

## **RENCONTRE NATIONALE DES ACTEURS ENGAGÉS CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE 2023**

Compte-rendu de la plénière du séminaire Slime  
le 10 novembre 2023

Rencontre organisée à la Maison des associations de solidarité,  
Paris 13<sup>ème</sup>

Ressource : [Présentation powerpoint plénière Slime 2023](#)

## Ouverture de la journée :

**Marie MOISAN**, Coordinatrice du programme Slime+, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Bienvenue à toutes et tous. Je vous présente l'équipe d'animation du programme Slime+, que je coordonne. Elle est composée des personnes suivantes :

- **Christine da Costa**, qui travaille sur les formations liées notamment aux relations entre bailleurs et locataires
- **Audrey Le Marec**, chargée de l'élaboration et de la mise à jour de la boîte à outils du Slime
- **Éléonore Vinais**, qui travaille sur les aspects relatifs à la communication et à la prospection
- **Claire Bally**, chargée de la formation aux diagnostics sociotechniques et de l'animation des ambassadeurs du Slime
- **Eduardo Palmieri**, absent ce jour, et qui est chargé du logiciel SoliDiag

Nous serons en plénière toute cette matinée, et commencerons par dérouler l'actualité du programme Slime+, et par faire en sorte que les participants échangent entre eux, notamment à l'occasion d'une foire aux outils. Nous déjeunerons ensuite, avant de nous répartir selon les différents ateliers de l'après-midi.

## **Bouchra ZÉROUAL**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Bonjour à toutes et tous. J'espère que la célébration des dix ans du Slime, hier soir, vous a mis dans une humeur joyeuse, et que nous continuerons à partager cette énergie positive.

Nous avons le plaisir de nous retrouver et de nouer ainsi peut-être de nouveaux contacts, puisqu'il s'agit d'un des objectifs poursuivis par ces rencontres. Nous souhaitons aussi enrichir les boîtes à outils des uns et des autres, ainsi que vos carnets d'adresses, et nous enrichir en tant qu'équipe nationale des connaissances et des expériences des acteurs de terrain du programme Slime, en particulier afin de nous en faire les porte-parole auprès des pouvoirs publics.

Parmi les résultats des messages transmis aux pouvoirs publics figure le **récent décret Décence**, et nous continuons à travailler en faveur de **son opérationnalisation**, ce d'autant plus que ce décret a pu être remis en cause en octobre 2023 : pourtant, dans le cadre de la crise du logement actuelle, il est plutôt une solution qu'une menace, afin de pouvoir proposer à la population de vrais logements décents, et non des passoires énergétiques. Nous souhaitons donc poursuivre avec les participants à cette rencontre le travail de mise en visibilité de la mise en œuvre de ce décret essentiel.

Par ailleurs, certaines nouvelles sont favorables, puisqu'à partir de 2024, certains **dispositifs de l'Anah** permettront d'apporter des aides jusqu'à 90 % du montant des travaux allant jusqu'à un total de 70 000 euros pour les propriétaires très modestes. Cela permettra dans un certain nombre de cas de financer des rénovations performantes, bien qu'il faille rester attentifs à apporter des solutions à tous les publics, et notamment aux locataires.

Un autre point important a été soulevé hier par l'intervention du chercheur Nicolas Fieulaine, qui a pointé un certain nombre de conditions pour que les ménages précaires se saisissent effectivement des dispositifs mis à leur disposition, ceci en levant un certain nombre de biais cognitifs. Ce point souligne l'importance du travail des acteurs de terrain pour l'appropriation concrète de ces dispositifs publics.

Pour autant, selon le Médiateur National de l'Énergie, un nombre croissant de ménages souffre du froid en France, et les vagues de canicule affectent de plus en plus fortement de confort d'été dans les logements, puisque 59 % des ménages déclarent avoir souffert récemment de la chaleur chez eux. Ce chiffre est d'ailleurs en hausse de 8 % en une année.

Le contexte national est ainsi difficile, mais c'est aussi pour cette raison que *le programme Slime* et ses membres sont actifs un peu partout dans notre pays. C'est pour cela que ce programme **existe à présent depuis dix ans**, et qu'il a **accompagné environ 75 000 ménages** depuis son origine, ce qui est important. À ce jour, **50 collectivités y sont engagées**, et un tiers des ménages français peuvent avoir accès à un Slime. Tout cela commence à apporter des résultats, et nous avons envie que cela continue avec les participants à cette rencontre. Bonne journée à toutes et tous.

## Actualités 2023 de la précarité énergétique

### Marie MOISAN, CLER- Réseau pour la transition énergétique

Pour commencer, nous pouvons présenter quelques chiffres sur l'état du programme Slime et de ses réalisations. En 2023, **46 Slime étaient actifs en France pour 50 collectivités locales impliquées** en tout, puisque certains Slime sont portés par plusieurs d'entre elles. Les Conseils départementaux représentent presque la moitié de ce total, ce qui est cohérent avec leurs compétences, bien que les Slime soient aussi pertinents à d'autres échelles territoriales.

En 2022, plus de 10 000 ménages ont bénéficié de visites sociotechniques à domicile de la part d'opérateurs des Slime. En 2023, plus de 18 000 ménages ont été ciblés dans ce cadre, et quelque 9150 ménages ont déjà été enregistrés dans le logiciel SoliDiag : les objectifs pour cette année n'ont donc pas été entièrement atteints. Cela s'explique en particulier par le fait que nombre de ménages se sont privés d'énergie lors de l'hiver 2022-2023, ce qui a rendu plus difficile le travail de repérage, et il a fallu également compter avec des difficultés des opérateurs en matière de ressources humaines, puisque les *turn-over* y ont été importants.

Pour 2024, un certain nombre de collectivités ont fait part de leur souhait de se porter candidates au programme Slime, dont la métropole de Montpellier et le Conseil départemental de Haute-Garonne. D'autres collectivités en sont à un stade de réflexion avancée, mais n'ont pas encore fait connaître leur intention de candidater au programme Slime.

En 2023, un audit du ministère de la Transition énergétique a été commandité sur le programme Slime, et un cabinet d'audit a été nommé pour enquêter sur le CLER et sur sa capacité à piloter ce programme en conformité avec les objectifs de la convention conclue. Ce cabinet a notamment pris contact avec des collectivités qui pilotent des programmes Slime, et a fait connaître un certain nombre de conclusions.

En l'occurrence, les auditeurs nous ont particulièrement félicités en ce qui concerne la gestion collective du programme, ce qui est très satisfaisant. Aucun dysfonctionnement majeur n'a été détecté, tous les ménages visités respectent les critères d'éligibilité et les règles et calculs des plafonds sont bien appliqués.

En revanche, au rythme actuel, les objectifs pour fin 2025 (100 collectivités inscrites et 100 000 ménages visités) ne seront sans doute pas atteints, même si l'objectif de couverture de 35 % de la population française l'est d'ores et déjà. Pour autant, les animateurs du programme Slime continuent à défendre son développement, ce qui est l'essentiel pour les auditeurs.

SoliDiag a connu un engorgement des tickets Utilisateurs, c'est-à-dire des demandes et suggestions d'améliorations, parce que le prestataire qui porte ce logiciel a changé en 2022, le nouveau prestataire ayant mis du temps à se l'approprier. Eduardo Palmieri s'efforce de résorber ces tickets au fil de temps.

Les collectivités interrogées par l'auditeur, ainsi que leurs partenaires, ont fait connaître leur grande satisfaction quant à la gestion et l'animation du programme Slime, ce qui est très positif, même si elles jugent sa procédure de *reporting* un peu lourde. Les points clés des entretiens avec les collectivités sont les suivants :

- Les collectivités jugent que le programme Slime est bien articulé avec les dispositifs locaux, notamment en matière de lutte contre l'habitat indigne et l'indécence ;
- La méthodologie d'évaluation locale mise en place, toujours en développement au sein de SoliDiag, est appréciée sous ses volets qualitatifs et quantitatifs, notamment parce qu'elle permet de soutenir le programme auprès des élus locaux ;
- La limitation de l'éligibilité du programme Slime+ aux ménages très modestes est unanimement regrettée, et il faudra faire en sorte de l'étendre à d'autres types de ménages lors de la prochaine période du programme ;
- Les formations disponibles dans le cadre du programme ont été très peu mobilisées, en particulier parce qu'elles ont été peu actualisées à moment donné, et parce que leur durée était importante. Claire Bally a donc fait en sorte de les raccourcir et de les réactualiser. Chacun est donc invité à y participer en fonction des besoins des territoires ;
- Une certaine lourdeur du programme est soulevée, mais les collectivités et les personnes qui y sont impliquées sont compréhensives à cet égard, ce qui est très rassurant ;
- La professionnalisation qu'apporte le programme Slime à des activités territoriales déjà existantes est appréciée en raison du cadre méthodologique clair qu'il procure au niveau national ;
- La possibilité d'adapter le forfait ménage au niveau local est parfois discutée ;
- SoliDiag est globalement apprécié. Même si ce logiciel pose encore souvent un certain nombre de problèmes à ses utilisateurs, les améliorations qui lui ont été apportées ont été bien reçues. Certaines collectivités y ajoutent des outils informatiques spécifiques, par exemple pour calculer les économies d'énergie qu'engendre le programme, et il serait intéressant de mieux les connaître pour pouvoir les mutualiser.

L'audit mené a aussi débouché sur des recommandations. Il est ainsi recommandé d'ajouter à SoliDiag une fonctionnalité pour pouvoir y intégrer les primo-déclarants ou les personnes qui viennent de se séparer ou de divorcer, et qui ne disposent pas encore d'avis d'imposition : cette nouvelle fonctionnalité sera donc bientôt mise en place.

Il faudra aussi mieux travailler sur les informations attendues en cas de visites chez des étudiants. Certaines collectivités demandent les avis d'imposition des parents, ce qui rend les étudiants éligibles au Slime, mais dans d'autres cas, les chargés de visite ne savent pas quelles informations demander aux étudiants, ce qui les exclut du programme.

Les auditeurs ont proposé de mettre en place un accompagnement renforcé vis-à-vis des collectivités qui n'atteignent pas leurs objectifs. Face à cette recommandation, les animateurs du programme Slime ont plutôt proposé de créer un guide qui permettra de mieux calibrer les besoins financiers et humains à chaque étape des programmes locaux. Un prestataire sera donc retenu pour analyser les éléments en provenance des collectivités et proposer ainsi bientôt des calibrages plus précis que ceux actuellement disponibles.

En 2024, une nouvelle tranche sera introduite aux forfaits : pour soutenir la médiation, il sera possible de disposer de 100 € supplémentaires si les collectivités concernées mettent en place une action de médiation poussée entre bailleurs privés et locataires dans au moins 5 % des cas, ceci en faisant appel à des professionnels qualifiés et/ou des personnes ayant bénéficié de la formation proposée par le CLER en la matière.

Au long de l'année 2023, plusieurs outils ont été déployés dans le cadre du programme Slime. Au sein de SoliDiag, des outils dédiés à l'évaluation, notamment grâce à la création automatique d'échantillons représentatifs de la situation des ménages ayant bénéficié de visites, ont été mis en place. D'ici à la fin de l'année, des questionnaires en ligne à leur attention seront aussi disponibles *via* ce logiciel, qui créera ensuite des rapports automatiques d'évaluation à partir des réponses obtenues.

Durant l'année 2024, un nouvel outil permettra de calculer les économies d'énergies obtenues dans les logements grâce aux visites, ceci notamment à l'attention des ménages suivis dans le cadre d'accompagnements renforcés : dans un certain nombre de cas, il sera possible d'instrumenter les logements et donc de suivre finement les consommations au fil du temps. Certaines collectivités qui travaillent déjà en ce sens seront donc probablement contactées pour développer cette nouvelle fonctionnalité qui s'adressera à la fois aux ménages et aux collectivités : celles-ci pourront ainsi faire valoir les résultats obtenus en termes d'économie d'énergie dans le cadre de leurs évaluations locales.

### Éléonore Vinais, CLER- Réseau pour la transition énergétique

En 2023, le CLER a mis en place plusieurs événements en matière de communication sur le programme Slime. Une première réunion a rassemblé les directeurs.trices de la communication de l'Assemblée des Départements de France (ADF) afin de présenter le programme, qui a aussi été mis en valeur lors des Assises européennes de la transition énergétique grâce à la participation de Marie Moisan à sa plénière.

Toujours au cours de l'année 2023, le programme Slime de la Ville de Paris a été lancé lors d'un événement à l'occasion duquel a été signée la convention entre la Ville et le CLER. Le programme a également été présenté lors de webinaires de découverte qui ont lieu quatre fois par an et qui ont réuni une centaine de participants en 2023 : ces formats permettent de s'informer sur le programme Slime en première intention. Le CLER est par ailleurs intervenu lors de webinaires organisés par certains de ses partenaires tels que le CNFPT ou France Rénov', un autre webinaire ayant été organisé à propos de la JCPE, qui donnera lieu le 23 novembre 2023 à des événements dans un certain nombre de territoires.

En fin d'année 2023, une journée technique dédiée aux CEE sera proposée à la demande du ministère de la Transition énergétique, ce qui sera notamment l'occasion de présenter les résultats du programme Slime.

Par ailleurs, le CLER a fait appel fin 2022 à une attachée de presse pour mieux formaliser les communiqués de presse, en particulier à destination des journaux locaux : des retombées en ont été recensées *via* une quinzaine d'articles parus dans la presse spécialisée et locale. Une conférence de presse aura aussi lieu le 14 novembre 2023, en lien avec la JCPE : Laure Curvale, Vice-présidente du Conseil départemental de la Gironde, chargée de la Transition écologique, y défendra le CLER et le programme Slime.

En parallèle, un dossier de presse a été mis à jour, certaines collectivités ayant été sollicitées dans ce cadre notamment pour recueillir des témoignages de ménages bénéficiaires de visites Slime à l'attention des journalistes. Un reportage photographique présentant une visite Slime a été réalisé à Nantes et est présenté ce jour aux participants à cette rencontre. Le rapport d'activité 2022 du programme a aussi été publié et est à la disposition de tous.

En octobre 2023 a eu lieu à l'attention des collectivités Slime un webinaire centré sur la communication : il a été l'occasion de prendre connaissance de leurs besoins en la matière et de se nourrir de leurs expériences de terrain afin de concevoir les outils de communication les plus adaptés possible.

En 2024, il sera fait en sorte de renforcer la notoriété du Slime comme programme de terrain pour la lutte contre la précarité énergétique. Pour ce faire, des outils seront mis en place pour valoriser le travail de terrain, ainsi que les actions menées au niveau national, avec l'objectif de recruter de nouvelles collectivités et de consolider ainsi le programme.

Pour ce faire, il sera fait en sorte d'apporter les moyens d'une communication harmonisée et lisible, qui permettra en particulier de mettre en avant le CLER en tant que porteur du programme Slime. Dans cet état d'esprit, un webinaire sur les relations avec la presse sera probablement proposé en 2024 à l'attention des collectivités.

### **Audrey LE MAREC, CLER- Réseau pour la transition énergétique**

Le programme de webinaires thématiques s'est poursuivi au cours de l'année écoulée à travers quatre rencontres, dont les trois déjà organisées ont bien fonctionné. Les thèmes abordés ont été ou seront les suivants :

- Les diagnostics sociotechniques ;
- Les FSATME ;
- La communication locale ;
- La précarité énergétique et la santé, avec la participation d'une CMEI du CREAQ, et qui aura lieu le 7 décembre 2023.

Début 2024 aura lieu un webinaire sur la communication, centré sur les relations avec la presse. Au cours de l'année, un autre webinaire portant sur les cofinancements du programme Slime sera organisé, tout comme un webinaire centré sur les copropriétés et un autre webinaire sur les pratiques des chargés de visites. Les membres du programme Slime sont bien entendu vivement invités à faire connaître à l'équipe d'animation les questions susceptibles de faire l'objet d'autres webinaires.

En parallèle, la boîte à outils opérationnels a été enrichie : ces outils sont disponibles en direct *via* un Drive et sur le site Internet du Slime. Dans le cadre du catalogue portant sur la détection et le soutien renforcé, une nouvelle fiche de retour d'expériences sera très bientôt publiée à propos du réseau Éco Habitat, qui s'appuie sur des bénévoles d'associations caritatives pour accompagner au fil du temps des ménages pouvant entrer dans le programme Slime. En cours de rédaction par le CREAQ, une autre fiche de retour d'expériences portera sur la précarité énergétique et la santé, et devrait être disponible début 2024.

Par ailleurs, l'équipe d'animation propose un kit pratique de recueil d'outils destinés à l'animation territoriale. Une présentation PowerPoint type sera bientôt mis à disposition des collectivités pour faciliter la sensibilisation des donneurs d'alerte : il pourra être adapté aux pratiques locales.

Une fiche pratique sur l'orientation et le soutien renforcé est en cours d'élaboration et sera enrichie à partir de l'atelier qui aura lieu ce jour sur ces questions. En plus de celles qui existent déjà à propos des fournisseurs d'énergie, des acteurs caritatifs et des bailleurs sociaux, deux autres fiches Métier seront rédigées.

Fin 2022, un webinaire portant sur les modes de contractualisation dans le cadre des programmes Slime a eu lieu autour de l'avocate Béatrice Guillaume. Les éléments diffusés à cette occasion seront repris dans un guide d'une cinquantaine de pages à ce propos, qui sera publié en décembre 2023 : ce guide comportera un arbre décisionnel qui permettra de déterminer les situations des lesquelles il faut faire appel à une convention ou bien à un appel d'offres, et son sommaire sera interactif.

## Claire BALLY, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Dans un souci de développement du nombre de collectivités parties prenantes du programme, un réseau des ambassadeurs du Slime a été mis en place depuis son origine : il s'agit de structures présentes dans des territoires non encore couverts par des Slime, et qui ont pour mission de mener un travail de prospection vis-à-vis des collectivités et d'organiser des événements locaux pour favoriser la mise en réseau des acteurs des territoires.

À l'automne 2023, plusieurs événements seront organisés par des ambassadeurs du Slime dans le cadre de la JCPE. Onze structures sont engagées en ce sens, le GEFOSAT et INHARI ayant rejoint les ambassadeurs du Slime en 2023 pour couvrir respectivement l'Occitanie et les Hauts-de-France. Le GEFOSAT travaille sur l'accompagnement de la Métropole de Montpellier, et potentiellement du Conseil départemental de l'Hérault, alors qu'INHARI se centre sur la Métropole de Rouen et le Conseil départemental de Seine-Maritime.

Tous les participants sont invités à rejoindre la démarche des ambassadeurs du Slime. Une prospection en direction des départements d'outre-mer a par ailleurs commencé, notamment en Martinique et en Guadeloupe. Nous avons aussi la volonté de lancer en 2024 une étude de *benchmark* entre les collectivités déjà membres du Slime pour cerner précisément les moyens à mobiliser pour lancer un nouveau programme local et appréhender les pistes de cofinancements locaux possibles, ce qui peut également concerner des collectivités déjà engagées souhaitant faire évoluer leurs dispositifs.

