



RENCONTRE NATIONALE DES ACTEURS ENGAGÉS CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE 2022

Compte-rendu de la rencontre nationale du programme Slime+,
le 25 novembre 2022

Rencontre organisée à la Maison des associations de solidarité,
Paris 13^{ème}

Atelier 8 – Soutien renforcé : retour sur une année d'expérience pour une définition et des pratiques partagées

Léa LE SOUDER

Cet atelier sera consacré au soutien renforcé, qui est assez nouveau. Dans le cadre du programme Slime+, au moins 20 % des ménages rencontrés lors de visites doivent désormais en bénéficier. Nous sommes partis du constat selon lequel il était parfois difficile aux ménages de passer de l'orientation à la concrétisation des solutions proposées en fin de visites, et qu'il fallait donc apporter un soutien renforcé pour favoriser leur mise en œuvre.

Cet atelier a pour objectif d'examiner les solutions qui fonctionnent ou non dans les territoires, et quelles sont les questions restantes de la part des porteurs de Slime+ à ce sujet, afin d'aboutir à une définition partagée de ce qu'est un soutien renforcé des ménages dans le cadre d'un Slime.

Audrey LE MAREC

Les participants à cet atelier sont appelés à se répartir en sous-groupes pour réfléchir aux types de soutien renforcé suivants :

- Vers des travaux ;
- Vers un accompagnement social et budgétaire ;
- Vers une médiation ;
- Vers un accompagnement à l'usage des énergies et de l'eau ;
- Autres problématiques relatives à l'accompagnement renforcé.

Chaque sous-groupe est appelé à décrire le plus précisément possible le type d'actions concernées pour chaque thématique, mais aussi le type d'outils adaptés et les modalités de mise en œuvre. Il s'agit également de savoir qui met en œuvre l'action et quels sont les freins rencontrés dans la mise en œuvre du soutien renforcé.

Synthèse des échanges entre les participants à l'atelier

Soutien renforcé pour la réalisation de travaux

Une première discussion a porté sur le niveau de travaux concernés : s'agit-il de petits travaux ou d'interventions sur la structure des logements (systèmes de chauffage, isolation, menuiseries) ? S'il s'agit par exemple de remplacer les fenêtres, le soutien peut consister en une orientation vers des professionnels qualifiés, du type RGE, voire à proposer une relecture des devis en tant que tiers de confiance, et plus généralement à apporter une aide au choix des professionnels.

Dans d'autres cas, il peut s'agir d'une mise en relation avec l'opérateur ANAH et au suivi de cette relation, mais certains participants à l'atelier jugent qu'il faut en plus procéder à un accompagnement technique de l'opérateur ANAH. Par ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre des FSATME, il est jugé parfois nécessaire de travailler avec les Compagnons bâtisseurs dans le cadre de l'auto-réhabilitation accompagnée ou la Fondation Abbé Pierre, et même dans certains cas avec des fournisseurs

d'appareils électroménagers.

Dans le domaine du passage aux travaux, les freins rencontrés sont multiples. Le premier est l'articulation avec les dispositifs SARE (Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique). Il faut aussi se questionner sur la capacité des ménages à se saisir des orientations qui leur sont proposées, notamment quand il s'agit de l'orienter vers les dispositifs de l'ANAH. Il faut par ailleurs se questionner sur l'identité des acteurs qui posent les matériels, notamment parce que cela engage des questions d'assurance (habilitations électriques, etc.) qu'il faut bien prendre en compte. Le soutien renforcé pour la réalisation de travaux peut permettre de lever ces freins.

Enfin, il faut souvent interroger le suivi des interventions des opérateurs de l'ANAH, ce qui n'est pas simple en pratique. Les opérateurs des Slime n'en sont le plus souvent pas informés, et il arrive qu'ils se rendent compte de l'absence de tout rendez-vous ou de l'abandon des démarches, ce qui est très regrettable.

Soutien renforcé vers un accompagnement social et budgétaire

La première action à engager par le chargé de visite Slime+ du point de vue social est de vérifier que le chèque Energie a bien été reçu par le ménage précaire et qu'il l'utilise, voire de faire en sorte qu'il l'obtienne s'il y a droit mais que l'administration fiscale n'en a pas déclenché l'envoi. Cette action peut occasionner des démarches administratives assez contraignantes, mais est indispensable.

Par ailleurs, il convient dans le cadre du soutien renforcé d'entretenir un lien étroit avec le travailleur social qui suit le ménage, ce qui peut prendre la forme d'échanges téléphoniques, et/ou de participation aux comités de coordination. Il faut notamment veiller dans ce cadre à ce que les déclarations d'impôts des ménages concernés soient correctement remplies.

Il faut aussi que le chargé de visite vérifie auprès du ménage que l'orientation proposée a bien été mise en œuvre et l'aide, le cas échéant, à lever les freins qui peuvent se présenter. Une des principales difficultés à cet égard consiste à obtenir des informations de la part des acteurs-relais. Les chargés de visite peuvent également assister le ménage dans son éventuel changement de fournisseur d'énergie.

Aussi souvent que cela est possible, il est souhaitable de réunir physiquement le ménage, le chargé de visite et le travailleur social pour examiner plus profondément la situation des personnes en précarité énergétique et les mettre en confiance. C'est d'autant plus important que les chargés de visites ne sont pas toujours formés pour appréhender la situation budgétaire des ménages en difficulté et qu'il faut alors solliciter le Point Conseil Budget sur cet aspect.

