

Séminaire 2019 du SLIME

10 et 11 octobre 2019 à l'Institut du Val-Mandé, Saint-Mandé

Le séminaire du programme SLIME s'est tenu les 10 et 11 octobre 2019 à Saint-Mandé, en région parisienne. Organisé par le CLER – Réseau pour la transition énergétique, il réunit chaque année les structures porteuses de SLIME et les opérateurs autour d'ateliers et de conférences. Cette année, plus de quarante personnes ont participé à ces deux jours, représentant une vingtaine de territoires.

Le programme SLIME ayant été reconduit par le Ministère de la transition écologique et solidaire sur la période 2019-2020, le séminaire 2019 était l'occasion de mettre en lumière les nouveautés du programme et de permettre aux acteurs impliqués de partager des retours d'expérience pour lutter contre la précarité énergétique.

Au programme de ces deux jours :

- Les actualités de la précarité énergétique novembre 2018 - octobre 2019 2
- Conférence - Précarité énergétique et santé en Bretagne 5
- Atelier 1 - Le repérage en milieu rural 9
- Atelier 2 - Locataires du parc social : repérage, solutions, partenariats 12
- Atelier 3 - SoliDiag 15
- Atelier 4 - Dispositifs type fonds sociaux d'aide à la maîtrise de l'énergie 17
- Atelier 5 - Évaluation et suivi des actions 20
- Atelier 6 - Analyse et échanges de pratiques : la réalisation du diagnostic sociotechnique 25
- Atelier 7 - Liens entre précarité énergétique et les autres problématiques : insalubrité, vieillesse et qualité de l'air 27

Les actualités de la précarité énergétique novembre 2018 - octobre 2019

Danyel Dubreuil, responsable de projets au CLER et coordinateur de l'initiative « Rénovons ! » a proposé un retour sur l'actualité de la précarité énergétique de l'année passée et des actions menées par le CLER autour de trois grandes séquences : le mouvement des gilets jaunes et le grand débat, la loi énergie climat et la proposition d'interdire la location des passoires énergétiques, le projet de loi de finance et la réorientation des aides budgétaires à la rénovation.

1ère séquence : Gilets jaunes et grand débat

Fin 2018, le mouvement des gilets jaunes émerge autour de problématiques qui rejoignent celles de la précarité énergétique (fins de mois, reste à vivre), principalement sous l'angle des transports, mais aussi celui du chauffage. C'est également à ce moment que [le Secours Catholique publie une étude](#)¹ qui identifie deux problématiques majeures soulevées par les ménages précaires : la dématérialisation (numérisation des démarches, absence d'interlocuteur) et la difficulté à joindre les deux bouts (revenus qui stagnent, régressent et dépenses qui augmentent pour le logement et l'énergie).

Dans le même temps [le Conseil d'État rejette le recours porté par plusieurs associations dont le CLER pour annuler le décret « décence »](#) décrivant les conditions de décence d'un logement sans imposer aucun minimum de performance énergétique : une passoire thermique froide, mal isolée, impossible à chauffer, est donc considérée comme « décente » au regard de la loi².

En réaction au mouvement des Gilets jaunes le gouvernement prend des mesures pour éteindre l'incendie, notamment en rehaussant le chèque énergie de 50€ et en l'élargissant à 2 millions de ménages. Si cette mesure ne permet pas de répondre au problème, elle a en tous cas pour effet d'assécher le financement disponible pour des mesures plus adaptées et de long terme (extension des actions de repérage, accompagnement, service public de la rénovation, financement d'opérations de rénovation ambitieuses). A cela s'ajoute une [multiplication des solutions « gestes » ciblées notamment sur des opérations de changement de chauffage](#)³, accompagnée d'une communication massive et débouchant sur un engorgement des structures de conseil. Les nouvelles offres « Habiter Mieux Agilité » vont également dans ce sens, favorisant une politique du chiffre et orientant le programme vers plus de dématérialisation et moins d'accompagnement humain.