En 2023, un important travail a par ailleurs été effectué par le CLER autour de la formation aux diagnostics sociotechniques. Son premier format a été créé en 2014, lors du démarrage du Slime, et s'adressait au départ plutôt à des personnes en insertion professionnelle. Depuis, les profils de compétences des chargés de visites ont beaucoup évolué, et c'est pourquoi l'ensemble du déroulé pédagogique de la formation qui leur est adressée a été revisité. En effet, les publics cibles de cette formation sont à présent plutôt des professionnels de l'action sociale, de l'énergie ou du logement.

La formation durait jusqu'ici sept jours, en présentiel, avec deux intersessions. Désormais, elle durera 33 heures réparties sur sept semaines, avec un démarrage en classe virtuelle d'une durée de deux heures, puis deux sessions de deux jours en présentiel, le tout séparé par deux intersessions. Après la classe virtuelle, il sera proposé aux stagiaires de suivre certaines séquences du MOOC Précarité énergétique, les sessions en présentiel étant avant tout consacrées aux échanges de pratiques, aux retours d'expériences et à l'analyse des pratiques.

Cette formation s'appuie sur le réseau des formateurs au diagnostic sociotechnique, qui sont répartis dans l'ensemble du territoire français : dans chaque région, un binôme de formateurs est ainsi capable de dispenser la formation en direction des chargés de visites qui en auraient besoin. La révision de la formation a été effectuée pendant un an et demi avec le soutien du GEFOSAT, de l'ASDER, de la Croix-Rouge Insertion LogisCité et d'Écogestes Énergie, ce dont il faut les remercier. Des plaquettes de présentation de la nouvelle formule de formation sont à la disposition des participants à cette rencontre, et je suis bien sûr disponible en cas de besoin d'informations complémentaires.

Dans le cadre du partenariat avec le CNFPT, une nouvelle formation de trois jours à destination des travailleurs sociaux et des chargés d'accueil social sera par ailleurs lancée dès 2024 par les délégations régionales du CNFPT. Elle sera dispensée en s'appuyant sur le réseau des formateurs du CLER.

## Christine DA COSTA, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Le CLER propose aussi une formation à la médiation bailleurs privés-locataires, qui fait appel aux principes de la communication non violente. Cette formation est d'abord constituée d'un module juridique, qui repose sur trois juristes de l'Institut national de la consommation, et d'un module de communication non violente, qui est dispensé par une formatrice certifiée elle-même médiatrice à titre professionnel.

Cette nouvelle formation a été développée à partir de début 2023, avec en plus des quatre professionnels mentionnés ci-dessus le soutien d'une autre professionnelle de terrain : l'objectif est d'adapter au mieux le format aux publics visés, c'est-à-dire aux personnes qui interviendront en médiation bailleurs-locataires dans le cadre du Slime.

Deux sessions-tests ont eu lieu en 2023, la deuxième se terminera au mois de décembre. Elles seront suivies par un bilan d'expérimentation, puis par quatre sessions au long de l'année 2024. Une plaquette détaillant son contenu est disponible à l'attention des participants présents ce jour. Les participants à la première session-test, qui sont venus de toute la France à Montreuil, ont globalement apprécié cette nouvelle formation, même si leurs savoirs juridiques de départ étaient très différents.

En lien avec le CNFPT, deux sessions du MOOC Précarité énergétique ont eu lieu ou auront lieu en 2023. La deuxième session commencera le 27 novembre, les inscriptions sont ouvertes. Chacun est invité à s'y inscrire, puisque cette inscription permet ensuite d'accéder à l'ensemble des contenus du MOOC, qui est ainsi rendu disponible pour les nouveaux collègues qui ont besoin de se former dans les structures locales. Le MOOC est donc notamment utilisé pour la formation au diagnostic sociotechnique dans le cadre de l'accueil des nouveaux salariés.

Début 2023, un groupe de travail a été constitué pour créer un module complémentaire du MOOC sur les questions de santé. Ce module sera ajouté au MOOC lors de la deuxième session de 2024, et je suis actuellement à la recherche de personnes pouvant nourrir le contenu des nouvelles séquences. Celles-ci porteront sur les points suivants :

- La définition de la santé par l'OMS ;
- Les expositions et les risques dans le logement ;
- L'analyse et l'accompagnement des ménages, y compris par des acteurs du monde de la santé ;
- L'action sur les équipements et sur les usages, notamment en ce qui concerne les moisissures et le confort d'été.

Durant le deuxième semestre 2024, il sera fait en sorte que les personnes qui ont déjà suivi le MOOC puissent accéder directement à ces nouveaux contenus.

## Marie MOISAN

L'équipe d'animation du Slime est très régulièrement sollicitée par de multiples partenaires qui souhaitent s'informer sur le programme, savoir comment coopérer avec celui-ci ou encore élargir les publics éligibles du Slime à ceux qu'ils ciblent dans le cadre de leurs actions. Plusieurs nouveaux partenariats sont donc en cours de construction, ce qui semble très important dans la perspective de la reconduction du programme Slime après le 31 décembre 2025. Dans cet état d'esprit, chacun est invité à parler le plus possible du programme autour de soi afin de le promouvoir le plus possible.

Nous avons notamment été sollicités par **la Poste** à propos du repérage des situations de précarité énergétique par les facteurs dans le cadre du Slime. Un groupe de travail a donc été organisé pour en savoir plus, puisque la Poste apporte déjà des informations aux ménages sur les dispositifs d'aide à la rénovation : cette action pourrait être adaptée durant la période à venir en lien avec le Slime.



D'autres échanges ont eu lieu avec **Histologe**, qui souhaite généraliser son action à l'échelle française en 2024. Histologe repose sur le signalement de situations de non-décence ou d'indignité de logements par les ménages eux-mêmes ou par des professionnels, ceci afin de pouvoir intervenir par la suite dans les logements concernés. L'objectif serait de mettre en relation Histologe et SoliDiag afin que les intervenants des Slimes puissent participer à ces interventions dans un certain nombre de cas.

Le CLER a été approché par l'**association Solidarité Internationale**, qui souhaitait savoir si le Slime pouvait concerner les publics qu'elle cible, à savoir les personnes qui habitent dans des logements précaires tels que des bidonvilles ou des caravanes. Les échanges avec cette association ont notamment porté sur la possibilité de mettre en place une sorte de diagnostic sociotechnique dans ce genre d'habitations afin d'apporter de l'aide aux ménages concernés.

Par ailleurs, deux nouveaux programmes en lien fort avec la lutte contre la précarité énergétique dans le logement ont été lauréats du dernier appel à projets CEE : **Territoires Zéro exclusion énergétique** et **Bail Rénov'**. Le CLER s'efforce de coordonner les interventions surtout avec le premier programme, qui permet d'apporter un accompagnement poussé à des propriétaires occupants très modestes dont les logements présentent d'importants besoins de travaux de rénovation.

- Dans certains cas, les Slime peuvent donc renvoyer certains ménages vers le programme Territoires Zéro exclusion énergétique, qui porte actuellement sur quatorze territoires d'expérimentation dont le Conseil départemental de la Mayenne, la Communauté de communes Kreiz Breizh, le CCAS de Grenoble, la Ville de Paris et la Ville de Besançon, qui sont également porteurs de Slimes. Il faut donc veiller à articuler au mieux les dispositifs Slime et Territoires Zéro exclusion énergétique – tout en évitant de cumuler les financements CEE, point sur lequel le ministère de la Transition énergétique est très vigilant.
- Le programme Bail Rénov' regroupe de son côté notamment l'UNPI, SOLIHA, l'ANIL, Habitat et humanisme et Casbâ pour impliquer les réseaux d'agences immobilières afin qu'elles incitent les bailleurs à effectuer des rénovations énergétiques. L'articulation entre ce programme et les Slime est donc moins forte.

Enfin, l'équipe d'animation est très preneuse d'éléments concrets sur l'action des différents Slime sur le terrain, notamment pour en référer aux tutelles et pour pouvoir apporter une expression la plus située possible dans les médias. Il est aussi à noter que l'auto-restriction a été de plus en plus courante durant l'hiver 2022-2023, probablement en partie en raison des discours publics en faveur de la sobriété : du fait d'un moindre recours aux FSL, l'identification des ménages en précarité énergétique a souvent été rendue plus difficile.

Dans le même ordre d'idées, la disparition des tarifs réglementés du gaz s'est traduite par une hausse préoccupante des factures de gaz, ce qui fait craindre un dérapage de la situation d'un certain nombre de ménages durant l'hiver 2023-2024.

## Échanges avec les participants

### La médiation bailleurs privés-locataires

**Éric PARVIN**, ALEC MVE

Quelles sont les qualifications retenues pour pouvoir bénéficier de la nouvelle tranche du forfait visant à soutenir les actions de médiation locataires-bailleurs ?

**Christine DA COSTA**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Cette qualification peut provenir de l'expérience ou de formations spécifiques.

## Les co-financements mobilisables

**Yannick THISY**, Soliha

Je rencontre un certain nombre de cas dans lesquels des personnes ne disposent pas d'avis d'imposition. Il peut par exemple s'agir de commerçants en grande difficulté du point de vue comptable, ou de personnes venant de la rue. Comment faire pour les prendre en compte dans le dispositif Slime ?

Par ailleurs, il faudrait sans doute améliorer la lisibilité des comptes-rendus établis par SoliDiag.

**Marie MOISAN**

Malheureusement, il n'est pas possible de valider une visite sans preuve des conditions d'éligibilité au programme Slime. Pour autant, la nouvelle fonctionnalité SoliDiag permettra de saisir les coordonnées de ménages dont les visites seront validées par exemple l'année suivante, en ajoutant par la suite des informations sur ces conditions d'éligibilité. Nous sommes bien conscients des limites des comptes rendus produits par SoliDiag, et nous nous efforçons d'améliorer la situation. À ce sujet, les suggestions des membres du programme sont bienvenues.

**Gladys GRELAUD**, Brest Métropole

Des financements d'origine européenne pourraient-ils concourir à boucler les budgets des Slime à partir de 2024 ? En général, ces financements sont plus faciles à solliciter à une échelle nationale, le CLER pourrait peut-être jouer un rôle en ce sens. Ces sujets font-ils l'objet d'investigations ?

**Marie MOISAN**

Nous ne nous sommes pas encore investis dans cette direction, faute de temps. Il faudrait cependant le faire. Ceci étant, certains territoires disposent déjà de financements en provenance du FSE. Il reviendra au CLER de creuser cette piste, pour savoir si les collectivités doivent aller à la recherche de ces fonds de façon individuelle ou si cette recherche peut être collective.

**Gladys GRELAUD**

Notre métropole de Brest a répondu à des appels d'offres européen Interreg, puisqu'elle en possède les moyens humains, mais ce n'est pas le cas des territoires ruraux. Réfléchir aux possibles financements européens à l'échelle nationale permettrait de dénicher des pistes de financement qui pourraient ensuite être testées par un certain nombre de territoires.

**Marie MOISAN**

L'équipe d'animation en prend bonne note. Du reste, le Slime trouve lui-même son origine dans un projet européen.

**Muriel MAZELLIER**, Conseil départemental du Gard

Le Conseil départemental du Gard a pu développer un financement à travers le FSE+ sur le volet de l'accompagnement. Il est possible d'aller grâce au FSE jusqu'à un financement de 60 % du programme Slime. Ceci étant, le montage financier à mettre en place est assez complexe. Il est également possible de faire appel au futur Pacte des solidarités. Nous pourrions faire circuler les informations sur les appels à projets relatifs à ces différentes sources possibles de financement.

**Florence GUILCHER**, CCAS de la Ville de Grenoble

Des participants au programme Slime auraient-ils d'ores et déjà obtenu des financements au titre du Pacte des solidarités ? En effet, nous avons fait une demande de ce type et avons essuyé un refus.

**Hélène LEBASTARD**, Communauté de communes du Kreiz Breizh

Nous avons obtenu un financement de 50 000 € sur trois ans, de 2023 à 2025, au titre du Plan Pauvreté.

**Claire LASCAUD**, Nantes Métropole

En 2022, Nantes Métropole a bénéficié du Plan Pauvreté à travers un financement de 20 000 €, et a adressé une demande de ce type pour les trois années à venir à partir de 2024. Une concertation avec quelque 200 acteurs de la région Pays de Loire a eu lieu très récemment avec le Commissaire à la lutte contre la pauvreté, et la précarité énergétique est ressortie comme un des points importants à prendre en compte dans ce contexte, puisque le programme Slime était bien identifié par ce Commissaire.

**Éric PARVIN**, ALEC-MVE

Une des collectivités membres de l'ALEC MVE, Grand Paris Grand Est, a obtenu un financement de 50 000 € du Plan Pauvreté pour mener des diagnostics sur l'eau et l'électricité, qui ressemblent beaucoup à ceux du Slime.

**Chloé HOUVENAGEL**, Conseil départemental de Seine-Saint-Denis

Il semble très intéressant de réfléchir à l'articulation entre le programme Slime et le Pacte des solidarités. Pour le moment, le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis ne dispose pas de financements de ce type pour son Slime, mais cette piste paraît devoir être creusée.

**Marie MOISAN**

Le CLER est intervenu pour que les financements du Pacte de solidarités soient compatibles avec les Slime. Ce sera l'une des façons pour juguler la baisse des financements à venir, même si cette source de financement ne concerne que les Conseils départementaux et les métropoles.

Par ailleurs, des échanges ont eu lieu entre le CLER et la délégation interministérielle à la lutte contre la pauvreté (DILP) afin de pouvoir inscrire des actions de lutte contre la précarité énergétique dans le Pacte des solidarités : la délégation a retenu le programme Slime à ce titre, et le ministère de la Transition énergétique prévoit de mettre en place des Plateformes territoriales de lutte contre la précarité énergétique, qui seront compatibles avec les Slime. Ainsi, dans le cadre du Pacte des solidarités, entre 2024 et 2027, les collectivités pourront recevoir des crédits d'État pour financer le même type d'actions que celles des Slime.

Dans le cadre de l'axe 4 du Pacte – « Transition écologique et solidaire » – une enveloppe pourra donc être mobilisée par les départements et les métropoles pour financer notamment des Slime et/ou des FSATME, sachant que l'axe 4 prévoit également des actions portant sur l'alimentation, sur la mobilité et sur l'eau. Le montant de l'enveloppe dépendra de la taille des départements et de leurs niveaux de pauvreté, 35 millions d'€ étant prévus au titre de l'axe 4 du Pacte des solidarités pour l'ensemble des départements.

Ces financements seront compatibles avec les financements par les CEE dans la limite de 70 %, et l'équipe d'animation invite les membres du programme Slime à les solliciter. Si les collectivités ne sont pas porteuses de Slimes, le financement sera partagé à parts égales par celles-ci et par l'État.

**Catherine HOUSELLE**, Communauté européenne d'Alsace

Serait-il possible d'avoir des précisions sur les taux de financements pour les collectivités ?

**Marie MOISAN**

Le taux de financement du programme Slime par les CEE passera à 60 % en 2024, puis à 50 % en 2025. Les collectivités devront donc augmenter leur part de cofinancement et/ou faire appel à d'autres partenaires.

Pour clarifier la situation à propos du Pacte de solidarité, une circulaire sera publiée par le ministère dans quelques jours. Celui-ci a par ailleurs transmis à l'équipe d'animation du Slime la liste des Commissaires à la lutte contre la pauvreté : elle sera transmise aux collectivités membres du programme, qui pourront ainsi solliciter ces Commissaires et les renvoyer vers le CLER s'ils souhaitent disposer de précisions sur le programme Slime, qui leur a déjà été présenté.

### **Claire BALLY**

Nous pourrions aussi soutenir les collectivités lors de leurs rendez-vous avec ces Commissaires : il ne faut donc pas hésiter à nous solliciter sur ce point.

### **Confort d'été - précarité énergétique estivale**

#### **Karine MARIN-ROGUET**, Ville de Paris

Lorsque l'on évoque la précarité énergétique estivale, il me semble que le terme de « bouilloires thermiques », promu par la FAP, est beaucoup plus parlant que la notion de confort d'été. Je recommande l'usage de ce premier terme au sein de la Ville de Paris, et il me semblerait important que cet usage se répande. La cellule des CMEI de la Ville de Paris est d'ailleurs très impliquée sur cette question.

En outre, la coordination entre les programmes Territoires Zéro exclusion énergétique et Slime peut être compliquée par le fait que le premier s'adresse aux ménages modestes et très modestes, et que le Slime vise uniquement les ménages très modestes. De façon plus générale, il semblerait plus pertinent de se fonder sur les reste-à-charge que sur les seuils de revenus définis par l'Anah pour appréhender les situations des ménages en difficulté : de fait, la restriction du Slime aux ménages dits très modestes peut apparaître comme un frein en matière de repérage.

### **L'observation locale de la précarité énergétique**

#### **Chloé HOUVENAGEL**, Conseil départemental de Seine-Saint-Denis

En 2022, le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis n'a pas observé de hausse des recours au FSL, mais le nombre de demandes à ces fonds sociaux a augmenté en 2023. Nous souhaiterions par conséquent créer un observatoire départemental de la précarité énergétique afin d'évaluer l'évolution du phénomène, et nos services ont réalisé une étude en ce sens en identifiant les indicateurs d'ores et déjà disponibles et les territoires les touchés. Un doublement du nombre d'impayés chez Total Energies a notamment été observé de 2022 à 2023. D'autres territoires se dirigeraient-ils vers ce genre de démarches ? Nous pourrions ainsi nous en inspirer pour ne pas partir de zéro.

#### **Mireia MATENCIO**, Ville de Besançon

Dans mon secteur, j'observe de nombreux comportements de privation et l'explosion des factures d'énergie. Nous nous sommes interrogés sur la pertinence de la mise en place d'un observatoire de la précarité énergétique, mais nous nous sommes rendu compte qu'il faudrait trois ans entre la réception des données et leur exploitation, et y avons donc renoncé.

Par ailleurs, les ménages précaires payent une double peine, puisqu'ils n'ont accès qu'aux logements les moins efficaces du point de vue énergétique et qu'ils font face à des montants de charges qui dépassent ceux des loyers. Nous observons aussi des situations de privation de logement à cause des prix de l'énergie. Enfin, nous remarquons une explosion du nombre de ménages modestes en grande difficulté dans leurs logements, notamment chez les bénéficiaires de la Banque alimentaire.

#### **Sophie JOUCGNOUX**, FSL de la Vienne

Dans la Vienne, on n'observe pas d'augmentation significative des demandes adressées au FSL Énergie, mais le nombre de loyers impayés a fortement augmenté, notamment en raison de difficultés de régularisation des charges collectives.

À Poitiers et aux alentours, le coût du chauffage de l'eau est en effet en particulier souvent de l'ordre de 20 €/m<sup>3</sup>.

**Marie-Maud GÉRARD**, GERES

À Marseille, les porteurs du Slime ont déjà effectué quelques visites dans des habitations précaires telles que des mobil-homes. Il faut alors pouvoir proposer des solutions *low-tech* en s'appuyant sur les ressources des occupants en matière de bricolage, ce qui est difficile.

### Les contrats de ville

**Jean-Marc MARICHEZ**, INHARI

Je m'interroge sur les opportunités que pourraient présenter les collectivités concernées par des programmes Contrat de ville : j'ai récemment assuré une formation d'acteurs sociaux sur la précarité énergétique dans l'une d'entre elles, et suis en train de les orienter vers un futur Slime. Une action nationale pourrait-elle être mise en place en ce sens ?

