre de travaux de rénovation énergétique dans le parc locatif privé, avec un préalable, arriver à apaiser les relations entre les locataires et les bailleurs et permettre une compréhension mutuelle. Un temps d'échange, souvent assez long, avec chaque partie permet de relever les faits (observation), le vécu émotionnel des parties (sentiment) et le besoin afin d'enclencher la recherche de solutions (demandes).

La médiation est proposée par la chargée de visite SLIME après que le locataire est informé son bailleur de la visite.

▌Démarrage de l'action : janvier 2018 ■ ETP : 0,2 ■ Opérateur : Adil ■ 115 médiations (2018-2020)

- **Enseignements**

70% des dossiers orientés par les chargées de visite vers la médiation ont pour principale énergie l'électricité dont il faut rappeler que le prix a augmenté de 44% entre 2008 et 2018. Cette énergie dans un logement ancien et mal isolé peut rapidement mettre les locataires en risque d'impayé. Malgré les difficultés rencontrées par le locataire (usage du logement, relation avec le bailleur, état du bâti, montant du loyer, etc.) il est intéressant de constater que dans 60% des situations évaluées, l'ancienneté du locataire dans le logement est supérieure à 4 ans.

Les propriétaires bailleurs que l'on retrouve en médiation sont pour 46% des personnes ayant investi dans un seul bien immobilier locatif. La gestion locative, en très grande majorité sous seing privé, fait apparaitre également sur ce type de profil une méconnaissance de la réglementation nécessitant un lien avec les juristes de l'ADIL. Dans 29% des cas, le propriétaire bailleur dispose de ce bien dans le cadre d'un héritage familiale. Sans connaitre précisément la situation financière de cette dernière catégorie de bailleur, ces personnes ne disposent à priori pas, ou peu, de marge financière pour investir sur l'entretien de leur bien.

- **Facteurs de réussite**

L'impact de la médiation pour les propriétaires bailleurs et les locataires varie en fonction des attentes initiales de chacun. Il est nécessaire que la personne qui la réalise ait bénéficié d'une formation à cet effet. Cette mission demande également une prise de recul importante au regard des tensions liées à la gestion de conflit. La maitrise des fondamentaux des droits liés au logement est indispensable.

- Impacts de la médiation pour les locataires :
  - Elle permet de répondre à des besoins d'informations exprimés sur le fonctionnement du logement, les usages, les obligations du bailleur (rapports locatifs).
  - La visite SLIME identifie parfois des travaux à réaliser par le propriétaire bailleur, le locataire espère alors des gains d'énergie et de confort par les travaux envisagés.

- Le lien créé avec le locataire sur l'approche énergétique lors de la visite permet de poursuivre une approche plus sociale basée sur l'écoute neutre, en dehors de la dualité locataire/bailleur. Les personnes se sentent entendues et l'orientation, si besoin, vers de l'accès aux droits, de l'accompagnement (relogement pour 23 locataires, etc.) est une réelle satisfaction. Les locataires se sentent moins seuls face à leurs difficultés.
- La médiation, dans la mesure où son objectif est de rétablir une communication, améliore les relations locataire/bailleur, apaise les conflits.

- Impacts de la médiation pour les propriétaires bailleurs :
  - Elle permet d'obtenir une information factuelle sur le logement avec le rapport de visite et les explications qui sont apportées. Le propriétaire n'est parfois pas entré dans son logement depuis plusieurs années et n'a pas forcément conscience de son état. 53% des médiations classées le sont pour un motif de réalisation de travaux par le propriétaire bailleur dont 57% ne les aurait pas réalisés de leur propre initiative.
  - La posture de neutralité et d'objectivité par rapport au logement et au cadre légal (obligations du bailleur dans le cadre du décret décence) permet d'enclencher des projets de travaux non envisagés au départ par le bailleur et une mise en conformité du logement.
  - La médiation améliore les relations avec le locataire.