Du côté associatif, on a une relance d'une demande collective autour du Réseau Action Climat, [d'une fiscalité environnementale juste](#) dont les recettes doivent bénéficier aux ménages en précarité énergétique⁴ : protection des ménages les plus vulnérables via une redistribution d'une partie des recettes en fonction du revenu et du lieu de vie ; investissement public dans les alternatives écologiques (SPPEH, rénovation des passoires énergétiques). On a également deux mobilisations de grande ampleur : [l'Affaire du siècle](#)⁵ et le [Pacte pour le pouvoir de vivre](#)⁶,

¹ https://www.secours-catholique.org/sites/scinternet/files/publications/grand_debat-bd-2.pdf

² <https://cler.org/pour-le-conseil-detat-une-passoire-energetique-restera-un-logement-decent/>

³ <https://cler.org/les-changements-de-chaudiere-a-1-euro-une-fausse-bonne-idee/>

⁴ <https://reseauactionclimat.org/contribution-climat-solidaire/>

⁵ https://www.precarite-energie.org/Les-six-grandes-mesures-prioritaires-de-l-Affaire-du-siecle-pour-reconciler.html?var_mode=calcul

rassemblant de grandes organisations qui érigent en priorité la lutte contre la précarité énergétique et se prononcent pour l'interdiction des passoires énergétiques.

Pour autant, on reste très loin du compte, c'est ce que présente le CLER lors d'une conférence de presse marquant [l'anniversaire du plan de rénovation, au point mort en 2019](#)⁷ : objectifs quantitatifs et qualitatifs non-atteints, réponses non appropriées à la lutte contre la précarité énergétique sur le long terme (DPE opposable, décret décence incluant la performance énergétique , interdiction des passoires, service public de la performance énergétique de l'habitat), baisse des volumes d'aides globales... Même les éléments les plus simples du plan de rénovation (réunions, tableau de bord, pilotage interministériel, déploiement dans les territoires) ne sont pas mis en place. Cette analyse vient en contradiction complète avec la communication gouvernementale, jusque-là très satisfaite des actions menées sur la rénovation énergétique et la lutte contre la précarité énergétique.

2^{ème} séquence : Loi Énergie Climat et interdiction de location des passoires énergétiques

Le projet de « petite loi énergie », au départ vide de tout aspect lié à la précarité ou la rénovation énergétique va être utilisé par plusieurs associations, en lien avec le contexte des gilets jaunes, pour réintroduire dans la loi des aspects sociaux : le droit pour tous à un logement à la facture énergétique abordable avec en particulier [l'interdiction de location des passoires énergétiques](#)⁸. Cette mesure phare va permettre de réunir un grand nombre d'acteurs, [le pacte pour le pouvoir de vivre en fait sa mesure n°1](#)⁹, et va fortement retenir l'attention des parlementaires et des médias. Fin juin, alors que la question est intensément débattue à l'assemblée nationale, alimentée par le CLER, 35 parlementaires (dont 20 En Marche) publient [une tribune pour l'interdiction à la location des passoires énergétiques](#)¹⁰. La mesure va finalement être introduite dans la loi, bien que vidée de sa substance. L'interdiction est programmée pour 2028, avec des sanctions qui devront être définies en 2023.

Dans le même temps, le gouvernement envisage de prolonger la 4^{ème} période du dispositif CEE sur 2021, occasion pour le CLER de donner [son avis sur les défaillances intrinsèques du mécanisme](#). Ce dispositif, dont le coût est répercuté sur la facture énergétique des consommateurs d'énergie, représente une activité de 4 milliards d'euros par an durant la 4^{ème} période et a une place centrale dans la politique énergétique de la France. Il souffre toutefois de plusieurs défauts importants que le CLER a rappelé dans son avis, en particulier des risques d'effet d'aubaine pour les obligés, un déséquilibre dans la gouvernance du dispositif, des moyens faibles alloués au contrôle, à l'évaluation et à la vérification de la réalité des économies d'énergies.

⁶https://www.precarite-energie.org/66-propositions-pour-donner-a-chacun-le-pouvoir-de-vivre.html?var_mode=calcul

⁷ <https://cler.org/conference-de-presse-la-renovation-energetique-au-point-mort/>

⁸ <https://cler.org/interdisons-la-mise-en-location-des-passoires-energetiques/>

⁹<https://www.pactedupouvoirdevivre.fr/wp-content/uploads/2019/06/32-Dossier-presse-pacte-du-pouvoir-de-vivre.pdf>

¹⁰ <https://cler.org/tribune-interdiction-passoires-energetiques-loi-energie-climat/>

3^{ème} séquence : Projet de loi de finances : comment comprendre les annonces de réorientations des aides à la rénovation vers les ménages modestes ?