**Marie MOISAN**

Ce point est noté. Nous reviendrons vers vous à ce propos.

### Le Slime après 2025

**Aurélie ICHARD ARAYE**, SPL Horizon Réunion

Dans l'île de la Réunion, le Slime a fait ses preuves, puisqu'il a permis d'accompagner un certain nombre de ménages : il ne faudrait cependant pas que ce programme laisse un grand vide en cas d'abandon du dispositif après 2025.

**Marie MOISAN**

Ces questions font pleinement partie des préoccupations de l'équipe d'animation. L'année prochaine, le séminaire national Slime se concentrera certainement sur ce sujet, afin que chacun se mobilise en faveur de la perpétuation du programme après 2025. Si la DGEC est toujours aussi intéressée par ce programme, il sera peut-être possible de l'améliorer à partir de 2026, sachant qu'il sera sans doute difficile pour le ministère de la Transition énergétique de mettre fin à un programme qui fonctionne très bien, qui crée de l'activité et qui atteint ses cibles.

**Claire BALLY**

Nous travaillerons aussi sur l'évaluation du programme Slime, pour co-construire son avenir avec ses membres tout en apportant au ministère de la Transition énergétique des éléments quantitatifs et qualitatifs permettant de valoriser l'action menée dans les territoires.

**Marie MOISAN**

Au sein du CLER, Éléonore Vinais et Stéphanie Cayrol travailleront en 2024 à l'élaboration des outils de communication utilisables au niveau local, ceci afin de maintenir la sensibilisation des élus territoriaux. Il s'agira en particulier de mettre en avant des éléments de terrain très concrets pour faire connaître un certain nombre de parcours de vie du point de vue sensible, ce que permettent de mettre en lumière jour après jour les interventions menées dans le cadre des Slime.

### Les Slime et les dispositifs d'apurement des dettes énergétiques

**Bénédicte GARÇON**, ADIL du Morbihan

Dans le Morbihan, on observe un grand décalage entre le montant des aides du FSL et les besoins des ménages compte tenu notamment des plafonds de ressources très faibles appliqués. De ce fait, un grand nombre d'entre eux ne bénéficient d'aucun soutien.

Pour le moment, le Conseil départemental ne s'oriente pas vers une révision de ces plafonds de ressources définis par le règlement intérieur du FLS local, mais notre rôle en tant que porteurs du Slime est sans doute dans ce contexte de rappeler les réalités de terrain aux élus.

Par ailleurs, il faut remercier vivement l'équipe d'animation du programme Slime, parce que les outils et analyses qu'elle propose correspondent complètement aux besoins des membres du programme.

### **Marie MOISAN**

Merci ! Ces remerciements nous touchent beaucoup, parce que nous prenons notre mission à cœur, et avons souvent l'impression de ne pas en faire assez pour le réseau des Slime.

### **Laurent LEBOT**, Gefosat

Dans l'Hérault, il apparaît que les ménages qui ont souscrit certains contrats de fourniture d'énergie sans mensualisation des factures se retrouvent souvent avec des montants annuels de régularisation trop élevés pour faire appel au FSL, ce qui est très problématique. Toujours dans l'Hérault, les contacts avec les travailleurs sociaux révèlent que les situations de non-décence du logement sont assez nombreuses et de plus en plus fréquentes.

Par ailleurs, le Gefosat a engagé un dialogue avec des agences immobilières gestionnaires de logements repérés comme posant des problèmes de précarité énergétique, et il s'avère que leur culture est dans un certain nombre de cas très éloignée de ce genre de questions, notamment parce qu'elles prennent en compte des ratios de consommation énergétiques très éloignés de la réalité.

### **Muriel MAZELLIER**, Conseil départemental du Gard

Dans le Gard, une évolution des barèmes du FSL a récemment eu lieu, avec un calage sur les seuils de pauvreté, ce qui a débouché sur une hausse de 70 % des saisines de ce fonds durant les quatre derniers mois. Ceci montre l'importance du portage politique de ces questions.

Toujours dans le Gard et afin de mobiliser des élus, des comités de pilotage FSL sont organisés chaque année, ceci en procédant à un état des lieux précis et concret, y compris en ce qui concerne le Slime : ceci s'avère essentiel pour communiquer au-delà des éléments chiffrés.

En troisième lieu, un accord a été trouvé dans le Gard avec EDF pour qu'en cas de factures d'électricité très élevées, il soit possible de mettre en place des plans d'apurement sur une durée de 24 mois, ce qui débouche sur un taux de réussite de l'ordre de 90 % dans le cadre d'un suivi serré et de visites Slime.

### **Karine MARIN-ROGUET**, Ville de Paris

À Paris comme ailleurs, la CAF est un très important partenaire de la lutte contre la précarité énergétique, et la Ville de Paris est en train de mettre en place dans le cadre de sa future convention de territoire avec celle-ci des fiches thématiques sur le logement, dont l'une, récente, porte sur la précarité énergétique : des actions et des objectifs communs ont ainsi été définis, y compris avec le Slime local. La CAF de Paris lance en particulier un protocole d'identification des situations de non-décence, et dans ce cadre, les actions de repérage du Slime l'intéressent fortement. De façon générale, les CAF peuvent être des partenaires essentiels des programmes Slime locaux.

### **Marie MOISAN**

Ce point est bien noté. Merci beaucoup pour toutes vos interventions et pour ce temps d'échange collectif.

## Les échelles territoriales Slime

**Didier CHÉREL**, ex-ingénieur à l'ADEME

Durant la période récente, il semble qu'il existe une incitation à collaborer avec les métropoles et les Conseils départementaux, notamment dans le cadre des plateformes territoriales. Faudrait-il inciter également les agglomérations à entrer dans le programme Slime ?

**Marie MOISAN**

Tout à fait. Tous les types de territoires sont invités à rejoindre le programme Slime. Nombre de métropoles et de Conseils départementaux l'ont fait, mais d'autres échelles territoriales sont aussi très intéressantes compte tenu de leur lien étroit avec leurs réalités de terrain : c'est notamment le cas des territoires ruraux. Le CLER réfléchit d'ailleurs à proposer aux territoires inscrits dans son dispositif TEPOS la mutualisation d'animateurs Slime, sur le même principe que les conseils en énergie partagés.

## Conclusion de la journée :

**Bouchra ZÉROUAL**

Nous arrivons à la fin de cette matinée, dont j'ai prononcé le mot d'accueil, et nous avons célébré hier soir les dix ans du Slime,

Pourtant, il me semble que nous avons hier oublié de remettre un trophée : le prix du professionnalisme, de l'excellence, de la convivialité, de l'expertise, de l'humour, de la bienveillance et de la solidarité : ce prix collectif, je le remets avec grand plaisir à l'équipe d'animation du Slime.

**L'équipe Slime**

Toute l'équipe vous remercie très chaleureusement pour ce prix, qui nous va droit au cœur. Nous avons en effet jour après jour le souci de satisfaire au mieux les besoins des membres du programme Slime, et nous continuerons à agir en ce sens.

À présent, nous proposons aux participants une foire aux outils locaux créés ou en cours de création autour des Slime. Vous y trouverez des films, des exemples de rapports de visites, des *flyers* et autres documents de communication destinés au grand public ou aux partenaires, etc.

Cinq collectivités – le CCAS de Grenoble, le Conseil départemental du Morbihan, le Conseil départemental de la Vienne, le Conseil départemental de la Drôme et Nantes Métropole – ont cette année accepté de partager leurs outils : ces outils sont présentés sur cinq tables par des représentants de ces collectivités, qui pourront répondre à toutes les questions des participants à ce séminaire. Chacun est invité à visiter ces cinq tables d'ici à la pause-déjeuner.

**Merci à toutes et à tous.**

## Glossaire

ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
ADIL	Agence départementale pour l'information sur le logement
ALEC	Agence locale de l'énergie et du climat
Anah	Agence nationale pour la rénovation de l'habitat
ANIL	Agence nationale pour l'information sur le logement
CCAS	Centre communal d'action sociale
CEE	Certificat d'économie d'énergie
CLER	Comité de liaison des énergies renouvelables – Réseau pour la transition énergétique
CMEI	Conseiller médical en environnement intérieur
CNFPT	Centre national de la fonction publique territoriale
DPE	Diagnostic de performance énergétique
DREAL	Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
ENL	Enquête nationale Logement
FAP	Fondation Abbé Pierre
FSATME	Fonds social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie
FSE	Fonds de solidarité Énergie
FSL	Fonds de solidarité Logement
JCPE	Journée contre la précarité énergétique
MOOC	Massive online open course
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PAC	Pompe à chaleur
PCAET	Plan Climat Air Énergie territorial
PUCA	Plan Urbanisme Construction Architecture
RARE	Réseau des agences régionales de l'énergie et de l'environnement
SARE	Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique
Slime	Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie
SOLIHA	Solidarité Habitat
TEPOS	Territoire à énergie positive
TIMS	Territoires Inclusion Mobilité Sobriété
UNPI	Union nationale des propriétaires immobiliers
VAE	Vélo à assistance électrique



## Atelier 1 :

# Encadrer et accompagner des chargé·e·s de visites

**Ressources :** [Nantes – fiches encadrants](#)  
[Slime 33 – Outils donneurs d'alerte et chargé·e·s de visite](#)  
[CRI – Logiscités – encadrement des chargé·e·s de visite](#)

**Claire BALLY**, CLER - Réseau pour la transition énergétique

Cet atelier est consacré à l'encadrement et à la coordination des chargés de visite. En 2022 a eu lieu un atelier d'échange des pratiques entre chargés de visites, qui a été très bien perçu par ceux-ci, et la formation au diagnostic sociotechnique du CLER permet aussi ce genre d'échanges.

Cet atelier s'intéresse à l'encadrement de ces professionnels, notamment en se penchant sur les façons d'homogénéiser les visites aux domiciles des ménages ou la rédaction des rapports, tout comme sur la question de la supervision des équipes. De leur côté, les chargés de visites sont souvent confrontés à des situations difficiles dans les logements, et il faut alors savoir avec qui ils peuvent partager leurs ressentis face à celles-ci, et comment les soutenir.

Cet atelier se déroulera en trois séquences :

1. Présentation des retours d'expériences de Guillaume Clerc, du Conseil départemental de la Gironde, et de Morann Binet, de Croix-Rouge Insertion Logiscité, qui évoqueront les méthodes grâce auxquelles ils encadrent les chargés de visite et les outils qu'ils utilisent dans leurs structures respectives.
2. Temps de questions et d'échanges entre participants, qui pourront à cette occasion présenter les outils qu'ils utilisent dans leurs territoires et qu'ils souhaitent partager, et plus généralement faire part de leurs difficultés sur la question qui nous réunit ce jour.
3. Temps de réflexion collective.

### 1. Interventions

#### **Guillaume CLERC, Conseil départemental de la Gironde**

Je travaille depuis février 2023 au sein de la Direction Environnement du Conseil départemental de la Gironde, qui porte le Slime du département (le Slime33). J'étais auparavant chargé de visite depuis 2017 chez l'un des opérateurs de ce Slime.

Le Slime de la Gironde a démarré en 2017 et est copiloté par notre Direction et par le FSL du département. Il repose du point de vue opérationnel sur trois opérateurs associatifs girondins : le CREAQ, MPS Formation et SOLIHA.

Nous procédons au repérage de propriétaires occupants et de locataires très modestes en situation de précarité énergétique à partir d'alertes lancées principalement par des travailleurs sociaux, puis à des diagnostics sociotechniques effectués lors de visites à domicile, et par la suite à un accompagnement d'une durée d'un an, qui permet de rechercher les meilleures solutions possibles. Au bout de cet accompagnement, les chargés de visite rédigent une évaluation de leur travail.

Dans le cadre du Slime33, il existe grâce à plusieurs partenaires des possibilités d'interventions qui font appel à différents outils : il peut s'agir de visites complémentaires à destination de l'occupant ; dans d'autres cas, une visite contradictoire est organisée en présence du bailleur, notamment afin de mettre en place un suivi renforcé des consommations.

Nous sommes par ailleurs en partenariat avec les Compagnons bâtisseurs pour pouvoir proposer des interventions en auto-réhabilitation accompagnée ou de petits dépannages pédagogiques.

Le partenariat avec la FAP permet quant à lui de remplacer des appareils électroménagers, avec une prise en charge totale. Par ailleurs, les visites classiques du Slime sont doublées le cas échéant de visites de CMEI du CREAQ, qui sont ciblées sur la santé des occupants : la FAP peut alors dans certains cas financer la mise en place de petits équipements de santé.

Hormis Bordeaux Métropole, tout le territoire de la Gironde est couvert par notre Slime, qui effectue environ 1000 visites par an chez des ménages en précarité énergétique. Entre 2017 et novembre 2022, 4500 alertes ont été reçues pour 3500 diagnostics ; 1200 accompagnements étaient en cours en novembre 2022, et 2234 accompagnements avaient alors été terminés.

Les critères retenus pour caractériser les sorties de la précarité énergétique sont les suivants :

- **L'amélioration du confort** : lors de la visite, les occupants remplissent une fiche de confort, et la situation est réévaluée un an plus tard par le chargé de visite en lien avec les ménages concernés ;
- **L'évolution des factures énergétiques** : les consommations au moment de la visite et un an plus tard sont comparées, et l'évolution du taux d'effort énergétique du ménage dans son logement est calculée sur la même période ;
- Le cas échéant, **l'évolution des demandes d'aide au FSL**.

Ces évaluations sont conduites à la sortie de l'accompagnement d'un an, mais malheureusement, nous nous sommes rendu compte qu'il arrivait que des ménages qui étaient sortis de la précarité énergétique y soient retournés par la suite, notamment en raison de la hausse des prix de l'énergie et/ou de l'évolution de leurs ressources. Cette évolution se reflète dans le fait que le taux de sortie de la précarité énergétique des ménages accompagnés par notre Slime est passé de 55 % à 45 % en l'espace de trois ans. Ceci étant, le confort est dans la plupart des cas amélioré, et l'on constate une nette baisse des recours au FSL chez les ménages que nous avons accompagnés.

Le Slime de la Gironde est encadré par trois chefs de projet. Plusieurs documents de travail ont été mis en place, dont celui, créé début 2023 et qui porte sur les process à adopter, ceci dans la perspective de la formation des chargés de visite : cet outil très complet apporte une base de travail et détaille la marche à suivre depuis la réception de l'alerte du travailleur social jusqu'à l'évaluation post accompagnement, en passant par les modalités de l'accompagnement des ménages. Il pourra être transmis aux participants à cet atelier.

Nous n'avons pas adopté SoliDiag, mais avons mis en place *via* Excel un modèle de rapport de visite : le chargé de visite remplit dans ce cadre une feuille de tableur avant que soit produit automatiquement un projet de rapport que le professionnel peut par la suite modifier. Ce système fonctionne bien, et le modèle de rapport en question a été soumis aux travailleurs sociaux pour savoir s'il leur convenait.

Le rapport est ensuite simplifié pour pouvoir être adressé par exemple aux municipalités, et nous avons mis en place des modèles de courriers à envoyer aux bailleurs ou encore aux mairies (en cas de péril, notamment).

Un modèle de fiche de suivi sur Word a aussi été créé par nos soins. À la suite de la visite, le chargé de visite peut ainsi communiquer sur l'ensemble des contacts noués avec les partenaires, le ménage, et/ou le bailleur, le travailleur social, le département, etc. Toutes les parties prenantes peuvent demander cette fiche de suivi.

Nous avons par ailleurs mis en place un modèle de relevé de décisions : en effet, chaque mois, les Pôles territoriaux de solidarité réunissent lors de comités de suivi les travailleurs sociaux, les chargés de visite et les représentants du département, du FSL et de la CAF, lors desquels sont examinés les dossiers relatifs aux visites effectuées dans le cadre de notre Slime et pendant lequel les modalités d'orientation et d'accompagnement des différents ménages concernés sont décidées.

Par ailleurs, un Mémo explicatif a été rédigé à l'attention des travailleurs sociaux afin qu'ils puissent mieux orienter les ménages en précarité énergétique. Un autre Mémo d'aide à la détection des ménages pouvant bénéficier du SLIME3 mais qui ne contactent pas spontanément les services sociaux a été établi, pour des donneurs d'alerte "indirects" qui ne sont pas des travailleurs sociaux : il s'adresse notamment à l'association UFC-Que choisir et aux aides à domicile.

Nous avons créé un argumentaire pour inciter les bailleurs du parc privé à engager des rénovations énergétiques globales : il propose de faire le point sur l'état initial des logements, présente les dispositions du décret Décence en ce qui concerne l'interdiction progressive de louer des locaux énergivores, met en avant la valeur verte que peut apporter la rénovation, et ainsi de suite. Nous avons en outre créé un focus sur les actualités liées à la précarité énergétique, notamment pour aider les ménages dans le choix de leurs fournisseurs d'énergie.

Nous nous sommes aussi penchés sur les modalités d'animation de réunions, nombreuses : aux côtés des comités de suivi mensuels territoriaux signalés ci-dessus, il faut aussi compter avec les réunions techniques regroupant les chefs de projets de nos trois opérateurs, qui sont ouvertes aux travailleurs sociaux, mais également avec les réunions d'harmonisation technique portant sur les modèles de rapports et de courriers à utiliser. Nous veillons en outre encore récemment à l'harmonisation des visites, ceci en mettant en place des binômes de chargés de visite de nos différents opérateurs afin de confronter leurs pratiques en présence de représentants du département de la Gironde : ce dispositif sera bientôt réactivé.

Chaque année, nous présentons le Slime et son bilan aux donneurs d'alerte directs (travailleurs sociaux) et aux donneurs d'alerte indirects tels que l'ADIL, les aides à domicile, etc. Des réunions avec les partenaires intervenant à domicile, tels que les Compagnons bâtisseurs ou la FAP, ont aussi été mises en place, et nous nous réunissons régulièrement avec l'ADIL en ce qui concerne l'orientation juridique des ménages en précarité énergétique, ainsi qu'avec les bailleurs sociaux, les opérateurs Anah ou le PDLHI.

Depuis 2022, un séminaire annuel est par ailleurs organisé : il rassemble pendant une journée l'ensemble des chargés de visite, ainsi que les travailleurs sociaux et nos partenaires, et remporte en général un franc succès. Nous avons par exemple fait intervenir un sociologue à l'occasion de sa dernière édition.

Nous avons également procédé à une analyse de nos pratiques professionnelles. En effet, nous rencontrons parfois des situations très difficiles et le département de la Gironde a souhaité mettre en place des analyses de ce type, qui sont encadrées par un psychologue afin d'échanger sur les situations vécues et sur leurs répercussions, y compris subjectives.

Compte tenu d'un important *turn-over* dans nos équipes, ces temps d'écoute et de parole permettent aussi aux nouveaux chargés de visite de se préparer à leurs futures missions. Une prochaine session d'analyse de nos pratiques aura lieu en 2024 sur la base du volontariat, de la confiance et de la confidentialité.