Soutien renforcé vers une médiation

L'essentiel de la mission du chargé de visite ou du coordinateur Slime+ en cas de nécessité de mise en place d'une médiation locataire-bailleur est la mise en relation du ménage avec une structure spécialisée dans cette médiation, le plus souvent en saisissant l'ADIL.

En cas d'ouverture d'une médiation avec un bailleur social, il faut organiser la rencontre du ménage avec un travailleur social de ce bailleur, mais aussi parfois avec un membre de ses services techniques. Il est aussi souhaitable d'assister le ménage pour la rédaction du courrier à envoyer au bailleur social et de téléphoner à celui-ci pour lui faire part de l'existence du diagnostic sociotechnique. Être présent

lors de la visite du logement par le bailleur est un aspect important du soutien – point qui vaut également en ce qui concerne les bailleurs privés.

Le chargé de visite Slime+ peut aussi accompagner le ménage en cas d'impayé d'énergie et l'aider à négocier par téléphone avec le fournisseur le plan d'apurement à mettre en place, ou bien se mettre en relation avec le travailleur social qui suit le ménage.

Dans le même état d'esprit, il faut le plus souvent aider le ménage à rédiger le courrier avec accusé de réception qui lui permet de solliciter la Commission départementale de conciliation en vue d'un règlement à l'amiable avec son bailleur, voire l'assister dans le montage du dossier à adresser à cette commission. Dans certains cas particuliers, il faudra entrer en relation avec le syndicat de copropriété et/ou l'agence immobilière concernés pour leur présenter le diagnostic sociotechnique réalisé dans le cadre du Slime.

Enfin, en cas de perspective de contentieux, il faut impérativement entrer en relation avec les acteurs de la lutte contre l'habitat insalubre ou indécent.

Vers un accompagnement à l'usage des énergies et de l'eau

La première action à mettre en œuvre est le suivi des consommations d'énergie et d'eau et l'aide à la compréhension et au suivi des factures. De ce point de vue, les compteurs communicants GAZPAR et Linky sont très utiles, puisqu'ils permettent de suivre les consommations dans la durée, mais il faut pour cela impérativement recueillir l'accord écrit des ménages.

En parallèle, il faut le plus souvent remettre une fiche de relevé des consommations que le ménage est appelé à remplir mois après mois afin d'en assurer avec lui un suivi régulier. L'arrivée prochaine des compteurs déportés sera aussi un atout pour simplifier ce suivi.

La seconde action à déployer est l'aide au réglage du chauffage, notamment lorsqu'il fonctionne à l'électricité. Il faut alors récupérer le mode d'emploi lorsque c'est possible et prendre le temps de programmer le cas échéant les appareils, le plus souvent durant la deuxième visite. Il est important alors d'accompagner le ménage pour que cette action ne lui soit pas imposée, mais qu'il en saisisse bien l'intérêt et soit motivé pour mieux réguler sa consommation. Dans certains cas, cette intervention peut s'avérer chronophage, notamment si les appareils sont d'utilisation complexe.

Problèmes de santé liés à la précarité énergétique

L'objectif des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique consiste avant tout à aider les ménages concernés à sortir de cette situation. Il faut donc identifier les freins existants, qui peuvent notamment être médicaux ou psychologiques, certains ne pouvant pas être abordés par les travailleurs sociaux. Les chargés de visite à domicile peuvent ainsi être confrontés à des problèmes massifs qu'ils ne sont pas par eux-mêmes en capacité de lever, mais qu'ils peuvent tout de même identifier, pour orienter les ménages concernés vers les bons prestataires médicaux et sociaux.

Dans un certain nombre de cas, les ménages sont suffisamment autonomes pour s'orienter vers ces prestataires, mais lorsque ce n'est pas le cas, il faut prendre les rendez-vous en leurs noms afin de s'assurer qu'ils aient bien lieu. Pour que ce soit possible, il faut que les chargés de visite disposent d'une boîte à outils adaptée, en partenariat étroit avec les structures compétentes de son territoire.

Cette vision interroge les limites du soutien renforcé.

Glossaire

ADIL	Agence départementale d'information sur le logement
ANIL	Agence nationale d'information sur le logement
ALEC	Agence locale de l'énergie et du climat
ANAH	Agence nationale de l'habitat
APC	Agence parisienne du climat
ARA	Auto-réhabilitation accompagnée
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS	Centre communal d'action sociale
CCSPL	Commission consultative des services publics locaux
CEE	Certificat d'économies d'énergie
CESF	Conseiller en économie sociale et familiale
CLER	Comité de liaison des énergies renouvelables – Réseau pour la transition énergétique
CNFPT	Centre national de la fonction publique territoriale
DGEC	Direction générale de l'énergie et du climat
EPCI	Établissement public de coopération intercommunale
FAP	Fondation Abbé Pierre
FLAME	Fédération des agences locales de maîtrise de l'énergie et du climat.
FNAME	Fonds nivernais d'aide à la maîtrise de l'énergie
FNCCR	Fédération nationale des collectivités concédantes et régies
FSATME	Fonds sociaux d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
GEG	Gaz Électricité de Grenoble
GRDF	Gaz Réseau Distribution France
HLM	Habitation à loyer modéré
INC	Institut national de la consommation
LHI	Lutte contre l'habitat indigne
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PTZ	Prêt à taux zéro
RGPD	Règlement général de protection des données
SARE	Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique
SIEEEN	Syndicat intercommunal d'énergies, d'équipement et d'environnement de la Nièvre
Slime	Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie
SOLIHA	Solidaires pour l'habitat