Au cœur de l'été [la transformation du CITE en prime a été mise en consultation](#) avec comme principale évolution proposée par le gouvernement de sortir les ménages les plus aisés (déciles de revenus 9 et 10) du dispositif, dans l'objectif de soutenir exclusivement les ménages moins aisés¹¹. Cependant, cette réorientation se traduit également par une baisse globale du montant finalement accordé (50% des travaux étant réalisés par les déciles 9 et 10), ce qui aggrave le retard pris par la France sur la rénovation des passoires énergétiques. Par ailleurs se pose la question de savoir si les ménages précaires et très précaires vont réellement bénéficier de cette mesure étant donné que la réforme prévoit une plus grande dématérialisation, ne propose pas d'accompagnement des ménages et qu'une grande partie des dossiers seront directement traités par des mandataires, ce qui pose des questions sur la qualité des solutions proposées. Par ailleurs on ne se dirige pas vers un « reste à charge zéro ». Dans le cadre des discussions parlementaires [le CLER a proposé plusieurs amendements](#)¹² que nous avons défendu avec le Réseau Action Climat.

Cette dernière séquence est également marquée par la présentation du programme CEE SARE, doté de 200 millions d'euros sur 5 ans. Dans l'esprit du gouvernement il vient compléter la marque « Faire » mise en place l'année dernière pour former le Service Public de la performance énergétique de l'Habitat exigé par la LTECV de 2015. Si ce programme apporte une solution immédiate pour le financement de certaines structures existantes, [la proposition demeure assez faible](#)¹³. Il souffre des mêmes critiques générales que le dispositif CEE, à cela s'ajoute l'incongruité de voir un service public de conseil financé par un mécanisme de marché. Le montant proposé est 5 fois inférieur à ce que nous estimons nécessaire pour avoir une couverture territoriale complète et le système sera potentiellement source de fortes inégalités entre les territoires en fonction de leur volontarisme. Il n'y a donc aucune raison de penser que ces décisions vont entraîner la structuration dans les territoires d'un véritable service public de la performance énergétique de l'habitat, inclusif et capable de créer et de coordonner la chaîne d'intervenants permettant de faire sortir les ménages de la précarité énergétique.

¹¹ <https://cler.org/cite-letat-ne-doit-pas-faire-deconomies-sur-le-dos-de-la-renovation-energetique/>

¹² <https://cler.org/projet-de-loi-de-finances-2020-le-gouvernement-rate-un-rendez-vous-capital-pour-relancer-la-transition-energetique/>

¹³ <https://cler.org/renovation-energetique-4-raisons-de-sinquieter-pour-lavenir-des-conseillers-faire/>

Conférence : précarité énergétique et santé en Bretagne

Cette conférence a été présentée par **Sophie Frain**, infirmière et conseillère médicale en environnement intérieur (CMEI) chez Capt'air Bretagne, et **Verlaine Lefillatre**, chargée de visite à l'ALEC de Saint-Brieuc.

Capt'air Bretagne est une association de pneumologues, d'allergologues et de collectivités. Ses missions concernent :

- l'analyse pollinique sur cinq sites bretons (Brest, Dinan, Pontivy, Rennes, Saint-Brieuc) :
 - information, éducation et prévention sur les problèmes d'allergies aux pollens
 - participation à des groupes de travail sur l'urbanisme afin de lutter contre les puits de chaleur et d'apporter des recommandations en termes de choix d'espèces végétales
- le conseil médical en air intérieur :
 - visites de conseil au domicile des patients et en milieu scolaire et professionnel
 - éducation thérapeutique des patients
 - formation des professionnels de santé, les collectivités et les artisans du bâtiment sur les problématiques de qualité de l'air intérieur.
 - communication sur la qualité de l'air intérieur (conférences, temps d'information...)

L'association a établi des partenariats avec : l'Agence Régionale de Santé bretonne, le Centre de Ressources Biologiques de Rennes, plusieurs communautés de communes, le Centre de Ressources sur la Mucoviscidose, le CHU de Rennes et Air Bretagne.

Fondée en 2010 par les collectivités du Pays de Saint-Brieuc, **l'ALEC de Saint-Brieuc** compte aujourd'hui 56 communes adhérentes. Dans le cadre de ses missions de conseil aux particuliers et de lutte contre la précarité énergétique, l'ALEC est opératrice des SLIME de Saint-Brieuc Armor Agglomération et Lamballe Terre & Mer Agglomération. L'ALEC a rejoint le projet de Capt'air en partant du constat qu'il existait un réel manque d'orientation des ménages sur les problématiques de qualité de l'air dans le logement, et un défaut d'information sur les liens entre la santé et le logement.