Ces moments sont importants pour accompagner au mieux les ménages que nous rencontrons : lors des visites, il faut écouter les personnes avec attention et peser ses mots, et il est donc crucial de savoir comment réagir face aux situations rencontrées.

Un nouvel appel d'offres public sera bientôt lancé concernant le Slime de la Gironde, et les opérateurs potentiels pourront donc se signaler en 2024. Nous souhaitons durant la période qui s'ouvrira bientôt conduire à davantage de travaux, notamment chez les locataires, et les membres de notre Slime participeront tous à la formation proposée par le CLER concernant la médiation bailleur-locataire. En 2024, je soutiendrai en particulier les chargés de visite pour contribuer à améliorer leurs actions de médiation avec les bailleurs, notamment afin que soit présenté à ces derniers l'intérêt financier de la rénovation ainsi que les aides et les leviers existants en sa faveur.

Enfin, nous prévoyons de renouveler en 2024 les réunions rassemblant les chargés de visite et les travailleurs sociaux, qui sont très appréciées en Gironde, où nos chargés de visite présentent plutôt des profils de techniciens.

### **Morann BINET, Croix-Rouge Insertion LogisCité**

Je suis encadrante technique chez Croix-Rouge Insertion LogisCité, structure d'insertion par l'activité économique. Dans ce cadre, nos chargés de visite sont des personnes éloignées de l'emploi en CDD d'insertion, et nous connaissons donc par principe un *turn-over* important, puisque l'objectif est que celles-ci trouvent le plus rapidement possible un emploi ailleurs. Nous recrutons donc environ quatre fois par an.

Notre structure possède deux pôles : le pôle Médiation, au sein duquel évoluent les chargés de visite, et le pôle Animation, qui est chargé du porte-à-porte et de l'animation collective. En 2022, nous avons réalisé en Seine-Saint-Denis 437 visites de médiation, notamment dans le cadre de programmes Slime d'Île-de-France, et 3859 visites en porte-à-porte. Nous sommes en effet actifs auprès de quatre Slime franciliens.

D'après une étude d'impact réalisée en 2023, 67 % des ménages rencontrés ont adopté des écogestes, 80 % d'entre eux affirment avoir réduit leurs consommations – l'économie annuelle moyenne étant de 1153 kWh, soit environ 147 euros d'économies – ; dans 32 % des cas, les ménages ont réalisé des travaux à la suite des visites, et 53 % des ménages ont suivi les orientations qui leur ont été proposées pour sortir de la précarité énergétique.

À ce jour, douze médiateurs de Croix-Rouge Insertion LogisCité réalisent des visites Slime sous la houlette d'un assistant technique et de moi-même en tant qu'encadrante. Notre équipe se réunit chaque semaine pendant une heure à l'heure et demie pour évoquer les questions courantes et procéder à un échange de pratiques. Au-delà de notre collaboration avec les Slime, nous travaillons aussi en partenariat direct avec des bailleurs ou *via* des financements de fondations privées dans des territoires où il n'existe pas de Slime.

Nos chargés de visite prennent rendez-vous avec les ménages et se rendent à leurs domiciles systématiquement en binômes : ils mettent en œuvre les diagnostics sociotechniques, rédigent les rapports de visite et reviennent sur place un an plus tard. L'organisation du travail fait appel à un outil créé sur Excel, et les informations relatives aux missions qui nous sont confiées peuvent être transmises sur demande à nos partenaires. L'usage de cet outil est crucial, notamment parce que les personnes qui prennent rendez-vous avec les ménages ne sont pas toujours les mêmes que celles qui réalisent les visites et parce que les personnes qui viennent à domicile ne rédigent pas toujours les diagnostics sociotechniques.

Ces modalités d'organisation du travail nous obligent à une stricte harmonisation des pratiques quels que soient les interlocuteurs des ménages. Par conséquent, nous formons nos salariés en insertion au diagnostic sociotechnique après avoir été habilités par le CLER à le faire en interne. Cette formation dure 49 heures, en alternance au bureau et auprès des ménages, dans ce deuxième cas en compagnie de chargés de visite déjà en poste. Au bout d'un mois, j'accompagne les nouveaux chargés de visite sur le terrain et je valide ou non leur prestation.

Je me fonde sur cette visite de validation pour identifier individuellement les points forts et les points faibles des nouveaux chargés de visite, sachant qu'il faut tenir compte, en plus du contenu social et technique de leur métier, des spécificités et des difficultés propres (et souvent très personnelles) des salariés en insertion. J'organise ensuite si besoin de rapides sessions de formation individuelle sur tel ou tel point faible, et dans certains cas en collectif si nécessaire.

Tous les six mois, une visite de contrôle est organisée en ma présence avec chaque chargé de visite pour effectuer un suivi des compétences, ce qui est le point de départ du remplissage de la grille d'auto-évaluation, qui est suivi par un rendez-vous visant à faire le point avec chaque chargé de visite.

Par ailleurs, j'écris aux chargés de visite concernés un mail de retour après chaque visite compliquée. En effet, l'assistant technique et moi-même relisons tous les rapports de visite afin de les harmoniser, d'en contrôler la qualité et d'identifier les difficultés que connaît notre équipe, ce qui débouche par la suite sur la mise en place de formations continues.

Plusieurs outils ont été conçus à l'attention des chargés de visite, à commencer par des guides d'orientation qui présentent toutes les structures partenaires dans nos différents territoires d'intervention : CCAS, maisons France Services, ADIL, associations, ressourceries, etc. Des listes des matériels remis aux ménages selon les différents Slime sont aussi fournies aux chargés de visite, qui renseignent les caractéristiques des visites à la fois sur un support Excel et sur SoliDiag : dans ce contexte, ces listes leur servent d'aide-mémoire.

Des supports thématiques sont par ailleurs à la disposition des chargés de visite sur des points spécifiques tels que la procédure d'expulsion, les punaises de lit, les enjeux de la qualité de l'air intérieur, les écogestes, etc. Des rencontres avec des partenaires sont aussi régulièrement organisées, tout comme par exemple des visites de réseaux de chaleur ou des présentations assurées par une ALEC, ce qui présente outre l'apport d'éléments de formation l'avantage de préparer les sorties en emploi des salariés en insertion.

Nombre de modules de formation continue sont disponibles pour les chargés de visite. En fonction des difficultés individuelles repérées à partir de leurs rapports, des sessions thématiques leur sont systématiquement proposées. Nous faisons en sorte que la durée de ces modules soit courte – de trente minutes à une heure au maximum – afin de pouvoir caler ces sessions après la réunion d'équipe de fin de semaine. En cas de demande individuelle pour aller plus loin sur tel ou tel point, nous nous concertons avec l'assistant technique pour proposer des solutions.

Pour des raisons de sécurité, les visites ont toujours lieu en binôme. Nous avons mis en place une procédure de *safe word* selon laquelle les deux chargés de visite quittent immédiatement le logement si l'un d'entre eux prononce la phrase « *Pierre m'a appelé* ». Cette procédure a quelquefois été utilisée en raison de risques rencontrés : une main posée un peu trop bas dans le dos d'une chargée de visite, par exemple, ou encore la découverte d'un homme portant un couteau dans la main après l'ouverture d'une porte. Les chargés de visite sont par ailleurs équipés d'équipements de protection individuelle : surchaussures, masques, blouses, gel hydroalcoolique, etc.

Chaque jour, un *debrief* est organisé au retour des visites : ce temps de parole plus ou moins formel est le plus souvent très apprécié par nos salariés. Si je perçois une forte charge émotionnelle, nous quittons l'*open space* pour aller échanger dans une salle plus isolée. En cas de visites compliquées, nous faisons le point de façon individuelle ou en binôme, et pouvons revoir le planning des visites prévues pour ménager une pause au bureau d'un jour ou deux avant de retourner sur le terrain, à condition que les chargés de visite concernés en soient d'accord. Si la situation est vraiment trop lourde, ceux-ci peuvent refuser de participer à la remise des matériels aux ménages concernés lors de la seconde visite.

En cas de problème, les chargés de visite peuvent faire appel à la ligne d'écoute Croix-Rouge Française : ce numéro gratuit est ouvert à toute personne en difficulté, de façon confidentielle, et les chargés de visite de toutes les structures Slime, par exemple, peuvent l'utiliser en cas de besoin. Nous l'avons utilisé dans quelques cas.

Dès les premiers jours, nous procédons à la formation et à la sensibilisation à la posture générale de nos interventions auprès des ménages : bienveillance, non-jugement, détection des risques, *safe word*, prévention des risques psychosociaux, etc. Deux fois par an, nous organisons aussi des quarts d'heure Sécurité collectifs, qui reposent sur huit supports thématiques : comment repérer un péril, que faire en cas de fuite de gaz, que faire en cas d'intoxication au monoxyde de carbone, comment se protéger des punaises de lit, etc.

L'échange de pratiques a été mis en place mi-2022 : durant ces moments, je lance la discussion à partir d'un retour sur les visites de la semaine écoulée, et je suggère aux chargés de visites de partager les pratiques qu'ils jugent intéressantes : ceux-ci échangent alors entre eux et me sollicitent parfois pour obtenir un conseil.

Les thèmes le plus souvent abordés durant ces temps d'échange concernent les postures, les visites difficiles ou encore la précarité alimentaire, les personnes qui pleurent pendant les visites, les personnes âgées isolées, etc.

Nous réfléchissons alors aux contacts notamment associatifs que nous pouvons proposer aux personnes en difficulté. Il faut remarquer que le fait de faire appel à des personnes en insertion, qui ont souvent elles-mêmes connu des situations de précarité, est alors un atout, parce qu'elles disposent en raison de leurs propres expériences de ressources que notre structure, dans certains cas, ignore au départ.

Toutes les réunions d'équipe font l'objet de comptes rendus qui peuvent le cas échéant être transmis aux absents : ceux-ci peuvent s'ils le souhaitent me demander ensuite des précisions sur tel ou tel point.

Au quotidien, nous rencontrons des difficultés notamment liées au fait que nos salariés en insertion sont souvent eux-mêmes précaires, et que les visites les renvoient à leur condition : problèmes de logement ou d'hébergement, accès aux droits, isolement social, notamment. Il est aussi difficile pour les chargés de visite de gérer la frustration des ménages, qu'ils aimeraient pouvoir aider davantage.

Il faut ainsi souvent apprendre à prendre du recul face aux situations difficiles. Il y a peu de temps, un de nos salariés s'est effondré en pleurs parce qu'il ne comprend pas que l'on puisse vieillir et finir sa vie tout seul en France, et qu'un retraité qui a travaillé toute sa vie ne puisse plus manger en raison de l'absence de liens familiaux. Dans le même ordre d'idées, il faut veiller à prendre du recul sur ce que nous disent les occupants, et ne pas prendre leurs problèmes sur nos épaules (au risque de s'écrouler soi-même), mais les prendre par la main pour avancer avec eux puis les laisser poursuivre leur route seuls.

Face à ces difficultés, nous souhaitons faire appel à un ou des intervenant(s) extérieur(s) qui viendrait(en)t nous rendre visite au moins une fois par an afin de mieux appréhender les spécificités des publics précaires, savoir comment accueillir la souffrance, apprendre à écouter, et ainsi de suite.

## 2. Échanges avec les participants

**Isabelle SANS**, Slime du Lot-et-Garonne : Les situations de danger qu'ont rencontrées les chargés de visite de la Croix-Rouge Insertion ont-elles été nombreuses ?

**Morann BINET** : Fort heureusement, ces situations sont très rares.

**Guillaume CLERC** : Je le confirme. Cependant, il est arrivé par exemple qu'un homme en peignoir ait des mains baladeuses et un couteau posé sur son lit. Les chiens peuvent aussi poser problème.

**Nicolas BRAYE**, Fondation de Nice : Quel est le nombre de chargés de visite qui interviennent dans le cadre du Slime de la Gironde ?

**Guillaume CLERC** : Nous nous appuyons sur une quinzaine de chargés de visite dont le travail est coordonné par nos trois opérateurs, eux-mêmes coordonnés par le département de la Gironde.

**Mireia MATENCIO**, Ville de Besançon : Je m'interroge sur le fait que les chargés de visite de Croix-Rouge Insertion interviennent aux domiciles des ménages équipés de blouses de protection et de masques : comment les occupants réagissent-ils ? Ces équipements servent-ils à se faire identifier comme intervenants de la Croix-Rouge ?

**Morann BINET** : Nous utilisons les blouses en cas de présence de punaises de lit, et cela ne pose généralement pas de problème aux personnes rencontrées chez elles. Ces équipements ne servent pas à nous identifier, puisque les chargés de visite portent pour ce faire les vestes de la Croix-Rouge ainsi que des badges professionnels, et sont munis de cartes de visite.

Nous préparons ces visites notamment en posant des questions sur l'éventuelle présence de punaises ou d'autres nuisibles, et également d'animaux de compagnie. Pour autant, nos chargés de visite ne sont pas à l'abri de surprises, et c'est pourquoi nous organisons les quarts d'heure Sécurité.

Pour se prémunir des risques d'infection par d'éventuelles punaises de lit, les chargés de visite ont instruction de ne jamais s'asseoir pendant les visites et de ne pas poser leurs affaires sur les meubles. De la sorte, aucun d'entre eux n'a ramené de punaises de lit chez soi depuis trois ans.

**Juana MORA GIL**, SOLIHA Grand Paris : Les équipes de SOLIHA Grand Paris sont munies de blouses de protection, de masques et de surchaussures, et ont aussi instruction de rester debout pendant les visites. Nous présentons le port de ces équipements aux ménages en leur affirmant que nous ne voulons pas salir leurs intérieurs.

**Une participante** : Le service Hygiène et sécurité de notre département a demandé que les chargés de visite aient à leur disposition des masques, des blouses et des surchaussures. Il leur revient d'apprécier s'ils les utilisent ou non.

**Une participante** : Combien de temps durent les visites effectuées par la Croix-Rouge Insertion ?

**Morann BINET** : Ces visites durent d'une heure à une heure et demie.

### 3. Temps de réflexion collective

**Marie MOISAN**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Nous vous proposons à présent de prendre quelques minutes pour partir des deux interventions ci-dessus et pour identifier :

- Les difficultés et besoins que vos structures rencontrent également, et le cas échéant d'autres besoins à partager avec les autres participants ;
- Les exemples d'outils et de solutions présentées ci-dessus qui vous inspirent et que vous souhaiteriez utiliser dans vos structures.

## Retours des participants

### Difficultés et besoins rencontrés

Les participants à l'atelier ont fait part des difficultés et des besoins rencontrés dans leurs structures respectives, et ont rapporté les éléments suivants à ce titre :

- Pour mieux gérer les émotions et les situations difficiles, les groupes d'analyse des pratiques en présence d'un psychologue sont très adaptés, mais le fait de les réunir exige du temps, tout comme les *debriefs* systématiques après les visites. Ceci étant, ces temps d'échange sont indispensables ;
- Faire face aux difficultés rencontrées du point de vue émotionnel demande de la disponibilité de la part des personnes en situation de les accueillir ;
- Il est très difficile de faire face aux situations pour lesquelles aucune réponse ne peut être apportée, ce qui est très frustrant ;
- Bien souvent, les CESF du département de la Vienne ont le sentiment de ne jamais aller assez loin en termes d'accompagnement. De façon générale, les acteurs des Slime ont souvent le sentiment de ne pas pouvoir en faire assez pour les ménages ;
- Il est souvent difficile de prendre du recul par rapport aux situations vécues par les ménages, et de bien faire la différence entre l'empathie et la sympathie ;
- Lors des visites à domicile, qui sont assez intrusives, il faut veiller à ne pas afficher une posture de sachant, ce qui n'est pas toujours simple, et il faut relativiser le rôle qui peut être joué auprès des ménages ;
- Il faut éviter de se positionner en tant que personnes détenant un pouvoir ou un savoir absolu et centrer les interventions sur l'accès aux droits, en évitant le plus possible d'entrer dans les écueils que présente la relation d'aide ;
- Il est important de prendre du recul sur les situations ressenties comme les plus difficiles, y compris dans un souci d'équité entre les ménages : il est en effet anormal de consacrer plus de temps à des personnes pour lesquelles une forte empathie est vécue par le chargé de visite au détriment d'autres personnes qui se trouvent également en précarité. Dans le même ordre d'idées, il faut savoir être vigilants face aux ménages les plus habiles pour demander de l'aide, tandis que d'autres ne savent pas comment adresser leurs demandes ;
- Il est crucial de maintenir une posture neutre de non-jugement, comme y insiste la formation du CLER au diagnostic sociotechnique. En la matière, il faut garder à l'esprit la posture de base des travailleurs sociaux, ce qui est souvent plus difficile pour les chargés de visite qui présentent au départ un profil technique ;
- Il faut prêter attention à harmoniser le contenu des différentes visites ;
- Il est important d'accompagner les chargés de visite grâce à des dispositifs d'analyse des pratiques faisant appel à des intervenants extérieurs, ceci afin de réguler le mieux possible les ressentis émotionnels ;
- Les coordinateurs d'équipes de chargés de visite ont tout intérêt à suivre la formation du CLER à ce métier afin d'en prendre une pleine connaissance, notamment en ce qui concerne les relations avec les ménages ;
- Il est de plus en plus difficile de demander aux ménages leurs feuilles d'imposition ou leurs rythmes d'utilisation de leur lave-linge ou de leur douche, parce qu'ils considèrent que ces informations relèvent de leur intimité. Les chargés de visite sont souvent désarmés face à ces refus, et ont du mal à expliquer aux ménages pourquoi ils leur posent ce genre de questions : un meilleur encadrement sur ce point apporterait peut-être des pistes de solutions ;
- Dans un souci d'équité et d'efficacité, les encadrants devraient certainement concevoir un document à remettre systématiquement aux ménages à la fin des visites Slime. Ce document pourrait être conçu à l'échelle nationale ;



- Il faut veiller de façon rigoureuse à la sécurité des chargés de visite lorsqu'ils effectuent des gestes techniques. Pour ce faire, un certain nombre de structures leur font passer par exemple l'habilitation électrique, voire la formation Sauveteur-secouriste du travail.