CONTACTS

Département du Morbihan – Service Habitat-Logement

Sandrine BAUDARD

sandrine.baudard@morbihan.fr

02.97 69 50 51

ADIL

Bénédicte Garçon

bgarcon.adil56@gmail.com

d. Précarité énergétique et santé environnementale – L'ALEC du Pays de Saint-Brieuc

L'ALEC du Pays de Saint-Brieuc intervient sur deux SLIME : celui de Lamballe Terre & Mer qui existe depuis 2014, et celui de Saint-Brieuc Armor Agglomération né en 2016. C'est dans le cadre de ces deux SLIME que l'ALEC a participé à une étude commandée par l'ARS Bretagne en lien avec une Conseillère médicale en environnement intérieur (CMEI).

Collectivités	Lamballe Terre & Mer et Saint-Brieuc Armor Agglomération
Cadre politique	PCAET, PLH en lien avec deux plateformes locales de la rénovation énergétique
Service	Service Habitat-logement
Budget total	975 570€
Calendrier	Depuis 2014 (Lamballe) et 2016 (Saint-Brieuc)
Population	97 918
Nombre de visites	196 par an
Ménages bénéficiaires	Les personnes qui éprouvent dans leur logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de leurs besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'habitat. Loi Grenelle 2
Modalités du diagnostic sociotechnique	Deux visites à domicile
Opérateurs	ALEC du Pays de Saint-Brieuc
Partenaires financiers	Fondation Abbé Pierre, ALEC du Pays de Saint-Brieuc

ORIGINES ET CONTEXTE

Le portage politique et le pilotage sont assurés par les 2 agglomérations représentées par leurs Vices-Présidents en charge de l'habitat. En plus, des agents des collectivités assurent la coordination en interne. L'animation de terrain, les échanges avec les donneurs d'alertes sont assurés par l'ALEC.

L'avancement du dispositif est présenté lors des comités de suivis réguliers et les situations discutées afin de proposer les orientations appropriées. A noter que sur l'agglomération de Saint-Brieuc le comité de suivi SLIME est intégré au comité de suivi habitat indigne et permet à ce titre la présence de nombreux acteurs et partenaires techniques (opérateurs ANAH, associations, ADIL, DDTM, ARS, CAF, service hygiène…

Les partenaires du dispositif entretiennent des liens étroits qui leurs permettent d'échanger de façon régulière sur les dossiers. Des réunions de suivi sont fréquentes, des visites conjointes ainsi que des formations auprès de donneurs d'alerte sont proposées. Depuis le bilan 2019, un rapport annuel du dispositif est envoyé aux donneurs d'alerte pour suivre son évolution, rendre compte de l'activité des différents partenaires et donner plus de lisibilité à l'action.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

Repérage / Sensibilisation des ménages	- identification par un donneur d'alerte d'un ménage en situation difficile face à l'énergie - information sur le SLIME et aide à la demande de visite
1ère visite à domicile	- recueil d'informations sur le bâti, les équipements, les factures d'énergie et d'eau, les usages, les revenus... - lecture commentée des factures, des conseils simples
Comité de suivi : collectivité, acteurs de l'énergie, et du social	- rôle : proposition d'orientation/d'accompagnement pour les ménages - suivi des situations
2ème visites à domicile	- présentation des orientations/accompagnements - installation de matériel économe offert (prise coupe-veille, mousseurs de robinet, joints de fenêtre...) - conseils sur l'utilisation des équipements

RETOUR D'EXPÉRIENCE

- **Contexte**

L'étude commandée par l'ARS Bretagne est partie du constat de plusieurs facteurs :

- La montée progressive des prix de l'énergie,
- L'explosion des prix du logement lié à sa pénurie,
- Une augmentation forte de la charge financière liée au logement
- La mauvaise efficacité énergétique des bâtiments
- La recrudescence des coupures d'énergie par les fournisseurs
- L'utilisation de méthodes alternatives pour se chauffer

Tous ces aspects conduisent les ménages à avoir un comportement de plus en plus restrictif qui les exposent à des risques. En effet, dans un logement, l'exposition à des températures trop basses pendant une certaine durée est associée à une augmentation de risque d'affections respiratoires et cardiovasculaires. L'étude portait sur quatre territoires bretons : le pays de Fougères (12 ménages), le centre-ouest Bretagne (15), le pays vannetais (12) et le pays de Saint-Brieuc (12).