Les objectifs du projet

Il existe à ce jour peu d'études permettant de relier la précarité énergétique et la santé, bien que la relation entre le froid et la santé ait été démontrée, en lien avec la surmortalité hivernale. Face à ce constat, les objectifs du projet « **Précarité énergétique et santé en Bretagne** » sont de :

- pallier au manque de recherche sur ce sujet
- promouvoir la prise en compte du volet sanitaire pour les acteurs du traitement de la précarité énergétique
- identifier, lors de visites "précarité énergétique", les facteurs nuisant à la qualité de l'air intérieur pour déclencher la visite d'un conseiller médical en environnement intérieur (CMEI)
- sensibiliser les ménages à la qualité de l'air intérieur, en lien avec la précarité énergétique

Une seconde étude, plus qualitative et sociologique, est prévue pour avril 2020. Complémentaire à la première, elle permettra de mieux comprendre les freins et les leviers du projet ainsi que les perceptions et les changements de pratiques et d'usages dans l'habitat suite à la visite et aux conseils du CMEI.

La méthodologie du projet

L'expérimentation, financée par l'appel à projet 2018 de l'ARS de Bretagne, a été menée sur les territoires de Fougères, Saint-Brieuc et Vannes, et dans une moindre mesure sur le secteur de Pontivy. L'objectif était de visiter 51 logements.

Afin de déterminer le lien entre la santé des personnes et leur logement, une grille d'évaluation a été mise en place selon un certain nombre de critères et aboutissant à une note. Si celle-ci était inférieure à 20 points, une visite CMEI était déclenchée. Ce cas de figure représente la majorité des ménages visités. Dans le cas où le lien entre la santé des personnes et leur logement était évident, le chargé de visite déclenchait automatiquement une visite CMEI.

Les visites menées dans le cadre de l'expérimentation ont notamment permis de déclarer trois situations d'insalubrité : un chiffre élevé qui suppose que ceux de l'ARS sont très en-deçà de la réalité. Sophie Frain et Verlainne Lefillatre remarquent que les locataires ont souvent peur d'entrer en conflit avec leur propriétaire : ceux qui engagent cette démarche déménagent généralement par la suite, mais ils ne veulent pas que le logement soit loué dans les mêmes conditions.

Qu'est-ce qu'une visite de CMEI ?

La visite est normalement déclenchée par une prescription médicale qui peut être effectuée par tout type de médecin, y compris les médecins du travail ou de la protection maternelle et infantile (PMI). C'est pourquoi **les chargés de visite ne doivent pas hésiter à encourager les personnes visitées à se rapprocher d'un médecin traitant pour qu'il puisse faire intervenir un CMEI.**

Le public cible d'une visite de CMEI présente une pathologie telle que l'asthme, des allergies, l'ABPA, la pneumopathie interstitielles (due à la moisissure), la mucoviscidose, des syndromes d'hypersensibilité chimique multiples, l'eczéma, des problèmes ophtalmiques... Il est à noter que les enfants en bas âge sont particulièrement vulnérables car leurs poumons ne sont pas encore formés.

La visite consiste en un audit complet de l'environnement de l'extérieur à l'intérieur et dure deux à trois heures. Le conseiller s'intéresse aux habitudes de vie du ménage pour proposer des alternatives ou des changements d'habitudes adaptés au mode de vie et aux pathologies. Il s'intéresse également aux autres lieux de passage (milieu scolaire, milieu professionnel) et effectue des prélèvements d'air systématique. Si besoin, il est possible de mener une recherche fongique et des prélèvements passifs à la recherche de composés organiques volatiles (COV).

Il est à noter que les premiers polluants intérieurs sont souvent la cigarette et les produits d'entretien. Les moisissures présentent également un risque important : elles peuvent être allergiques (potentialisent ou provoquent des crises d'allergie ou d'asthme), infectieuses, voire toxiques.

Des conseils sont donnés oralement au cours de la visite et un compte-rendu est remis à la famille ainsi qu'au médecin prescripteur et au médecin traitant. Il comporte les conclusions de l'audit, les différentes mesures, résultats et conseils donnés, ainsi qu'une conclusion synthétique.

Le coût moyen d'un audit est de 300€ (hors prélèvement chimique). Cependant, les visites sont généralement gratuites pour les ménages car elles sont prises en charge par les collectivités.

Impact sur les pratiques de l'ALEC

Pour l'ALEC de Saint-Brieuc, ce projet a permis de compléter le discours des chargés de visite auprès des ménages, de formuler des arguments et des réponses concrètes (conseils d'aération par exemple) et de les rassurer sur l'origine d'une maladie. Dans certains cas, ces arguments ont

permis de débloquent des situations vis-à-vis de propriétaires bailleurs. Verlainne Lefillatre estime qu'il s'agit d'une réelle plus-value aux visites SLIME car la CMEI représente un partenaire supplémentaire pour l'orientation des ménages.