### Exemples d'outils et de solutions

Les participants ont partagé les outils et solutions suivants à partir des expériences vécues dans leurs structures :

- Une des structures représentées lors de l'atelier utilise la méthode « *Facile à dire et à comprendre* » (FALC) : il s'agit d'une démarche européenne normée visant à simplifier la communication entre territoires, collectivités et citoyens grâce à des supports écrits très simplifiés et faisant appel à un pictogramme pour chaque idée transmise ;
- Un certain nombre de formations pourraient être apportées systématiquement aux chargés de visite : formations sur les postures de base, sur la santé mentale, sur la gestion des conflits ou sur la sécurité, notamment ;
- En cas de problème avec un ménage, il faut faire en sorte que le ou les chargé(s) de visite concerné(s) rédigent systématiquement un rapport d'incident, puis qu'ils échangent sur la situation rencontrée avec un encadrant, voire qu'ils soient mis en contact le cas échéant avec un psychologue externe à la structure en cas de besoin ;
- En tout état de cause, il faut veiller à ce que les encadrants échangent au quotidien avec les chargés de visite de retour de mission sur le terrain, afin de faire le point sur les vécus et les ressentis ;
- Une des structures représentées lors de l'atelier a mis en place une démarche de co-développement faisant appel à différents référents selon les domaines. Dans ce cadre, les chargés de visite sont régulièrement en relation avec un référent social, un référent technique et une animatrice, et toute l'équipe peut ainsi s'auto-former en continu. Dans cette même structure, un projet nommé « *Être à sa place* » a été lancé récemment à l'attention des chargés de visite, avec le soutien de travailleurs sociaux ;
- Différents outils spécifiques peuvent être conçus à l'attention des chargés de visite afin de faciliter leur travail : courriers-modèles, argumentaires types, focus spécifiques, process détaillés allant de l'appel téléphonique jusqu'aux suites à donner à la visite, etc. ;
- Il est important de mettre en relation des chargés de visite avec les partenaires du Slime localement, afin qu'ils soient pleinement informés de ce que ces partenaires peuvent apporter aux ménages, ainsi qu'aux chargés de visite eux-mêmes ;
- Une des structures représentées lors de l'atelier a mis en place un système informatique unique utilisable notamment par les membres de cette structure, par les chargés de visite, par les collectivités et par les partenaires du programme : pour chaque ménage signalé et/ou visité, l'ensemble des parties prenantes a ainsi accès aux éléments principaux qui le concernent en quelques clics ;
- Enfin, toute personne encadrante de chargés de visite doit elle-même avoir effectué un certain nombre de visites auprès de ménages en difficulté afin de pouvoir échanger sur les différents aspects du métier en connaissance de cause.

## Atelier n°2 :

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

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

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

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

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

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

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

Il a rassemblé 31 participants autour des deux animateurs.

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

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

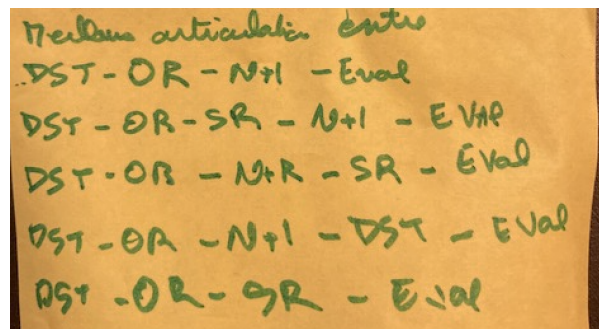
À titre d'exemple, les besoins de précisions exprimés ont été :

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

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

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

Participant.e à l'atelier



DST : diagnostic  
sociotechnique  
OR : orientation

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

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

## 2. La temporalité des actions :

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

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

Participant.e à l'atelier

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

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

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

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

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

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

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

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

## Atelier 3 :

# Quelles spécificités du Slime en milieu rural ?

**Éléonore VINAIS**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Cet atelier vise à identifier les freins que rencontre le programme Slime en milieu rural, et de mettre à contribution les participants pour mieux les connaître et pour cerner des solutions permettant d'y répondre, qu'elles existent déjà ou qu'il faille les mettre en place.

### Introduction

**Aurélié BOGUET**, ALEC de la Nièvre

Je suis chargée de visite chez des ménages en précarité énergétique depuis 2015 dans le département de la Nièvre, qui compte en moyenne 30 habitants par kilomètre carré, ainsi que 2,5 vaches et un hectare de forêt par habitant. La Nièvre apporte donc un bon exemple pour examiner quelles sont les spécificités de la précarité énergétique en milieu rural, qu'il s'agisse de ses aspects négatifs comme positifs.

Notre atelier commencera par une présentation de ce que sont les territoires ruraux, avant un temps de réflexion collective sur les observations des participants dans leurs territoires, afin d'identifier les problématiques sur lesquelles travailler ensuite en deux sous-groupes. Suivra enfin un temps de restitution collective.

Jusqu'en 2020, l'INSEE définissait la ruralité comme ce qui n'est pas urbain. Mais il y a trois ans, l'INSEE et un groupe de géographes ont défini les espaces ruraux en fonction d'une grille de la densité de population des différentes communes. Quatre échelles de densité ont ainsi été retenues de façon officielle :

- Au-delà de 1500 habitants par kilomètre carré, regroupant 50 000 habitants ou plus : communes urbaines densément peuplées ;
- De 300 à 1500 habitants par kilomètre carré, regroupant de 5000 à 50 000 habitants : communes urbaines de densité intermédiaire ;
- De 25 à 300 habitants par kilomètre carré, regroupant de 300 à 5000 habitants : communes rurales peu denses ;
- Moins de 25 habitants par kilomètre carré, regroupant moins de 300 habitants : communes rurales très peu denses.

En France, selon cette définition, 88 % des communes sont situées en milieu rural, ainsi que 33 % de la population.

**Temps de réflexion collective :** Quelles sont les spécificités de la précarité énergétique du milieu rural ? Quelles sont les spécificités des habitants des zones rurales ? Quels sont leurs métiers, leurs âges, les caractéristiques de l'habitat ? Les contraintes climatiques sont-elles différentes en milieu rural ? Quelles sont les énergies qui y sont utilisées ?

Selon les participants, les **principales spécificités relatives à la précarité énergétique en milieu rural** sont les suivantes :

- Habitat diffus, maisons non mitoyennes et bâti ancien. De plus, bien souvent, des immeubles au départ destinés à un autre usage ont été transformés en logements, ce qui pose entre autres des problèmes d'humidité ;
- Maisons en vente en très mauvais état, notamment dans les bourgs, et nombreux signalements de périls, en particulier *via* Histologe. Fréquence forte des propriétaires occupant des maisons dégradées ;
- Logements souvent sous-occupés, alors que dans un même temps il arrive que les difficultés à se loger soient de plus en plus grandes dans un certain nombre de secteurs ruraux, en particulier dans le secteur locatif, mais pas uniquement. Rareté des logements sociaux et offre de logements inadaptée aux besoins ;
- Dans certains secteurs, problèmes de pénurie aggravés par la multiplication des meublés de tourisme et par les résidences secondaires ;
- Cas de vacance en raison de problèmes de succession ;
- Absence de gaz de ville et recours plus fréquent au fioul, au gaz propane et au bois-énergie, ce dernier étant facile d'accès et souvent peu coûteux ;
- Chauffage électrique souvent prédominant dans les logements récents ;
- Relative rareté des abonnements aux fournisseurs d'énergie alternatifs et attachement des habitants aux fournisseurs historiques ;
- Maisons situées en bout de lignes du réseau électrique ;
- Fréquence des installations électriques non conformes et donc dangereuses ;
- Utilisation fréquente d'appareils de chauffage d'appoint, et notamment de poêles à pétrole, qui sont dangereux pour la santé. L'usage de la cheminée à foyer ouvert est aussi régulièrement observé, même si les inserts se sont généralisés ;
- Fréquence élevée des situations de restriction énergétique et habitude de la sobriété : il est courant que des habitants ruraux se contentent par exemple d'une température intérieure de 16 °C en hiver ;
- Difficultés de chauffage spécifiques en montagne ;
- Toitures endommagées et pénurie de couvreurs dans un certain nombre de territoires ruraux ;
- Rareté des artisans du secteur du bâtiment ;
- Dépendance très forte à la voiture, d'où une fréquence importante de la précarité en termes de mobilité compte tenu des coûts qu'elle engendre ;
- Difficultés d'accès aux services en général et en particulier aux structures sociales, qui se trouvent de plus en plus souvent dans les chefs-lieux des communautés de communes. En ce qui concerne les services sociaux, les habitants ruraux peuvent souvent rencontrer des problèmes d'accès en termes de mobilité, mais craignent aussi très souvent le regard et le jugement de leurs concitoyens. De plus, les CCAS manquent souvent en zones rurales de véritables travailleurs sociaux ;
- Fréquence des situations de non-recours aux droits pour des raisons culturelles ;
- Généralisation des déserts médicaux, donc des problèmes d'accès aux soins ;
- Liens sociaux souvent étroits, d'où une certaine solidarité spontanée : par exemple, le fait qu'un grand-père ne vienne pas chercher sa baguette comme d'habitude à la boulangerie inquiétera immédiatement le voisinage. Les réseaux associatifs sont aussi souvent très forts à la campagne, où le troc, par ailleurs, est courant. Mais à l'inverse, il arrive que des voisins ne s'entendent pas, et nombre de personnes se retrouvent alors d'autant plus isolées ;
- Fréquence des personnes vivant seules, et plus particulièrement des femmes seules ;
- Vie plus agréable qu'à la ville en été ;
- Bonne qualité de l'air extérieur ;
- Animaux de compagnie et petit élevage fréquents ;
- Fréquence des jardins, ce qui est un point positif pour l'alimentation, ainsi que des circuits courts ;
- Variabilité forte des prix de l'eau d'un territoire à l'autre ;

- Absence d'assainissement ou assainissement non conforme.

**Temps de réflexion en sous-groupes :** Séparation en deux groupes, le premier pourrait examiner les solutions techniques et financières aux problèmes évoqués ci-dessus en ce qui concerne le bâti, et le second se consacrer aux problèmes de repérage.

### **1. Restitution des travaux du sous-groupe consacré au bâti**

En milieu rural, le financement des travaux chez des ménages en précarité énergétique peut concerner des approches globales ou des gestes plus spécifiques : électricité, plomberie, isolation, traitement de l'humidité, fenêtres, etc. Un certain nombre de dispositifs d'aides financières peuvent être mobilisés en ce sens. Les premiers sont de droit commun, et d'autres sont spécifiques aux différents territoires, bien que le fait de les solliciter exige toujours du temps et une ingénierie complexe.

Dans ce contexte, l'auto-réhabilitation accompagnée peut apporter des leviers intéressants, notamment lorsque les travaux sont d'ampleur modeste. Dans certains territoires, les Compagnons Bâisseurs peuvent apporter des solutions aux personnes en difficulté pour améliorer leurs logements, par exemple en ce qui concerne la mise en sécurité des installations électriques ou les travaux d'étanchéité. D'autres acteurs sont aussi actifs pour mettre en œuvre l'auto-réhabilitation accompagnée dans de nombreux territoires ruraux. Toujours dans le cadre de l'auto-réhabilitation, il est parfois possible de faire appel à des matériauuthèques et/ou à la filière du réemploi, qui se développent peu à peu. Retour d'expérience d'Energ'éthique 04 : Un technicien réalise de l'ARA en interne sur les petits travaux d'électricité, plomberie, isolation, plâtre.

Au-delà des aides de droit commun et des aides mises en place par les collectivités, d'autres types d'aides peuvent être sollicitées, par exemple auprès des caisses de retraite telles que la CARSAT ou la MSA, qui disposent de fonds pour financer des travaux chez leurs bénéficiaires.

Pour autant, il est souvent difficile en milieu rural de trouver des artisans pour intervenir sur de petits postes de travaux tels que l'isolation de quelques mètres carrés ou la remise à niveau de systèmes de chauffage défectueux.

En parallèle, il faut parfois se focaliser sur des priorités, par exemple en ne traitant qu'une partie des logements, en particulier chez les personnes âgées qui peuvent habiter dans de grandes surfaces, ce qui amène alors à se questionner sur l'occupation des lieux. Parmi les solutions d'urgence envisageables, il est parfois possible de mettre en place des systèmes de chauffage temporaires (la fondation Leroy Merlin a été évoqué pour le prêt de radiateur électrique type bain d'huile) et/ou d'intervenir sur la production d'eau chaude sanitaire ou la ventilation : en effet, il n'est pas toujours possible d'aller dans tous les cas vers des opérations d'ensemble performantes, du moins dans un premier temps. Même si les personnes âgées ont une attache sentimentale de leur maison, la question du relogement a été évoquée. Le Morbihan a testé des "Maisons Partagées" jusqu'à 10 chambres. Il existe également des RPE Résidence pour Personnes Âgées.

Par ailleurs, les aides de l'Anah pour l'adaptation des logements des personnes âgées peuvent dans certains cas être articulées à MaPrimeRénov', ceci en fonction des différentes délégations territoriales de l'Anah. Il existe aussi dans certains cas des financements par des opérateurs en vue de l'adaptation des logements aux personnes âgées, par exemple pour aménager des salles de bain et/ou remplacer des baignoires par des douches.

Ceci étant, pour le moment, les Slime n'ont pas pour fonction d'orienter les ménages vers les artisans, ce qui reviendra plutôt à l'accompagnement renforcé qu'apportera le dispositif MAR. INHARI porte une poignée de dossiers de ce type dans le cadre du Réseau Éco Habitat, mais cela exige beaucoup de temps de travail.



L'expérience d'une autre structure locale montre qu'une chargée de mission à plein temps pourrait gérer à elle seule une quarantaine de dossiers de rénovation globale par an, en articulation avec le travail de l'assistante sociale et en allant parfois jusqu'à la maîtrise d'ouvrage – tout en sachant que le suivi de ce type de dossiers exige cependant en général plusieurs années.

## **2. Restitution des travaux du sous-groupe consacré au repérage**

En zones rurales, de nombreuses personnes en difficulté échappent aux réseaux d'accompagnement les plus classiques – mairies, CCAS ou associations caritatives, pour l'essentiel. Face à cette réalité, il est tout d'abord possible à court terme de faire appel au bouche-à-oreille, qui fonctionne souvent bien : ainsi, une personne qui a bénéficié d'une visite en parlera généralement spontanément à ses voisins et à sa famille, ce qui peut être très efficace.

En parallèle, il faut évidemment activer les réseaux de travailleurs sociaux en les sensibilisant de façon régulière aux enjeux de la précarité énergétique, ce qui exige cependant du temps. Il est aussi souhaitable de faire connaître les Slime à travers les bulletins municipaux, de faire en sorte de repérer les personnes en situation d'impayés de factures d'énergie et autant que possible de mettre en contact les personnes précaires avec les associations caritatives présentes dans les territoires ruraux.

À plus long terme, il faudrait sensibiliser à la précarité énergétique toutes les personnes qui peuvent être en contact des personnes en difficulté – infirmiers, aides à domicile, facteurs, etc. – afin qu'elles puissent les mettre en contact avec les dispositifs tels que les Slime. Il est aussi très important de sensibiliser les élus locaux et les équipes des collectivités afin qu'elles renvoient les personnes précaires vers les personnes-ressources des zones rurales.

D'autres dispositifs sont aussi envisageables à moyen et long terme, comme la mise en place de bus des solidarités ou les systèmes développés par les Locaux-Moteurs. Ces derniers font appel à des habitants-relais rémunérés qui effectuent des porte-à-porte à raison d'environ sept adresses par mois pour entrer dans les logements et expliquer aux habitants rencontrés qu'il est possible de bénéficier d'aides pour l'amélioration des logements, tout en procédant à un premier repérage des situations de précarité énergétique ou d'habitat indigne.

Il est en revanche plus difficile de solliciter et de chercher à rencontrer les habitants des zones rurales dans le cadre de marchés, de fêtes locales ou par l'intermédiaire d'épiceries ou de bars, par exemple, parce que ces lieux sont publics et que les personnes précaires sont très souvent rétives en milieu rural à faire connaître leurs difficultés devant d'autres habitants.

## Atelier 5 :

# Articuler le Slime et la lutte contre l'habitat indigne

**Ressources** : [ADIL56 atelier CLER journée réseau 10 novembre 2023 LHI et SLIME](#)  
[ARS Atelier 5 LHI et Slime](#)

**Claire BALLY**, CLER - Réseau pour la transition énergétique

Cet atelier sera consacré à l'articulation entre le Slime et la lutte contre l'habitat indigne. Pour cadrer nos travaux, nous entendrons d'abord l'intervention conjointe de Carla Alendouro Silva et Julie Blomme, de l'ARS Île-de-France, avant un premier temps d'échange.

Ensuite, nous entendrons le retour d'expérience de Bénédicte Garçon, de l'ADIL du Morbihan, qui est elle-même chargée de visite : ce sera l'occasion d'évoquer les multiples situations rencontrées sur le terrain, notamment en fonction des différents statuts d'occupation. Nous échangerons ensuite durant un temps de débat.

### 1. Intervention de **Carla ALENDOURO SILVA**, ARS Île-de-France

Je travaille au siège de l'ARS Île-de-France, qui comporte huit délégations départementales chargées d'intervenir sur le terrain, notamment en ce qui concerne l'habitat indigne. L'ARS Île-de-France a pour rôle de déployer les politiques de santé au niveau régional et porte à ce titre des missions allant de la prévention jusqu'au soin, en passant par l'accompagnement médico-social. Son action est cadrée par l'actuel PRSE 4 (2023-2028), dont l'un des axes porte sur l'habitat.

La lutte contre l'habitat indigne associe l'action de l'ARS Île-de-France, pour le compte du préfet de région, et celle des communes, sous la houlette des maires ou des Présidents d'EPCI. Les ARS sont globalement chargées du pilotage de la santé publique et de la régulation de l'offre de soins. À ce titre, elles effectuent un contrôle réglementaire, gèrent les crises sanitaires, anticipent par exemple des événements de pollution ou agissent dans le domaine de la santé liée à l'environnement.

Les ARS mettent aussi en place des actions de prévention et de promotion de la santé à travers des financements et le partenariat avec nombre d'associations porteuses d'actions précises, en particulier en ce qui concerne la lutte contre l'habitat indigne.

La lutte contre l'habitat indigne s'inscrit dans l'action réglementaire des ARS, le préfet étant décisionnaire en termes d'insalubrité. L'habitat indigne a été défini en 2009 par la loi MOLLE de la façon suivante : « *Constituent un habitat indigne les locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que les logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé.* »

En parallèle, depuis 2021, l'article L.1331-22 du Code de la santé publique précise que « *Tout local, installation, bien immeuble ou groupe de locaux, d'installations ou de biens immeubles, vacant ou non, qui constitue, soit par lui-même, soit par les conditions dans lesquelles il est occupé, exploité ou utilisé, un danger ou risque pour la santé ou la sécurité physique des personnes est insalubre.* »

C'est dans le cadre de cette définition qu'il est possible d'agir en matière d'insalubrité, en mettant en œuvre une action centrée sur les risques sanitaires liés aux conditions d'habitation : moisissures, infiltrations, installation électrique dangereuse, présence de plomb, présence d'amiante, absence d'ouverture sur l'extérieur, accumulation de déchets, etc.

### **Julie BLOMME, ARS Île-de-France**

Je suis responsable de la cellule Environnement intérieur au sein de la délégation départementale des Hauts-de-Seine de l'ARS Île-de-France, qui s'occupe du traitement de l'insalubrité. Les situations d'insalubrité sont en pratique multiples :

- Locaux impropres à l'habitation : cave, sous-sol, pièce sans ouvrants, hauteur sous plafond insuffisante, etc. ;
- Installation électrique dangereuse ;
- Situation de sur-occupation manifeste ;
- Situation d'incurie dans le logement ;
- Logements insalubres : moisissures, humidité, etc.

### **Carla ALENDOURO SILVA**

Plusieurs textes régissent l'action de lutte contre l'habitat indigne. Les articles L.1331-22 et L.1331-23 du Code de la santé publique apportent réciproquement une définition de l'insalubrité et une interdiction de mettre à disposition des locaux impropres par nature à l'habitation.