- **Les modalités**

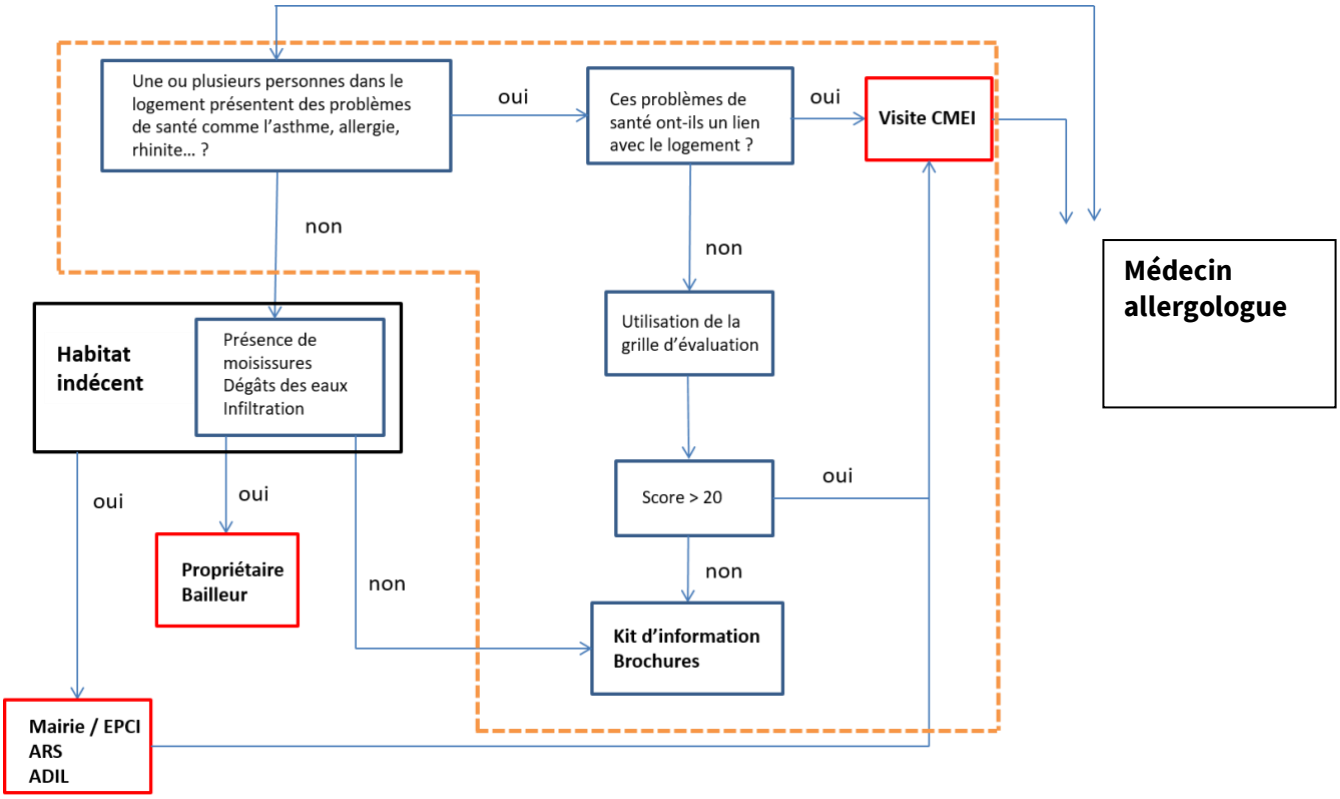
Le projet a été réparti en deux phases, une première portant sur une campagne de terrain menée en collaboration avec les acteurs du repérage de la précarité énergétique et les acteurs de la santé (Conseillère Médicale en Environnement Interieur), une seconde portant sur une enquête qualitative auprès des foyers visités pour évaluer les bénéfices de l'intervention d'une CMEI.