Pour la suite, l'ALEC souhaite pérenniser ce dispositif et le simplifier en établissant un protocole qui permettrait aux chargés de visites de solliciter directement une CMEI.

Verlainne Lefillatre soulève cependant plusieurs points d'attention :

- Lors d'une déclaration à l'ARS dans le cadre d'une procédure « habitat indigne », quelle procédure pour les ménages les plus fragiles ?
- Quelle couverture juridique et quelle protection pour les chargés de visite exposés aux polluants et pouvant déclencher des maladies ?

Impact sur les pratiques de la CMEI

Avant tout, le projet « Précarité énergétique et santé en Bretagne » a permis à la CMEI de toucher un public nouveau, qu'il n'aurait pas atteint autrement. Une fois l'étude terminée, c'est cet argument qui sera mis en avant pour continuer de travailler avec l'ALEC.

De plus, la visite de l'ALEC a souvent déjà permis de donner des conseils, que les ménages ont parfois déjà mis en place, au moins en partie. La visite de la CMEI agit comme une seconde visite : elle permet de reprendre le contact, de s'assurer que les conseils ont été bien compris et de les expliquer de nouveau si besoin, mais également d'inciter les personnes à aller voir un médecin et à adapter leur traitement (éducation thérapeutique).

Sophie Frain relève également l'importance de travailler en réseau et d'échanger sur les problématiques. En effet, le partage de connaissances est réciproque : ce travail avec l'ALEC a amené le CMEI à acquérir de nouvelles connaissances et à porter un autre regard sur le bâti.

Tout comme, l'ALEC, le CMEI souhaite pérenniser ce dispositif qui offre un discours rassurant vis-à-vis du locataire. Sophie Frain envisage de créer un réseau en Bretagne pour travailler avec les autres structures de lutte contre la précarité énergétique. Par ailleurs, elle prévoit d'intégrer la problématique de la précarité énergétique dans ses formations : les personnels de santé pourront devenir à leur tour des donneurs d'alerte et signaler des ménages pouvant bénéficier d'une visite de type SLIME.

Échanges avec la salle

Lors de la visite de logements dans lesquels on connaît la présence de moisissure, existe-t-il un risque pour la santé des chargés de visite ? Faut-il porter un masque ? Réponse de Sophie Frain : la question peut en effet se poser, notamment dans le cas de logements très insalubres. Si le/la chargé.e de visite commence à tousser ou à sentir une gêne physique, la question de continuer ou non la visite doit se poser. Le port d'un masque est toutefois déconseillé car c'est un vrai frein dans la relation de confiance avec le ménage. Il est à noter qu'un masque en papier ne sera d'aucune utilité, il faudrait a minima un masque coqué.

Quercy Energies a engagé un travail avec l'Agence Régionale de Santé et envisagent des visites SLIME en binôme afin de repérer les problèmes et former les chargés de visites. Dans le cadre de ce projet, de quelle formation ont bénéficié les chargés de visite de l'ALEC de Saint-Brieuc ? Réponse : une journée de sensibilisation a été organisée pour les chargés de visite afin de leur apporter des éléments de dialogue. En effet, il ne s'agit pas de les former à un diagnostic médical, mais d'être en capacité d'engager une discussion sur les sujets de santé.

Les particules fines sont-elles évaluées ? Réponse : Capt'air Bretagne estime que ces mesures seraient pertinentes mais le matériel pour les effectuer est très coûteux. A ce jour, ce n'est donc pas envisagé.

Focus sur les moisissures - Comment les identifier visuellement ? Réponse de Sophie Frain : c'est difficile, mais il est possible de différencier les levures (couleur orangée, souvent dans les salles de bain), qui ne présentent pas de danger, des moisissures. La mûre est quant à elle très différente des moisissures : elle n'a pas d'impact direct sur la santé mais indique un problème important d'humidité et suppose qu'il y ait des moisissures ailleurs. Conseils de nettoyage : éliminer la moisissure avec une éponge humide, puis nettoyer à la javel diluée à 1/10^{ème} sans détremper, bien sécher. Sophie Frain conseille d'éviter les produits du commerce car leur efficacité n'est pas toujours démontrée et qu'ils peuvent entraîner des irritations. Des études sont prévues sur l'utilisation du vinaigre blanc, déjà autorisé par un décret européen pour les horticulteurs.