En pratique, la procédure mise en œuvre s'appuie sur le Code de la construction et de l'habitation (articles L.511-1 à L.511-22), qui établit le pouvoir de police administrative du préfet pour l'insalubrité et le pouvoir de police administrative du maire pour le défaut de solidité des édifices, les équipements communs dangereux et l'entreposage dangereux de matières explosives ou inflammables. L'ordonnance n°2020-1144 du 16 septembre 2020 relative à l'harmonisation et à la simplification des polices des immeubles, locaux et installations, est venue modifier ces deux codes pour encadrer l'action sur le terrain.

D'autres textes sont applicables :

- Le décret n°2023-695 du 29 juillet 2023 portant règles sanitaires d'hygiène et de salubrité des locaux d'habitation et assimilés ;
- Le Règlement sanitaire départemental (RSD), lorsqu'il reste en vigueur ;
- L'arrêté ministériel du 24 mars 1982 relatif à l'aération des logements modifié en 1983 ;
- Le décret n°2023-641 du 20 juillet 2023 relatif à l'entretien des foyers et appareils de chauffage, de cuisine et de production d'eau chaude à combustion et au ramonage des conduits de fumée ;
- L'arrêté du 20 juillet 2023 précisant les spécifications techniques et les modalités pour l'entretien et le ramonage des dispositifs de chauffage décentralisés à combustible solide.

Il est important de bien distinguer non-décence et insalubrité, comme le précise un guide publié par le PNLHI en février 2021. L'insalubrité relève des polices administratives du préfet et du maire alors que la non-décence relève du droit locatif. À ce titre, les ARS n'utilisent donc pas le décret Décence pour qualifier les situations d'insalubrité.

Dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, les partenaires des ARS sont multiples : les collectivités (SCHS), certains services préfectoraux (DRIHL et DDT), les Conseils départementaux, la magistrature, les ADIL ou encore la CAF, les Centres Antipoison et de toxicovigilance et certaines Instances nationales (DGS et PNLHI notamment), ainsi qu'un certain nombre d'associations et d'opérateurs.

L'action de ces multiples partenaires est coordonnée sous l'autorité des préfets des départements par les Pôles départementaux de lutte contre l'habitat indigne (PDLHI), dont les objectifs consistent à mettre en relation les acteurs concernés par la lutte contre l'habitat indigne, et à animer, à communiquer et à coordonner leurs actions tout en proposant des outils et une aide aux collectivités pour traiter l'habitat indigne dans leurs territoires.

Bien souvent, la mairie reçoit les signalements et sollicite l'ARS en cas d'insalubrité, qui contacte alors les services préfectoraux en cas de besoin de travaux d'office.

Ceci étant, des partenaires tels que l'ADIL ou la CAF ont aussi leurs rôles à jouer dans le cadre de cette action, et chaque dossier met en jeu un certain nombre de partenaires : la gestion de celle-ci est donc complexe.

### **Julie BLOMME**

À la suite des signalements, nous examinons chaque situation :

- En cas de non-décence, notre délégation départementale des Hauts-de-Seine, dans le cadre d'une convention *ad hoc*, transmet les dossiers à la CAF, qui procède à la suspension des aides au logement jusqu'à la réalisation des travaux de mise en conformité ;
- En cas de constat d'une infraction pénale au RSD ou au décret Salubrité, nous transmettons le dossier au procureur de la République, qui peut mettre en place des amendes ;
- Si les désordres constatés caractérisent une situation d'insalubrité dans le logement, l'ARS ou le SCHS établit un rapport de visite, et l'ARS met en œuvre la procédure de traitement de l'insalubrité. En cas de besoin, il est possible de prendre un arrêté d'urgence, par exemple pour faire procéder à la mise en sécurité de l'installation électrique sous quarante-huit heures.

Il est important de rappeler que la loi édicte une obligation de signalement au titre de l'article L.511-6 du Code de la construction et de l'habitation : « *Toute personne ayant connaissance de faits révélant l'une des situations mentionnées à l'article L. 511-2\* signale ces faits à l'autorité compétente, qui met en œuvre, le cas échéant, les pouvoirs définis par le présent chapitre.* » Par conséquent, toute personne ayant connaissance d'une situation pouvant porter atteinte à la sécurité et/ou à la santé d'occupants ou de tiers doit en informer l'autorité compétente, à savoir le maire (ou le Président de l'EPCI) ou le préfet.

Par ailleurs, la loi ELAN a mis en place une obligation de signalement au procureur de la République pour les syndics de copropriété et les agents immobiliers en ce qui concerne les activités de marchands de sommeil, et concernant les agents et services publics, l'article 40 du Code pénal édicte une obligation de signalement au Procureur pour crimes et délits.

Concrètement, le plus simple est de signaler toute suspicion d'insalubrité au service Hygiène de la commune concernée, qui traite ou oriente par la suite le dossier vers l'ARS. En cas de signalement, une visite est organisée par les services de la commune, qui qualifient les désordres et les risques pour la santé avant mise en œuvre de la procédure, qui est contradictoire : un délai d'un mois est laissé au propriétaire et aux occupants pour qu'ils puissent par exemple prouver que des travaux sont en passe d'être engagés.

Passé ce délai, le dossier est examiné de façon facultative par le CoDERST : dans les Hauts-de-Seine, cette instance est systématiquement saisie, puisque cela permet de convoquer les occupants et le propriétaire pour qu'ils puissent exposer leurs situations, donc parfois de trouver des solutions.

Par la suite, l'arrêté préfectoral de traitement de l'insalubrité est le cas échéant pris, et les délais commencent à courir. L'arrêté contient les prescriptions à mettre en œuvre (travaux et/ou hébergement ou relogement définitif). En cas de constat de carence rédigé par le SCHS ou l'ARS, la préfecture fait effectuer les travaux d'office et recouvre par la suite les sommes dépensées auprès du propriétaire. Une fois les travaux réalisés par ce moyen ou par le propriétaire, une visite de contrôle par le SCHS ou l'ARS a lieu dans le logement, et l'arrêté est levé en cas de résultats satisfaisants.

En pratique, cette procédure peut durer de quelques mois à deux ans environ, en particulier parce qu'un relogement peut exiger plusieurs années. Dans les Hauts-de-Seine, l'ARS et la DRIHL ont donc noué un partenariat avec un opérateur chargé de l'accompagnement social des occupants à la suite de la prise de l'arrêté. Il est à noter que cette procédure protège très fortement les locataires, y compris les familles en situation de résidence irrégulière dans le territoire français. De plus, l'arrêté suspend le paiement des loyers.

### **Carla ALENDOURO SILVA**

Les conditions de mise en œuvre des prescriptions contenues dans les arrêtés (travaux et/ou hébergement ou relogement) sont détaillées par les articles L.521-1 à L.521-4 du Code de la construction et de l'habitation : par exemple, une indemnité au bénéfice des occupants est prévue si le propriétaire ne parvient pas à les reloger et si l'Etat a dû intervenir en substitution pour le faire.

Sans entrer dans le détail, l'arrêté préfectoral protège de façon très efficace les locataires, puisque la loi considère que le bailleur est entièrement responsable de ses actes : toute la procédure est à ses frais, et il ne récupérera en particulier jamais les loyers suspendus jusqu'au retrait de l'arrêté. Concrètement, le propriétaire a fortement intérêt à exécuter rapidement lui-même les prescriptions de l'arrêté, ce d'autant plus qu'en cas de retard, il est possible de lui imposer des astreintes financières journalières, voire une amende.

En 2020, par exemple, un millier d'arrêtés préfectoraux ont été pris en Île-de-France, ce qui ne tient pas compte des dossiers d'insalubrité qui ont pu être réglés sans arrêté. Quelque 4000 signalements sont adressés chaque année à l'ARS Île-de-France en parallèle de ceux adressés aux SCHS franciliens, qui sont assez nombreux. Ces chiffres représentent de 40 % à 50 % du total au niveau national.

En résumé, en cas de péril, il faut alerter sans délai la commune, et votre ARS ou votre préfecture dans les autres cas présumés d'insalubrité.

### **Échanges avec les participants**

**Question :** Compte tenu des contraintes qui s'appliquent aux propriétaires en cas de prise d'arrêtés, certains d'entre eux ne sont-ils pas tentés de vendre leurs biens ?

**Carla ALENDOURO SILVA :** Cette tentation fait partie des réactions possibles des bailleurs.

**Julie BLOMME** De plus, les recours en contentieux sont fréquents, et les propriétaires, souvent, ne se présentent pas aux convocations qui leur sont adressées, préférant de fait payer les sommes que leur réclamera l'État en cas de substitution. Dans les cas les plus graves, l'ARS effectue des signalements au procureur de la République, et un certain nombre de propriétaires se retrouvent finalement face à des procédures pénales.

**Question :** Existe-t-il un profil type chez les propriétaires qui louent des biens insalubres ?

**Carla ALENDOURO SILVA** : Il faut d'abord compter avec les marchands de sommeil, qui se retrouvent au pénal. Il nous est ainsi arrivé de faire procéder à des interventions de police nationale débouchant sur des gardes à vue. L'ARS mène ses enquêtes dans le domaine de l'habitat, et dans un certain nombre de cas, les affaires débouchent aussi sur des procédures pénales. Les activités des marchands de sommeil sont malheureusement courantes en Île-de-France : ainsi, nous avons connu une affaire retentissante dans le cas de la clinique de Neuilly-sur-Marne, où vivaient quelque 40 personnes en situation irrégulière.

Dans d'autres cas, les propriétaires sont tout simplement mal informés de leurs obligations et/ou sont impécunieux, et procèdent aux travaux sans qu'il soit nécessaire de passer par la prise d'arrêtés. Le cas échéant, ils peuvent donc bénéficier des aides de l'Anah, notamment.

Dans tous les cas, le point fort de la procédure d'insalubrité est la très forte protection des occupants. Ainsi, le cas échéant, les procédures d'expulsion sont suspendues, tout comme les loyers, et des procédures pénales sont engagées si le bailleur menace voire agresse ses locataires.

Cette protection est si forte que certains locataires tentent d'en tirer parti et de rester gratuitement dans un logement en très mauvais état, d'autres espérant être relogés automatiquement alors que des travaux sont possibles, et il revient alors à l'ARS de rappeler les conditions prévues par la procédure à l'attention de l'ensemble des parties prenantes.

De façon générale, la prise d'arrêtés d'insalubrité est assez violente, et dans de nombreux cas, elle tend encore plus des situations qui étaient déjà difficiles : il nous incombe alors d'intervenir pour faire en sorte de les calmer autant que possible.

**Question** : Que faire si les services communaux ne réagissent pas à un signalement de péril ?

**Carla ALENDOURO SILVA** : Il faut alors adresser le signalement aux services préfectoraux, puisque le préfet peut alors se substituer au maire concerné. Ceci étant, les ARS, les préfetures et les mairies échangent systématiquement de façon étroite en cas de signalement d'insalubrité, et Histologe joue également un rôle important dans les cas de mal-logement en général, bien que cette plateforme ne puisse être utilisée que par des occupants.

**Question** : Histologe joue-t-il un rôle auprès des ARS du point de vue statistique ?

**Carla ALENDOURO SILVA** : Proposé aux départements et non obligatoire, le dispositif Histologe est géré par le ministère du Logement et par les préfetures, et les ARS ne reçoivent par ce biais que les signalements qui les concernent, c'est-à-dire ceux relatifs à des situations d'insalubrité. Il est à noter que la Ville de Paris dispose de son propre système de signalement du mal-logement.

**Question** : Les ARS se contentent-elles d'un signalement par les communes concernées ? N'est-il pas préférable de recevoir des rapports plus précis ?

**Carla ALENDOURO SILVA** : La situation varie selon les territoires. Certains PDLHI ont mis en place des fiches de signalement assez détaillées. Lorsque le signalement est effectué par des opérateurs Habitat et non par l'occupant lui-même, les ARS leur font connaître leurs critères d'appréciation et renvoient en cas de péril les demandes vers le maire. À défaut de plus de précision, le signalement doit tout de même être adressé au maire, qui peut diligenter une visite pour établir un rapport plus précis.

**Question** : Quelle est précisément la différence entre un habitat indigne et un habitat insalubre ?

**Carla ALENDOURO SILVA** : Un logement en péril n'est pas forcément insalubre, bien qu'il soit pour autant indigne. Selon les textes en vigueur, les logements insalubres sont ceux qui font courir un danger à la santé des occupants, et qui ont en pratique fait l'objet d'un arrêté d'insalubrité.

Par ailleurs, les situations de non-décence ne sont pas toujours en relation potentielle avec l'action des CAF, puisque les locataires ne sont pas tous aidés par les allocations Logement.

**Question :** Le fait qu'un signalement ne soit pas effectué par l'occupant lui-même pose-t-il problème ?

**Julie BLOMME :** Sur le fond, cette situation ne pose aucun problème du point de vue opérationnel. Ceci étant, du point de vue informatique, la divulgation de données à caractère personnel ne peut être accordée que par l'occupant lui-même. Cette situation évoluera peut-être durant les années à venir, bien qu'Histologe soit déjà un très bon outil de signalement.

## 2. Intervention de Bénédicte GARÇON, ADIL du Morbihan

Depuis 2017, je suis coordinatrice du Slime du Morbihan au sein de l'ADIL du Morbihan, ceci pour le compte du département, et j'étais jusqu'alors chargée de la coordination du PDLHI, toujours dans la même structure. Dans notre département, le Slime a été créé en 2017 en lien étroit avec le PDLHI, qui est piloté de façon opérationnelle par le Conseil départemental et par l'État (DDTM).

Dans notre département, le Slime a été créé notamment parce que le PDLHI se retrouvait face à des situations de précarité énergétique qui ne pouvaient pas être traitées jusqu'alors. Dans le Morbihan, deux dispositifs opérationnels couvrent ainsi désormais tout le département, la fiche de repérage étant unique.

Selon les cas, les fiches renseignées doivent être envoyées par les donneurs d'alerte à Morbihan Solidarité Énergie ou au PDLHI, qui existe depuis 2008.

Le Slime du Morbihan conduit à la visite de plus de 400 ménages en précarité énergétique par an et fonctionne de façon classique. De son côté, le PDLHI est porté par la DDTM et rassemble de nombreux partenaires financiers et opérationnels, notamment lors d'une réunion mensuelle lors de laquelle les fiches de signalement sont examinées : dans certains cas, cela débouche sur des visites à domicile effectuées par un opérateur Habitat, qui remplit alors les grilles d'insalubrité.

À la suite du remplissage de la fiche de repérage, le donneur d'alerte se demande dans un certain nombre de cas s'il doit l'adresser au Slime ou au PDLHI. La ligne de démarcation est alors assez simple : dans les cas de précarité énergétique, il est fait appel au Slime, la démarche n'étant pas toujours signalée au bailleur lorsqu'il existe, et étant non coercitive, car de nature amiable. Au contraire, il faut faire appel au PDLHI lorsque le bailleur a été informé en amont et qu'il ne réagit pas.

La fiche de repérage est assez complète et est assortie d'un mode d'emploi qui précise notamment lorsqu'il faut faire appel au Slime ou, au contraire, au PDLHI. Les dossiers sont parfois réorientés par la suite. À ce sujet, nous faisons en sorte d'éviter les doubles signalements, le cas échéant en prenant contact par téléphone avec les donneurs d'alerte concernés.

En cas de situation de précarité énergétique, l'objectif est avant tout d'identifier les causes de la situation rencontrée et de permettre aux ménages de mieux contrôler leurs consommations d'énergie et d'améliorer leurs situations. En cas de non-décence, il s'agit de donner les moyens aux locataires d'intervenir auprès de leurs bailleurs. Et dans les situations d'habitat indigne, qui apportent le cas échéant des protections renforcées aux locataires, il ne faut pas oublier que les procédures permettent aussi aux propriétaires de faire appel à un certain nombre d'aides financières.

Dans notre département, le chargé de visite peut à l'issue de sa visite faire état dans son rapport d'un constat de non-décence en fonction des caractéristiques des situations constatées, ce qui permet d'évoquer ce point lors de l'ouverture de la médiation avec le bailleur : il lui est alors indiqué qu'en cas d'inaction de sa part, le dossier pourra être basculé vers le PDLHI.

Nous pouvons de plus lui proposer une aide pouvant aller jusqu'à 600 euros pour l'inciter à intervenir.

Dans le Morbihan, plusieurs aides sont mobilisables pour faciliter la prise en charge des situations à l'attention des locataires comme des propriétaires occupants. À travers le Slime, les locataires peuvent bénéficier d'une médiation avec leurs bailleurs, alors que les dossiers dépendant du PDLHI font plutôt l'objet de courriers très formels. Toujours dans le cadre du Slime du Morbihan, il est possible de faire appel à un fonds départemental d'aide aux travaux dans les situations locatives comme chez les propriétaires occupants, et le Bricobus des Compagnons bâtisseurs permet d'intervenir pour réaliser des petits travaux chez les locataires.

Dans le cadre de la médiation avec le bailleur, le fait de pouvoir lui proposer une aide sans condition de ressources à la suite d'une démarche Slime du locataire débloque bien souvent sa décision d'effectuer des travaux, ce qui est très positif.

Cinq cas concrets permettent d'illustrer les questions les plus courantes qui peuvent se poser en ce qui concerne l'articulation des dispositifs du Slime et du PDLHI :

- Situation d'un propriétaire occupant rencontré dans le cadre du Slime, et dont le logement présente de possibles éléments d'insécurité : dans le doute, une visite du PDLHI est demandée pour vérifier si le logement atteint la cotation de 0,3 sur la grille d'insalubrité, ce qui permet alors au propriétaire occupant de bénéficier des subventions de lutte contre l'habitat indigne de l'Anah ;
- Situation d'un propriétaire occupant traitée dans le cadre du PDLHI et du Slime du Morbihan. Au vu des délais de résolution des situations dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, qui sont au minimum de deux ans, nous procédons parfois à une visite Slime pour enclencher des solutions temporaires, en utilisant notre fonds d'aide aux travaux, avant la réalisation de gros travaux dans le cadre de procédure d'insalubrité ;
- Situation d'un locataire du parc privé avec critère d'indécence : avant d'adresser le dossier au PDLHI, l'ADIL du Morbihan tente d'abord de mettre en place un traitement à l'amiable en vue de la réalisation de travaux, ceci à partir du rapport de visite. Le dossier n'est envoyé au PDLHI que si le propriétaire refuse d'effectuer les travaux ;
- Situation d'indécence et d'insalubrité chez un locataire du parc privé, avec échec de la médiation et non réalisation de travaux ou travaux minima : transfert vers le PDLHI ;
- Situation d'un locataire du parc privé dont le logement présente des défauts de décence, mais qui refuse que l'ADIL du Morbihan communique le rapport de visite au bailleur de peur d'être mis à la rue. Dans ce cas, l'ADIL informe le locataire des critères de non-décence, qui figurent dans le rapport, et de ses droits. Le locataire est aussi informé de la possibilité de mettre en œuvre une médiation avec son bailleur et des aides dont ce dernier peut éventuellement bénéficier pour réaliser les travaux, mais le dossier n'est pas transmis au PDLHI en l'absence d'accord du locataire.

Voici ce dont je pouvais faire part aux participants à cet atelier sur les questions qui m'ont été posées. Je peux à présent répondre à vos questions, mais sachez que je suis aisément joignable au sein de l'ADIL du Morbihan pour toute demande d'information.