- **La campagne de mesure sur le terrain**

Cinquante et un ménages ont été identifiés grâce aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique présents sur les différents territoires (dont les SLIME). Les chargés de visite se sont aidés

d'une grille de lecture pour réaliser la sélection des ménages à visiter et constituer le panel représentatif. Lorsque le ménage apparaissait éligible à l'expérimentation, l'intervention d'une CMEI était proposée. Le but de cette visite était de traiter les questions du renouvellement de l'air à travers les conditions de ventilation, de la présence de moisissures, de la température du logement et son degré d'hygrométrie, des usages et des comportements pouvant conduire à l'émission de polluants dans le logement. Des prélèvements et analyses de moisissures ont pu être réalisés lorsque des pathologies en lien avec une exposition à ces contaminants étaient mises en évidence chez les personnes occupant le logement.

En parallèle, les résultats des visites CMEI ont permis de valider l'utilisation de la grille suivante comme outil de repérage supplémentaire dans les questions de santé logement qui peuvent être soulevées par les chargés de visite énergie.



- **L'enquête qualitative**

Une enquête sociologique qualitative a été réalisée pour évaluer la mise en pratique des usages conseillés suite à la visite de la CMEI. L'objectif était de vérifier dans quelle mesure les conseils post-diagnostics sont suivis d'effets sur les usages et comportements des résidents concernés (aération du logement, non-usage de certains produits, etc.). Cette évaluation a porté sur un échantillon de 14 foyers par téléphone.

Ces entretiens ont permis de montrer qu'en moyenne sur une échelle de 1 à 10 (1 étant la plus mauvaise note et 10 la meilleure), la note attribuée au logement par les occupants avant l'intervention de la CMEI était de 3 contre 5 après son passage. Les foyers pour lesquels la note a augmenté ont dans la majorité des cas déménagé suite à la visite de la CMEI. Les foyers pour lesquels la note n'augmente pas sont confrontés au fait qu'aucuns travaux n'ont été initiés par le propriétaire du bien suite à la visite ou alors que le délai des travaux est très long.

- **Les enseignements, difficultés rencontrées et améliorations futures possibles**

D'une part, les modalités de sollicitation d'une visite des CMEI par les particuliers ont été simplifiés : la procédure classique voudrait que le particulier demande une prescription médicale à son médecin traitant. Le fait de pouvoir solliciter directement l'intervention en passant par les chargés de visite énergie a permis de lever un frein au bon déroulement du projet et ainsi d'améliorer la prise en charge des ménages en précarité énergétique qui sont pour la plupart en dehors des circuits de communication.

D'autre part, le nombre de CMEI par département encore réduit ne permet pas une prise en charge rapide des particuliers si le nombre de demandes d'intervention venait à accroitre de façon importante. Les ménages ont également mentionné que la durée de la visite des CMEI pouvait être longue et que cela ne permettait pas toujours de retenir l'ensemble des conseils. L'étude d'un déploiement de ce projet à l'échelle nationale est en cours et cela permettra de compiler beaucoup plus de retours qui pourraient faire évoluer les pratiques et vulgariser le métier de CMEI.

- **Les facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition de l'action**

Trois points essentiels ont permis la réussite de cette étude :

- La mobilisation de différents acteurs du territoire, des structures d'accompagnement des ménages et des professionnels de la santé et de l'habitat
- L'étroite collaboration entre les CMEI et les chargés de visite énergie, par une réflexion commune sur les modes d'intervention et d'échanges d'information sur les habitudes des ménages et du bâti
- Le partage de connaissance entre les différents intervenants, formation indispensable pour la bonne compréhension des enjeux pour les personnes accompagnées

Il est primordial que le principe d'intervention au domicile soit établi et réfléchi avec les différents intervenants pour donner une fluidité à l'action et une procédure claire au ménage bénéficiaire.

- **Perspectives**

Les chargés de visite énergie ont bénéficiés d'un apport d'information sur l'aspect sanitaire dans leur métier et pour la conduite de leurs visites.

De leur côté, les CMEI ont pu être sensibilisées à la précarité énergétique et ont pu repérer et orienter des ménages vers les chargés de mission précarité énergétique. Un échange de pratique bénéfique aux uns et aux autres qui peut être reproductible à plus grande échelle. La création d'outils de diagnostics supplémentaires comme la grille d'évaluation des risques sanitaires donne déjà des pistes sur une méthode applicable à l'ensemble du territoire.