Focus sur le métier de CMEI : le diplôme du CMEI demande comme prérequis un bac +2/3 et la formation se compose de 210 heures sur 10 semaines, répartie en 70 heures de travaux pratiques et 140 heures de cours. CMEI n'est cependant pas un métier, mais une compétence complémentaire.

Atelier 1 - Le repérage en milieu rural

11 participants

Contexte de l'atelier

Le repérage des ménages en précarité énergétique en milieu rural présente des difficultés. Les collectivités ne disposent pas des mêmes relais et la précarité énergétique peut y prendre des formes différentes. De nombreux SLIME sont déployés sur des territoires ruraux et de nombreuses collectivités souhaitent travailler cet axe pour mieux toucher ces publics.

Les objectifs de l'atelier sont de :

- partager des retours d'expérience sur le repérage en milieu rural
- favoriser l'échange entre les collectivités sur leurs méthodes de repérage pour ce type de public
- identifier de nouvelles actions à mettre en œuvre pour repérer les ménages en milieu rural

Retour d'expérience de la ville de Besançon

Alexiane Carrere, chargée de mission précarité énergétique

Pour repérer les ménages en précarité énergétique en milieu rural, la ville de Besançon a mis en place une démarche de design de service qui privilégie l'approche utilisateur, la créativité et le prototypage.

Le design de service s'est déroulé en 3 phases : comprendre, concevoir, tester. La démarche a réuni les acteurs de terrains autour de la table : les acteurs sociaux, les acteurs du logement et de l'énergie, la collectivité, les élus, les acteurs de la recherche.

Elle a également permis d'aller à la rencontre des acteurs : les habitants, le Centre Médical de Santé, le collège les sapeurs-pompiers, un magasin de bricolage, pour aboutir à des scénarios de repérage des ménages en précarité énergétique.

Après une phase de priorisation des scénarios, la 3^{ème} phase de test en grandeur nature a été engagée.

Retrouvez le détail des enseignements de cette expérience dans [le rapport « Bien chez vous – Quelle stratégie partagée pour le repérage des personnes en situation de précarité énergétique ? »](#)¹⁴

Retrouvez dans la boîte à outils SLIME : présentation PPT

Travaux de groupes

1. Comment repérez-vous les ménages en milieu rural ?

<i>Les acteurs du repérage</i>	<i>Les actions de repérage</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Travailleurs sociaux • CCAS • Conseillers info énergie • Élus des petites communes 	<ul style="list-style-type: none"> • Les médias : <ul style="list-style-type: none"> ○ Communication dans les bulletins municipaux, communaux ○ Témoignages de famille à la radio

¹⁴ <https://www.precarite-energie.org/bien-chez-vous-reperer-la-precarite-energetique-en-milieu-rural/>

<ul style="list-style-type: none"> ● FSL 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Réseaux sociaux ● Les animations et permanences : <ul style="list-style-type: none"> ○ Animation en pied d'immeuble ○ Animation en épicerie sociale ○ Animation sur les marchés avec une Tiny house ○ Animation au salon de l'habitat ○ Permanence dans les associations de quartier, associations amicales, associations caritatives (Resto du Cœur, etc...) ● Autres : <ul style="list-style-type: none"> ○ Affichage dans lieux publics (gare, poste, pôle emploi, CAF) ○ Repas et service à domicile locaux
---	--

2. Croisez vos retours d'expérience

<i>Les facteurs de réussite</i>	<i>Les freins et les difficultés</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Diversifier les outils de communication adaptés et les acteurs de repérage ● Identifier une personne qui sera motrice sur la localité ● Parler directement aux personnes en précarité énergétique ● La coordination du réseau de partenaires ● La Tiny house 	<ul style="list-style-type: none"> ● Surcharge de travail pour les partenaires (aide à domicile, assistante sociale, ...) ● Dans les petites communes, les ménages en précarité énergétique ne souhaitent pas être repérés pour ne pas se sentir jugés ● Réussir à repérer les besoins et les moyens de communication pour toucher les personnes en grande précarité ● Difficulté à mobiliser les acteurs du repérage ● Incompréhension de l'objectif de la visite ● Difficulté à avoir une communication suffisamment claire

3. Quelles actions pourriez-vous mettre en œuvre pour repérer des ménages en précarité énergétique en milieu rural ?

<i>Descriptif de l'action</i>	<i>Public cible</i>	<i>Partenaires/acteurs à mobiliser</i>
A. Communication dans les commerces de proximité	A à E Ménages en situation d'impayés	A. Pharmacies, magasins de bricolage, etc...
B. Courrier d'information sur les aides		B. Pôle emploi, collectivités
C. Témoignages d'assistantes sociales et de personnes ayant reçu une visite		C. Travailleurs sociaux
D. Communication auprès de partenaires		D. Établir une liste de partenaires
E. Recenser les personnes qui ont une visite à domicile dans le cadre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)		E. Opérateurs APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)