### ***Échanges avec les participants***

**Question :** L'ARS Île-de-France est-elle en accord avec les modalités d'intervention de l'ADIL du Morbihan, qui débouche dans certains cas sur l'absence d'information du bailleur en cas de craintes chez le locataire ?

**Julie BLOMME :** Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, le Code de la construction et de l'habitation oblige en principe à signaler toute situation d'atteinte à la santé ou à la sécurité des occupants.



En pratique, la mise en œuvre de cette obligation peut être délicate, notamment lorsque les propriétaires menacent directement leurs locataires, voire les agressent et/ou les jettent à la rue : il n'est pas rare que les occupants demandent alors d'arrêter les démarches en cours, ce qui arrive aussi lorsqu'ils sont en situation irrégulière, alors que cette situation ne pose aucun problème au regard du droit. Ceci étant, dans de nombreux cas, les propriétaires savent pertinemment quel est l'état de leur bien, et l'ARS déclenche alors la procédure d'insalubrité, quitte à solliciter la police nationale et le procureur de la République dans les cas les plus graves.

**Question :** Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, certaines mauvaises performances énergétiques sont devenues des critères de non-décence des logements. Comment les acteurs de la lutte contre le mal-logement réagissent-ils dans ce type de cas ?

**Bénédicte GARÇON :** Nous faisons d'abord en sorte d'inciter le bailleur à restaurer la décence de son bien locatif. S'il s'avère rétif à toute intervention à l'amiable, nous lui indiquons dans un certain nombre de cas qu'il est possible de saisir la CAF de la situation, voire d'alerter le PDLHI par la suite.

**Témoignage :** Dans le cadre de l'animation du Slime de Paris, nous rencontrons souvent des situations d'habitat indigne, et nous aidons les ménages concernés à effectuer les démarches pour faire une déclaration de ce type. Ceci étant, l'occupant ne sait généralement pas au départ de quel dispositif relève sa situation.

**Bénédicte GARÇON :** En effet. Mais bien souvent, il est préférable lorsque les situations ne s'avèrent pas encore bloquées entre le locataire et le bailleur d'agir avec les outils du Slime plutôt que d'ouvrir des procédures coercitives complexes, notamment en cas de non-décence.

À ce sujet, lorsqu'un occupant se rapproche de sa mairie en cas de problèmes importants, la première question que lui posent les services municipaux consiste à savoir si le propriétaire est informé de la situation – sauf si la personne vit dans une cave, par exemple. Par ailleurs, si l'installation électrique est dangereuse, il faut agir immédiatement en raison de risques pour la vie des occupants : il est donc souvent indispensable de saisir le PDLHI.

**Question :** Que faire lorsque l'insalubrité concerne des propriétaires occupants ?

**Julie BLOMME :** En cas de péril ou d'insécurité liée à l'état de l'installation électrique chez un propriétaire occupant, il faut immédiatement saisir la mairie de la situation. Le défaut de signalement peut en effet déboucher sur des enquêtes en responsabilité pénale, comme c'est le cas en ce qui concerne les effondrements d'immeubles survenus ces dernières années à Marseille et à Montreuil. Dans les cas moins dangereux à court terme, il faut informer le PDLHI.

**Témoignage :** Dans les petits villages où nous intervenons, l'expérience montre que tout le voisinage se braque si nous prenons des initiatives contre la volonté des occupants, et nous ne pouvons dès lors plus du tout intervenir dans telle ou telle localité. Dans certains cas, nous n'arrivons pas à obtenir l'accord des occupants pour informer les propriétaires : nous essayons alors de les convaincre de l'intérêt de le faire, tout en gardant à l'esprit qu'il est essentiel de conserver la confiance de la population.

Par ailleurs, nous avons connu un cas dans lequel une propriétaire occupante s'est retrouvée à la rue à la suite d'un arrêté municipal de péril, sans solution de relogement, ce qui a causé un réel traumatisme chez la chargée de visite qui a géré le dossier en question.

**Julie BLOMME :** Dans les cas de péril, il faut agir très rapidement pour protéger la vie des occupants. Pour autant, normalement, les mairies ne laissent pas les personnes concernées à la rue, même lorsqu'elles sont propriétaires des biens en question. Si le maire n'est pas sensible à la nécessité du relogement, il faut alors saisir le préfet en urgence, puisqu'il peut procéder pour le moins à la mise à disposition d'un hébergement temporaire.

Lorsque je travaillais pour la municipalité de Montreuil, la Ville possédait une dizaine de logements d'urgence afin de ne pas laisser à la rue les personnes expulsées de leurs habitations en raison d'arrêtés de péril. Les petites communes rurales peuvent souvent se trouver face à l'absence de ce genre de solutions, mais concrètement, il faut alors entrer en médiation avec le maire et/ou saisir le PDLHI. Dans l'urgence, les situations peuvent parfois se révéler chaotiques, mais l'enjeu est de protéger la vie des personnes concernées, et la position de l'État, donc des ARS, est très claire sur ce point : il faut appliquer la réglementation.

**Témoignage :** Ce point est entendu. Ceci étant, il faut faire en sorte que le poids des conséquences humaines des procédures d'insalubrité ne repose pas uniquement sur les épaules des chargés de visites qui ont effectué les signalements.

**Julie BLOMME :** Bien sûr. Il faut dans ce genre de situations entourer le chargé de visite et entrer en médiation avec les partenaires Habitat du territoire, ainsi qu'avec la mairie.

**Question :** Dans les zones rurales, les situations d'insalubrité les plus dangereuses sont liées à l'état d'installations électriques défectueuses. Comment intervenir dans ce type de cas ?

**Témoignage :** Les acteurs associatifs porteurs de l'auto-réhabilitation accompagnée sont d'ailleurs habitués à la mise en sécurité des installations électriques en urgence.

**Julie BLOMME :** Dans ce genre de situations, il faut faire appel à la mairie pour faire procéder en urgence à des travaux d'office.

**Témoignage :** Il faut aussi rappeler qu'il existe souvent des fonds d'urgence dans les collectivités rurales. Toujours dans les petites communes, les CCAS disposent de budgets qui permettent d'intervenir rapidement pour mettre en sécurité par exemple les installations électriques même sans en informer officiellement le maire, au moins dans un premier temps.

**Témoignage :** J'ai récemment effectué une visite chez un propriétaire occupant dont l'état de la charpente de la maison apparaissait très préoccupant à court terme. À la perspective d'informer le maire, cet occupant a menacé de se suicider, et nous avons alors eu très peur. Fort heureusement, la situation s'est débloquée en quelques jours après prise de contact avec les élus. L'électricité n'est pas seule en cause en ce qui concerne les dangers pour la vie des occupants : dans notre territoire rural, nombre de toitures sont en très mauvais état, et les propriétaires modestes ne peuvent pas agir compte tenu des sommes en jeu.

**Julie BLOMME :** Ces situations sont des cas de péril. Il faut alors saisir le maire de toute urgence. Les cas de symptômes de Diogène sont aussi courants et présentent des risques sanitaires et d'incendie, et l'ARS ne laisse pas le choix aux habitants concernés, même s'ils menacent de se suicider en cas d'entrée dans leurs logements. Dans ce genre de situations, il faut informer le PDLHI : dès lors, les agents publics en capacité de déclencher les procédures coercitives prennent leurs responsabilités.

**Témoignage :** En tant que chargé de visite Slime, je suis entré au domicile d'une personne atteinte de leucémie qui vivait dans un logement social en très mauvais état, avec une forte présence de moisissures et d'insectes nuisibles. Alerté de cette situation par le ménage, le bailleur social concerné n'a jamais réagi, même après de longs mois. Malheureusement, ce père de famille est mort quelque temps après ma visite à la suite d'une infection de ses poumons par un champignon provenant du logement.

La famille concernée a saisi le service d'hygiène et de santé de la commune concernée pour tenter d'ouvrir un dossier d'insalubrité, mais celui-ci n'a pas réagi, et c'est l'assistante sociale de la famille qui m'a sollicité pour rouvrir cette procédure : en ma présence, une nouvelle visite du service d'hygiène et de santé a eu lieu, en l'absence du bailleur, et ses agents se sont alors affolés face à la situation.

À présent, la veuve assigne en justice le bailleur social, avec lequel j'ai tenté auparavant une médiation, et me demande de témoigner en sa faveur. Je souhaite le faire, mais est-ce possible ?

**Marie MOISAN** : En l'occurrence, la médiation avec le bailleur a totalement échoué, mais vous vous êtes donné les moyens de la mettre en œuvre. Selon l'ARS Île-de-France, quelles sont les perspectives de cette situation du point de vue juridique ?

**Julie BLOMME** : Pour le moment, vous n'avez pas été convoqué pour témoigner dans le cadre de cette affaire juridique. Lorsque vous le serez, il faudra s'en tenir aux éléments factuels dont vous avez connaissance, sans faire intervenir votre ressenti.

En l'occurrence, il faut saisir le PDLHI, ce d'autant plus que le bailleur social est financé par l'État. L'ARS Île-de-France met couramment en œuvre des procédures d'insalubrité vis-à-vis de bailleurs sociaux : généralement, après deux premiers arrêtés, les bailleurs concernés sont avertis et agissent par la suite dès l'étape du signalement. Il ne faut donc pas hésiter à déclencher des processus de ce type à l'encontre de bailleurs sociaux.

**Témoignage** : En revanche, il n'est pas possible de lancer des procédures pour non-décence auprès des bailleurs sociaux, parce que la CAF refuse de le faire. Cette situation est très regrettable.

**Julie BLOMME** : En effet. Ceci étant, il est possible de signaler ce genre de situations à l'ARS, qui informera alors la DDT et la DRIHL, qui finance les bailleurs sociaux : ces signalements peuvent ainsi concourir à faire évoluer ce genre de dossiers. Par ailleurs, l'ARS Île-de-France ouvre souvent des procédures d'insalubrité vis-à-vis de bailleurs publics ou privés à partir de constats de présence de moisissures, ce qui permet d'avancer rapidement.

**Témoignage** : Il est aussi envisageable de saisir les services Santé, Habitat et Environnement dans ce genre de situations, donc de faire intervenir des CMEI.

**Julie BLOMME** : Oui. En parallèle, il importe de saisir le PDLHI et/ou l'ARS, ou d'effectuer les signalements *via* Histologe. Même en l'absence d'insalubrité caractérisée, l'ARS transmet systématiquement les dossiers aux services concernés de l'État. Bien entendu, l'ADIL peut être sollicitée par l'État dans ce genre de situations, et donc jouer son rôle. Du reste, l'État réfléchit actuellement à développer l'accompagnement anticipé des ménages en difficulté en amont des procédures d'insalubrité.

### **Conclusion, Marie MOISAN**

Merci beaucoup aux trois intervenantes et aux participant.e.s. Comme nous l'avions prévu, cet atelier n'a pas débouché sur des solutions miracles en cas de constats de problèmes d'insalubrité dans le cadre des visites, mais il a beaucoup éclairci la situation et contribuera sans aucun doute à développer les meilleurs réflexes à activer en la matière chez les chargés de visite et les coordinateurs des Slime.

## Atelier 7 :

# Développer l'animation territoriale sur la précarité énergétique

**Audrey Le Marec**, CLER - Réseau pour la transition énergétique

Cet atelier, qui a rassemblé 24 participants, visait à réfléchir à une méthodologie globale de mobilisation des acteurs locaux (interroger les pratiques et outils actuels, sortir de ce qui est fait - parfois par opportunité -, s'ouvrir à d'autres façons de faire) et à identifier les acteurs mobilisés et à mobiliser, ainsi que les outils adéquates. Surtout, il s'agissait d'un espace d'échanges et d'expression de retours d'expérience, de questionnements et de besoins.

Pour ce faire, les participants ont remis à plat **les publics cibles** auxquels ils souhaitent s'adresser dans le cadre de leur dispositif. En compléments des publics cibles globalement concernés par le programme : propriétaires occupants, locataires du parc privé et du parc social, certains profils spécifiques particulièrement touchés par la précarité énergétique sont ressortis : étudiants, gens du voyage sédentarisés, personnes âgées et/ou en situation de handicap isolées, travailleurs pauvres, propriétaires occupants héritiers, familles monoparentales, professionnels agricoles, jeunes « hors réseaux ».

Ce ciblage précis des ménages a permis de requestionner la liste des **acteurs au contact de ces différents publics**. Il est apparu que ces acteurs peuvent être répartis en trois groupes très complémentaires :

- **Les partenaires « traditionnels », souvent mobilisés dans le cadre des dispositifs Slime** : ALEC, ADIL, collectivités locales, opérateurs habitat. Il est ressorti qu'outre y participer en tant que partenaires associés et/ou donneurs d'alerte, ils pourraient s'avérer pertinents dans la co-construction d'une méthodologie globale d'animation territoriale. Ce positionnement en tant qu'acteurs de la concertation permettrait :
  - o une cartographie plus complète des acteurs à sensibiliser sur le territoire en fonction des cibles jugées prioritaires, et du rôle qu'ils pourraient jouer (repérage, prise de relais de l'orientation).
  - o d'éviter la mobilisation de ces acteurs « au fil de l'eau et/ou des opportunités » en bâtissent une stratégie de communication et mobilisation partagée,
  - o et d'accéder à des contacts plus facilement.
- **Les acteurs déjà bien identifiés et mobilisés en tant que donneurs d'alerte** : CAF, CCAS, collectivités, fournisseurs d'énergie ou encore caritatifs.

Pour mobiliser ces acteurs, les collectivités ont dans leur grande majorité développé des méthodologies et outils ad hoc : organisation des moments de présentation du dispositif (spécifiques ou dans le cadre de réunions organisées par les acteurs, forums, temps conviviaux, ateliers, webinaires...), flyers et plaquettes d'information, newsletters, formations, plateformes web collectives, bulletins municipaux...

- **Les acteurs plus « spécialisés » et à ce jour moins investigués** : ont ainsi été cités les professionnels de la santé, les caisses de retraite, les ADMR et autres aides à domicile, les MSA, les PIMMS, les services départementaux hors énergie et logement (personnes âgées, santé par exemple), les syndicats, la DRIHL et les DREAL, Action Logement, les agences immobilières, les secrétariats de mairies, les artisans, les structures de l'accompagnement à l'auto-réhabilitation (ARA), les associations de réinsertion, certains secteurs étudiants (sciences sociale), et les habitants eux-mêmes.

Là aussi, les méthodologies et outils à mettre en place sont à adapter aux acteurs concernés et aux moyens dont disposent les collectivités et leurs partenaires associés. Cela peut aller de la prise de rendez-vous individuel à l'organisation d'ateliers collectifs en passant par différents supports d'information : flyers à l'attention de acteurs et/ou de leurs publics, articles dans les supports de communication professionnels, propositions de stages...

Dans le cadre de cet atelier d'exploration des méthodologies d'animation territoriale, les participants se sont accordés sur l'importance de :

- Penser et mettre en œuvre une stratégie d'animation territoriale collective, le plus en amont possible du dispositif et le plus large possible => ensemble on va plus loin !
- Penser à associer à cette réflexion des experts en sciences sociales ou communication pour apporter un regard neuf et avisé pour toucher les publics visés.
- Cartographier l'écosystème d'acteurs locaux afin de couvrir le plus largement possible les publics ciblés => en cela la réalisation d'un annuaire dédié listant les acteurs, compétences et contacts peut s'avérer très utile.
- Inscrire les partenariats dans la durée, renouveler les communications et animations afin de maintenir la mobilisation dans le temps, et ainsi sortir du « one shot »
- Associer les habitants à cette réflexion, également les agences immobilières qui peuvent informer des problématiques liées à la précarité énergétique lors des transactions.
- Développer une identité visuelle simple et unique pour le Slime de son territoire que l'on applique à tous les outils de communication créés sur la précarité énergétique, afin d'être très identifiable (se baser sur l'identité visuelle du programme Slime)

Cet atelier a également été l'occasion de faire remonter certains besoins pour développer l'animation territoriale autour du Slime+ :

- Poursuivre, améliorer le retour d'expériences et de pratiques, et les échanges entre territoires.
- Affiner, illustrer les modes et outils de mobilisation et d'animation dans la durée, selon les acteurs (y compris les habitants).

## Atelier 6 :

# Comment entrer en relation avec les bailleurs pour les amener à engager des travaux ?

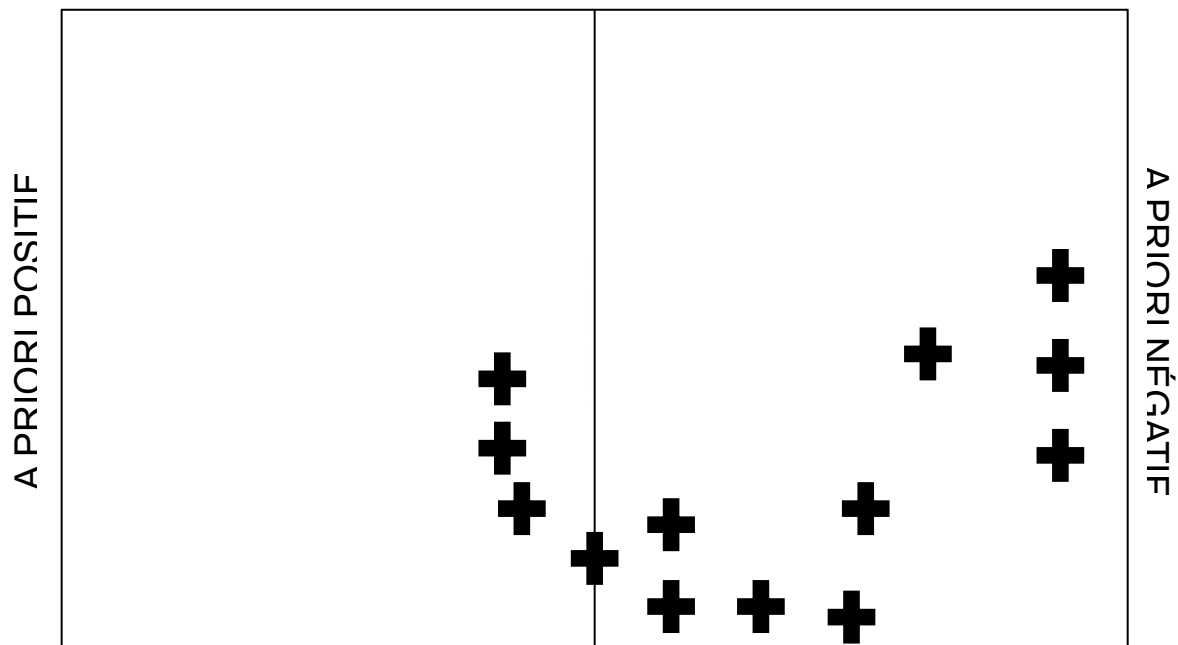
**Anne-Valérie DUC**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Cet atelier portera sur les échanges de pratiques en ce qui concerne les façons d'entrer en relation avec les bailleurs pour les amener à engager des travaux. Nous examinerons à ce titre les postures, les intentions et les contenus des messages les plus adaptés. Plusieurs temps participatifs permettront d'échanger autour de plusieurs questions.