CONTACTS

ALEC du Pays de Saint-Brieuc

Verlain LEFILLATRE et François BAUDRY

verlaine.lefillatre@alec-saint-brieuc.org

francois.baudry@alec-saint-brieuc.org

02 96 52 56 50

Annexe

a. Liste des outils disponibles sur le site www.lesslime.fr

Thème	Outils	Structure
MONTAGE DU DISPOSITIF		
Diagnostic territorial de la précarité énergétique, cartographie	Fiches expériences: Prédiagnostics de la précarité énergétique - Enjeux, méthodes et comparatif des outils franciliens et nationaux	ARENE
	Rapport d'étude: La précarité énergétique aux Mureaux	Ville des Mureaux et Énergies Solidaires
	Logiciel GéoVEHM	ADEME
	Etude sur les observatoires régionaux de la précarité énergétique	ADEME et réseau des agences régionales de l'environnement (RARE)
	Analyse des besoins sociaux	Brest Métropole
	Analyse des besoins sociaux	Conseil départemental du Val de Marne
Recensement des acteurs locaux	Guide des Fonds sociaux d'aide aux travaux de maitrise de l'énergie à sera en ligne courant juillet	ADEME
	Recueil d'interventions sur les économies d'énergie	ADIL26
	Guide: Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ?	RAPPEL
Stratégie de communication	Guide communication locale OPATB	ADEME
Recrutement des chargés de visite	Annonce de recrutement	Valence Romans Sud Rhône-Alpes
	Descriptif de poste	Conseil départemental du Val de Marne
	Annonces de recrutement	Agence locale de l'énergie de Saint Brieuc
	Fiche de poste	Conseil départemental du Pas de Calais
	Fiche de poste chargé de visite	CLER
Formation des chargés de visite	Plan de formation ambassadeurs	Conseil départemental du Val de Marne

	Liste des formations	Conseil départemental du Pas de Calais
	Descriptif de la formation "Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique" et liste des formateurs	CLER
REPÉRAGE DES MÉNAGES		
Communication auprès des habitants	Affiche	Ville de Bordeaux
	Affiche vierge pour permanence	Valence Romans Sud Rhône-Alpes
	Flyer	Valence Romans Sud Rhône-Alpes
	Affiche	Brest Métropole
	Dépliant	Conseil départemental du Val de Marne
	Flyer	Ville des Mureaux et Énergies Solidaires
	Modèle de courrier suite à des impayés d'énergie	Agence locale de l'énergie de Saint Brieuc
Communication auprès des partenaires	Courrier information partenaires	Valence Romans Sud Rhône-Alpes
	Article bulletins municipaux	Brest Métropole
Fiche de repérage	Fiche de repérage	Valence Romans Sud Rhône-Alpes et l'ADIL26
	Fiche navette	Valence Romans Sud Rhône-Alpes et l'ADIL26
	Fiche navette	Ville des Mureaux et Énergies Solidaires
	Fiche navette	Agence locale de l'énergie de la Nièvre
	Fiche de liaison	Ville de Montfermeil et Croix-Rouge Insertion Logicité

	Fiche de repérage	Assemblée Pays Tarentaise Vanoise
	Fiche de liaison	Conseil départemental de l'Aude
	Fiche de repérage pour logement en situation d'habitat indigne ou de précarité énergétique	Brest Métropole
	Fiche de liaison	Conseil départemental du Val de Marne
DIAGNOSTIC SOCIOTECHNIQUE		
Outils de recueil des données et de suivi des visites	Logiciel de suivi des SLIME (disponible fin 2016)	CLER
Evaluation des charges des ménages	Evaluation budget global des ménages	ADIL26
	Estimation des gains suite à l'installation du kit eau	Conseil départemental du Jura et Ajena
Présentation des éco-gestes	Plaquette Eco-gestes	Valence Romans Sud Rhône-Alpes et l'ADIL26
ORIENTATION		
Exemple de structures proposant des accompagnements aux ménages	Fiches acteurs et dispositifs locaux (8 fiches)	Conseil départemental du Pas de Calais
	Recueil d'interventions sur les économies d'énergie	Valence Romans Sud Rhône-Alpes