F. Élargir le réseau de donneurs d'alerte aux structures agissant au quotidien avec les habitants (La Poste, commerces de proximité)	F. Ménage en grande précarité, isolé socialement, sédentaire	F. Service à domicile, La Poste, infirmières, aides ménagères
G. Aller vers le public (en particulier vers les lieux collectifs du village : marché / fête du village / lieux associatifs)	G. Tous profils : locataires et propriétaires	G. Associations culturelles, sociales, ...

4. Vos besoins en termes de formation, outils, informations, retours d'expérience

- Fiches de retours d'expériences qui ont fonctionnées
- Outils de communication (flyers, affiches, ...)
- Savoir comment mettre en place les partenariats avec les personnels de santé
- Formation d'animation collective (dans ce type d'évènement, l'information doit être donnée de manière claire dans un temps très court)

Atelier 2 - Locataires du parc social : repérage, solutions, partenariats

15 participants

Contexte de l'atelier

En 2019, l'ONPE a publié une série de 4 études thématiques dont l'objectif est de mieux caractériser les ménages en situation de précarité énergétique en lien avec le type de logement qu'ils habitent. L'une de ces études concernent le parc social : « [Qui sont les ménages en précarité énergétique dans le parc social ?](#) »

En France métropolitaine, le parc social compte 4,26 millions de logements, représentant 16% des logements français.

D'après le rapport, au sein de ce parc, 1,54 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique, soit 36% des ménages locataires d'un logement social. Autrement dit, 31% des ménages en situation de précarité énergétique résident dans le parc social.

Le parc social concentre le plus fort taux de précarité énergétique :

- 36% des ménages résidant dans le parc social sont en précarité énergétique
- 28% chez les locataires du parc privé en maison individuel
- 25% chez les locataires du parc privé en appartement

La problématique de la précarité énergétique dans le parc social fait intervenir trois types d'acteurs à des niveaux différents :

- le bailleur
- les associations (qui peuvent être extérieures au bailleur et mandatées par lui, ou peuvent lui être intégrées)
- l'État et les collectivités

Les objectifs de l'atelier :

- Partager des retours d'expérience sur les méthodes de repérage de ce type de public
- Identifier des solutions à proposer aux locataires du parc social en situation de précarité énergétique
- Identifier des acteurs et des partenariats à mobiliser

Retour d'expérience de Saint-Nazaire Agglomération

Marie Metivier-Courtois, chargée de mission habitat privé ancien

23% des ménages seraient concernés par la précarité énergétique sur le territoire de la CARENE. La CARENE et le CCAS de Saint-Nazaire ont signé une convention de partenariat pour mutualiser les moyens humains et financiers de lutte contre la précarité énergétique.

Le repérage des ménages est réalisé par :

- les partenaires du pôle mal logement
- le terrain et l'expérimentation de La Poste
- les animations dans les communes
- la mobilisation de nouveaux acteurs
- la communication « grand public »

Les perspectives et les évolutions pour 2019-2020 sont :

- l'ouverture du dispositif au parc social Silène (bailleur social principal du territoire)
- l'organisation d'un évènement « grand public » multi-partenarial
- l'organisation d'une formation CNFPT commune sur la précarité énergétique pour les travailleurs sociaux

L'ouverture du dispositif au parc social Silène s'est faite en 3 phases :

- une première rencontre pour la prise de connaissance et la présentation de chaque structure
- une deuxième rencontre pour acter un principe de partenariat et de fonctionnement
- une troisième rencontre pour acter le processus et les aspects opérationnels

Retrouvez dans la boîte à outils SLIME : présentation PPT

Travaux de groupes

1. Comment repérez-vous les locataires du parc social ?

<i>Les acteurs du repérage</i>	<i>Les actions de repérage</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les travailleurs sociaux (CCAS, services de tutelles, ...) • Médecins, CMEI • Commission FSL • ASSL (Accompagnement Social Spécifique au Logement) • Les associations de locataires, associations caritatives 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanences (services sociaux, banque alimentaire, la Croix-Rouge, ...) • Boitage, affichage dans des lieux spécifiques • Animations dans les centre sociaux, épiceries sociales, pieds d'immeubles (mise en place de boîtes à idées sur ce que les personnes souhaiteraient) • Conventonnement avec les bailleurs sociaux