1. **Quelles représentations avez-vous des bailleurs ?** Les a priori les concernant peuvent être positifs ou négatifs, à différents degrés.

Les participants sont invités à se positionner dans la salle en fonction de leur a priori sur les bailleurs : plus ils ont un a priori positif, plus ils se positionnent à gauche de la salle et plus leur a priori est négatif, plus ils se positionnent à droite de la salle. Le milieu de la salle correspond à un a priori neutre.

Voici les positionnements des participants dans la salle :



Les participants sont invités à s'exprimer depuis leur place dans la salle.

- Dans un certain nombre de cas, les chargés de visite jugent que les bailleurs sont très mal informés et qu'ils n'ont aucune conscience de leurs devoirs, par exemple en ce qui concerne le DPE.
- Parfois, les bailleurs sont eux-mêmes en grande difficulté, notamment financière, et il est alors difficile de les mettre en relation avec leurs locataires également dans des situations très délicates du point de vue social et budgétaire.
- Bien souvent, les références relatives à la qualité des logements sont différentes entre les bailleurs et les chargés de visite ou les personnes chargées de la médiation locative, ce qui pose problème pour ouvrir la médiation.
- Heureusement, certains bailleurs s'avèrent respectueux du travail des personnes qui entreprennent avec eux une médiation et sont alors souvent attentifs aux solutions qui peuvent leur être proposées.
- D'ailleurs, dans le cadre de la raréfaction de l'offre locative privée dans certains secteurs tendus en raison notamment de la multiplication des meublés de tourisme, il faut rappeler que les bailleurs jouent un rôle important.

## 2. Quels sont les éléments de constat dans le logement à l'origine de la prise de contact avec le bailleur ?

- Dans certains cas, c'est le locataire lui-même qui demande cette prise de contact, par exemple pour mettre en place un plan d'apurement des retards de loyers. Lorsque le locataire n'ose pas lui-même s'adresser à son bailleur, cette demande de prise de contact peut notamment être exprimée dans le cadre d'un accompagnement par les services sociaux.
- Je contacte un certain nombre de bailleurs lorsque des travaux qui seraient nécessaires n'ont pas été réalisés par ses soins et/ou en cas de suspicion de non-décence ou d'insalubrité. Ces situations peuvent être multiples : présence de moisissures, isolation insuffisante ou inexistante, baignoire défectueuse, installation électrique dangereuse, ou autres désordres qui ne sont pas liés au mode d'occupation par le ménage.
- Il m'arrive de téléphoner au propriétaire en urgence à l'issue de la visite en cas de danger pour les occupants.
- Je suis élue de notre Conseil départemental et maire d'une commune. Il y a quelques années, j'ai contacté un bailleur après que son locataire se soit rendu dans notre mairie pour expliquer qu'il vivait dans de très mauvaises conditions et que son propriétaire ne voulait rien entendre. Bien sûr, je suis aussi intervenue dans une situation de péril concernant un immeuble de ma commune.
- En tant que chargée de visite, il m'arrive de contacter le bailleur avec l'accord de la famille à propos de travaux à mener et/ou pour obtenir des compléments d'information, par exemple à propos de travaux menés par le passé. Les travaux à conduire à la charge du propriétaire peuvent être variés, par exemple en vue du remplacement de radiateurs ou de la création d'une ventilation. Ils ne relèvent pas nécessairement de la non-décence.
- Il nous arrive de demander au bailleur le remplacement du chauffe-eau en cas de défaillance de cet équipement.
- En règle générale, nous demandons l'accord du locataire avant de prendre contact avec son bailleur. La seule exception est l'existence d'un danger manifeste pour l'occupant.
- Lorsque c'est nécessaire, nous envoyons un courrier au bailleur à la suite de la visite Slime, mais l'examen des dossiers par la commission départementale compétente, qui se réunit une fois par mois pour attribuer ses aides financières, peut allonger les délais de leur traitement.

- Bien souvent, les locataires préfèrent que nous prenions contact par téléphone avec leurs bailleurs plutôt qu'eux-mêmes. Nous organisons en parallèle l'envoi d'un courrier au bailleur par le locataire afin de ne pas nous substituer à celui-ci.
- Dans le cas de marchands de sommeil, il nous est arrivé avant de prendre contact avec tel ou tel bailleur d'attendre l'enquête de l'EPCI concerné ou du département, qui permet de recueillir le plus d'informations possible sur la situation. Ces enquêtes peuvent durer deux mois avant la mise en relation avec le propriétaire malhonnête, qui possède souvent plusieurs logements.
- Dans notre département, l'ADIL accompagne les ménages pour la rédaction de leurs courriers à leurs bailleurs, afin que ces courriers soient solides du point de vue juridique. Notre Slime, qui est récent, a en effet conventionné avec l'ADIL à la fois en ce qui concerne ses activités et l'action sociale du département.
- En Gironde, après examen des dossiers des ménages par la commission départementale compétente, qui est mensuelle, les opérateurs associatifs qui les accompagnent envoient des courriers aux bailleurs concernés. Ces courriers sont envoyés en recommandé si la non-décence est en jeu. Toutefois, ce sont les locataires qui autorisent par écrit les opérateurs à écrire à leurs bailleurs.
- Ceci étant, en cas de danger non signalé, l'occupant peut se retourner juridiquement contre l'opérateur. Il faut en avoir conscience.
- La situation est très délicate lorsque le locataire d'un logement non-décent refuse que l'on prenne contact avec son bailleur. Le chargé de visite peut alors se sentir lui-même dans une situation à risque.

### 3. Comment appréhendez-vous ces situations avant la prise de contact avec les propriétaires ? La question porte sur les ressentis en fonction des différentes situations en relation avec les multiples profils que peuvent présenter les bailleurs.

- Je ne me pose pas ce genre de questions. Je prends contact avec les bailleurs lorsque c'est nécessaire.
- Tout dépend des situations concrètes. Dans certains cas, les locataires sont agressifs vis-à-vis de leurs bailleurs, ce qui suscite une réaction elle-même agressive de la part de ces derniers : il est alors délicat d'intervenir pour apaiser les situations, qui peuvent parfois présenter des risques pour certaines personnes. Je fais alors en sorte d'expliquer aux parties prenantes que mon rôle est de les aider pour sortir des difficultés qu'ils rencontrent, mais ce n'est pas simple.
- Au quotidien, les situations peuvent être très différentes les unes des autres. Nous attendons de savoir ce que pensent les locataires et les bailleurs avant d'essayer de cadrer les situations du point de vue réglementaire, en nous reposant sur un positionnement neutre. Les négociations s'ouvrent ensuite avec plus ou moins de succès selon les cas. Il est certain que les situations de blocage sont très décevantes, mais nous en avons malheureusement l'habitude.
- Dans l'ensemble, je suis calme et curieuse avant la prise de contact avec le propriétaire.
- De mon côté, je me mets dans une posture d'écoute.
- En ce qui me concerne, je suis calme également, parce qu'il ne faut pas partir dans une posture qui puisse favoriser des conversations qui tournent mal. Je fais en sorte de rester optimiste, même si le ton se tend au fil des échanges, pour négocier au mieux avec le bailleur. Bien sûr, mon humeur peut évoluer en fonction de la tonalité du dialogue.
- Le point de départ consiste à ne pas aggraver la relation entre le bailleur et son locataire, et de se situer comme un intermédiaire professionnel facilitateur. Bien entendu, je suis traversée par des émotions, mais je m'efforce de ne pas en tenir compte.



- Si le ton tend à monter, il faut attendre les moments d'apaisement pour faciliter la communication.
- La tension peut être plus forte si l'appel présente un caractère d'urgence.
- Il m'arrive d'être sceptique sur les résultats pouvant être obtenus de la médiation, mais je fais en sorte de rester optimiste.
- Je prépare les arguments les plus solides dont je dispose avant la prise de contact, mais je peux me retrouver anxieuse selon le déroulement de la conversation. Il faut cependant aborder les éléments objectifs de la façon la plus posée possible.
- Dans certains cas, il est difficile de garder son calme face à certains jugements de valeur de la part des bailleurs, voire à des propos racistes ou à des préjugés péjoratifs vis-à-vis des SDF : il faut alors rappeler que là n'est pas l'objet de l'appel et se concentrer sur l'état objectif du logement.
- Je n'appelle pas au téléphone, mais je rédige des courriers à l'attention des bailleurs. Dans certains cas, je suis assez sceptique sur le pouvoir de ces envois, et dans d'autres situations, je suis très confiante.

#### **4. Selon quels critères choisir entre le contact téléphonique avec les bailleurs et l'envoi d'un courrier postal ou d'un mail ?**

- L'avantage de l'appel téléphonique est d'obtenir des réponses immédiates et de connaître ainsi les arguments du bailleur, ce qui permet d'ouvrir tout de suite un échange.
- Une autre possibilité consiste à ne pas trop parler au téléphone, mais à fixer dès que possible un rendez-vous en présentiel pour échanger directement avec le bailleur sur la situation en cause.
- Quand le problème est simple, l'appel au téléphone permet souvent de le régler rapidement.
- Au téléphone, il est possible de réagir immédiatement à de mauvaises interprétations de nos propos par les bailleurs.
- Un autre avantage est que les échanges au téléphone sont fluides, et qu'ils permettent d'apporter directement un grand nombre d'informations sur les problématiques qui se présentent.
- L'appel téléphonique au bailleur permet aussi de signifier très concrètement au bailleur que son locataire est accompagné, ce qui permet dans un certain nombre de cas de faire reculer les éventuelles tensions avec celui-ci.
- Bien souvent, les appels téléphoniques sont mieux accueillis par les bailleurs que les courriers postaux, qui comportent un aspect officiel plus froid.
- Le fait d'avoir le bailleur au téléphone permet de connaître immédiatement le ton de sa voix, donc d'avoir rapidement une idée assez précise de son attitude.
- De façon générale, l'approche des bailleurs par le téléphone est plus humaine que celle qui consiste à utiliser des courriers.
- A l'inverse, le courrier ou le mail permettent de disposer de traces écrites.
- Ces moyens de communication écrite permettent aussi d'acter les procédures engagées.
- De plus, les courriers papier ou électroniques permettent de poser le cadre réglementaire de façon précise lorsque cela s'avère nécessaire, notamment lorsque la négociation se montre impossible.
- De plus, écrire un courrier permet de prendre le temps de réfléchir aux arguments à faire valoir.
- Un autre avantage du courrier est qu'il procure une plus grande distance émotionnelle que l'usage du téléphone.

- Le recours à l'écrit permet aussi de n'oublier aucune information dans la communication avec le bailleur.
- Inversement, le bailleur peut ne pas répondre aux courriers qui lui sont adressés.
- C'est aussi le cas au téléphone.
- De son côté, le mail permet d'afficher plus facilement le logo du département, par exemple, ce qui peut avoir un effet.
- Le caractère plus officiel du courrier papier ou électronique est ambivalent : dans certains cas, il peut faire peur au bailleur, ou à l'inverse, l'inciter à prendre ses responsabilités.
- Dans les situations les plus caractéristiques du mal-logement, j'envoie des courriers postaux avec accusés de réception, pour être certains qu'ils ont été reçus. Cela permet aussi d'attester dans certains cas du lancement de délais réglementaires.
- Dans ce cas, le bailleur a l'impression que le médiateur est très procédurier, ce qui peut jouer un rôle positif.
- Dans certaines situations, des courriers peuvent aussi être adressés à la commune ou à l'EPCI, notamment lorsqu'il existe des permis de louer.

**5. Faut-il opter pour des messages encourageants et souples, ou au contraire pour des formules plus coercitives du point de vue juridique ? En dehors des situations les plus graves telles que l'indignité manifeste du logement.**

- J'opte en général plutôt pour des messages à teneur positive, en mettant en avant les dispositifs d'aide existants, l'existence de permanences et la possibilité d'accueil lors de rendez-vous. Si le logement est trop dégradé, il faut au contraire procéder à un rappel à l'ordre, sachant que dans la plupart des cas, les moyens de pression sont limités.
- Au-delà de l'information sur l'existence des aides financières, je mets notamment en avant le fait qu'effectuer des travaux permet au bailleur d'entretenir son patrimoine, et qu'il a donc tout à y gagner du point de vue financier.
- Lorsque je prends contact au téléphone avec un bailleur, je fais en sorte de lui faire comprendre que mon objectif n'est pas de le mettre en défaut et je mets en avant la sortie des difficultés qui peuvent exister. Je lui explique qu'il n'y aura aucun problème pour lui s'il effectue les travaux, ce qui est dans son intérêt.
- Il est aussi très important de prendre connaissance du point de vue du propriétaire pour pouvoir le rassurer, et de ne pas quitter cette posture d'écoute.
- Au téléphone, il faut néanmoins trouver les moyens de faire comprendre au bailleur que nous sommes là pour l'aider, mais également que la situation pourrait se compliquer s'il n'agit pas, par exemple par le moyen d'un signalement de non-décence. Dans un premier temps, il faut veiller à ne pas le braquer et à fixer au plus vite un rendez-vous pour examiner posément la situation.
- Lorsque j'utilise le téléphone, l'un des avantages est que le bailleur peut rapidement évoluer dans son attitude, et qu'il est possible de saisir cette évolution immédiatement. A l'inverse, un courrier peut être mal interprété sans qu'il soit possible de le savoir. Par ailleurs, lorsque nous appelons les propriétaires, nous utilisons la marque France Rénov', ce qui permet d'adopter une posture de conseil.
- Envoyer un courrier permet de faire le point sur les travaux à effectuer à partir de nos constats, en faisant état du fait qu'en l'absence de réponse sous un délai de deux mois, par exemple, il est possible de saisir la commission départementale compétente de la situation.
- Dans certains cas, nous adressons un mail à l'agence immobilière qui gère le bien où vit le locataire pour procéder à un rappel au droit, par exemple lorsque le chauffage ne fonctionne pas.

- Nous faisons de même lorsque nous savons que l'attitude de l'agence immobilière concernée est positive, ce qui permet de gagner du temps.
- Au-delà du rappel du cadre légal, il faut aussi rappeler dans les courriers adressés aux propriétaires que nous sommes à leur disposition pour faire avancer les situations concernées. Mais en cas de situations de non-décence, bien souvent, le ton monte au fil des échanges avec le bailleur en fonction de la gravité de la situation. Dans ce cas, le signalement de celle-ci à la commune peut jouer un rôle important.
- Dans les cas les moins graves, il est important de rappeler au bailleur l'existence d'aides publiques à la rénovation, ce qui facilite l'avancée des dossiers.

## 6. Y a-t-il des cas dans lesquels l'envoi d'un message de type coercitif est préférable ?

- Lorsque l'habitat est dégradé, voire très dégradé, ce genre de messages est le plus adapté, y compris dans certains cas avec copie du courrier à la commune ou à l'EPCI compétent.
- Il peut être utile en parallèle de procéder à un signalement sur Histologe.
- Il peut aussi être souvent efficace de saisir l'agence immobilière des désordres constatés.
- La saisie du Défenseur des droits peut parfois jouer également un rôle positif.
- L'essentiel est de partir des problématiques que présente le logement. En cas de mal-logement, le courrier doit adopter un ton assez coercitif, par exemple. Lorsqu'il faut simplement améliorer le logement, l'accent sera mis sur les aides existantes.
- Si le contact téléphonique s'est bien passé, le bailleur est prévenu du fait que le locataire lui fera parvenir un courrier en recommandé lui faisant connaître les délais impératifs sous lesquels il doit apporter une réponse. Cela facilite la réception de ce courrier.
- Il faut faire la différence entre les situations dans lesquelles le bailleur est averti de l'état de son bien et celles où ce n'est pas le cas. Dans certaines situations, le bailleur est tout simplement incompetent, et il faut alors lui adresser des messages d'information de teneur positive et encourageante.

## Intervention sur la formation à la médiation locataire-bailleur pour terminer l'atelier

**Christine DA COSTA**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Le programme Slime propose à ses membres une formation sur la médiation locataire-bailleur privé. Cette formation est composée de 2 modules : un module juridique (1 jour) en distanciel et un module "Médiation" (4 jours) en présentiel animé par une formatrice elle-même médiatrice à titre professionnel, qui est rompue à l'application des principes de la Communication Non Violente (CNV).

Cette formation permet notamment de savoir comment réagir face à des postures de jugement, par exemple lorsque des bailleurs refusent que l'on s'intéresse à leurs logements : il faut alors le plus souvent repartir des faits pour permettre de faire avancer la discussion, tout en tenant compte des sentiments ressentis de part et d'autre, et recentrer les échanges sur les besoins de l'occupant et son ceux de son bailleur pour définir des solutions convenables pour les deux parties en présence. Le rôle du médiateur est alors de rester neutre pour faciliter le dialogue.

**Témoignage** : J'ai suivi une formation sur la gestion des conflits, et j'ai été marquée par l'idée selon laquelle il ne faut jamais qu'une personne en écrase une autre, au risque de créer des ressentiments : il faut toujours que les deux parties en présence sortent dignement des situations de confrontation, le cas échéant grâce à l'intervention d'un tiers qui vient apporter de l'apaisement.

**Anne-Valérie DUC** : Pour les chargés de visite qui accompagnent des ménages en précarité énergétique depuis au moins six mois, le deuxième module de la formation à la médiation du programme Slime propose des mises en situation à partir des expériences vécues. Ces formations sont cofinancées par le programme à condition que les personnes concernées soient déjà impliquées dans l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique.

## Atelier 8 :

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

**Éléonore VINAIS**, CLER-Réseau pour la transition énergétique

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

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

### 1. Tour de table de présentation des participants

**Yannick THIZY**, SOLIHA Grand Lyon

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

**Léonore FELLNER**, Slime de Besançon, référente sociale

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

**Nadège DEVOS**, Fondation de Nice

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

**Aurélié ICHARD ARAYE**, SPL Horizon Réunion

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

**Sophie JOUCGNOUX**, FSL de la Vienne

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

**Florence GUILCHER**, CCAS de Grenoble

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

**Aude MINGAM**, CCAS de Grenoble

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

**Sabine BOUDJEMLINE**, SCIC Les 7 vents

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

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

**Thomas SALGUES**, MPS Formation

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

**Aude-Lore THIVELLIER**, SOLIHA Grand Paris

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

**Réjane HERBERT**, Nantes Métropole

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

**Catherine HOUSELLE**, Collectivité européenne d'Alsace

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

## **2. Temps participatif**

**Aurélien BREUIL**, Solibri

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

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

### **Les besoins exprimés par les participants sont les suivants :**

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

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

### **Éléonore VINAIS**

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

### **Aurélien BREUIL**

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

## **3. Temps de travail en sous-groupes**

### **Éléonore VINAIS**

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



### **Retours du premier sous-groupe**

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

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

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

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

### **Retours du deuxième sous-groupe**

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

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

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

### **Retours du troisième sous-groupe**

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

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

Toujours dans cet ordre d'idées, il semblerait aussi pertinent de pouvoir disposer d'outils créés par des structures membres du Slime, par exemple en ce qui concerne l'estimation des consommations énergétiques ou encore les économies réalisables ou réalisées et leur conversion en émissions de CO<sub>2</sub> évitées.