2. Croiser vos retours d'expérience

<i>Les facteurs de réussite</i>	<i>Les freins identifiés</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer les bailleurs dès le début du processus • Établir des réunions de présentation et de suivi régulières • Échanger l'informations entre partenaires • Identifier des référents • Mobiliser les gardiens d'immeuble pour une grande proximité • Officialiser la démarche via la présence du logo du bailleur sur les documents (peut également être un frein) • Rendre l'accompagnement gratuit, se positionner en tant que tiers de confiance auprès des ménages • Kit d'économies d'énergie comme produit d'appel 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de transparence des bailleurs • Rapport conflictuel bailleur/locataire • Perte de confiance via les démarchages clients • Baisse des moyens • La présence du logo du bailleur peut également être un frein • Crainte des bailleurs d'être mis en cause

3. Quelles actions pourriez-vous mettre en œuvre pour le repérage des locataires du parc social ?

<i>Les solutions proposées</i>	<i>Les acteurs/partenariats à mobiliser</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Informer les bailleurs sociaux des dispositifs existants • Former les agents de proximité/gardiens d'immeubles • Inviter les bailleurs à devenir donneurs d'alerte (utiliser l'argument des avantages fiscaux pour les bailleurs) • Organiser des actions de prévention à l'entrée des logements (usage du logement, éco-gestes, consommations) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bailleurs sociaux et différents acteurs et métiers qui gravitent autour (gardiens, agents de proximité, techniciens) • Associations de défense des locataires • Commission logement. Par exemple, à Lorient agglomération il existe une commission du logement et la possibilité de transmettre des ménages pour un relogement prioritaire.

4. Vos besoins en termes de formation, outils, informations, retours d'expérience

- Fiches de retours d'expérience
- Argumentaires adaptés pour convaincre un bailleur social
- Fiche de procédure de partenariat avec un bailleur social
- Proposer des formations à la précarité énergétique aux bailleurs sociaux
- Avoir une meilleure compréhension des missions et de ce que sont les bailleurs sociaux

Atelier 3 - SoliDiag

Historique et description de l'outil

Le logiciel SoliDiag est utilisé par les collectivités SLIME depuis fin 2017. Il a été développé en lien avec des structures de terrain pour accompagner la mise en œuvre de dispositifs de type SLIME.

SoliDiag est disponible pendant ou après la visite, il permet de remplir directement une multitude d'informations (ménage, bâti, énergie, équipements) et de générer des rapports de visites (ménage, technique).

Il comprend une interface web, une base de données, une application pour le diagnostic sociotechnique accessible en ligne sur tablette ou dans navigateur.

Perspectives d'évolutions

L'outil n'est pas utilisé comme prévu par toutes les collectivités. Plusieurs fonctionnalités ne répondent pas aux attentes des utilisateurs et du programme. Son utilisation reste obligatoire dans le cadre du programme SLIME, mais le CLER a proposé aux collectivités de l'utiliser à minima pour le reporting (remplissage d'une partie des données « obligatoires » pour l'obtention des financements), les autres fonctionnalités (visite complète, utilisation des rapports... etc.) restent optionnelles.

Deux années d'utilisation ont permis d'identifier plusieurs besoins d'évolution pour faciliter le travail des utilisateurs et permettre une meilleure prise en main de l'ensemble des fonctionnalités de l'outil.

Nous souhaitons améliorer le logiciel en deux temps pour :

1. **Faciliter le suivi des dispositifs SLIME**: consolidation et amélioration des éléments utilisés par tous pour faciliter le suivi de l'activité aux niveaux individuel (chargé de visite), local (territoire) et national (CLER).
2. **Améliorer la partie visite à domicile et les rapports** : révision du contenu proposé pour la visite et du système de calculs et d'estimations de consommation/économies, amélioration des rapports de visites.

Calendrier :

Mai – Août 2019 : identification des besoins utilisateurs

Octobre – Décembre : recrutement d'un prestataire

Janvier – Mai : amélioration des éléments liés au suivi des dispositifs

Juin – Octobre : amélioration de la partie visite à domicile et rapport

Restitutions des groupes de travail

Groupe 1 : utilisation du logiciel pour le suivi du dispositif

Comment assurez-vous le suivi de vos dispositifs aujourd'hui ?

Suivi de l'activité au jour le jour :

- Pour les chargés de visite : suivi des situations essentiellement via SoliDiag avec le suivi des différents statuts (code couleur...).

- Pour les coordinateurs : utilisation de l'agenda partagé de SoliDiag pour suivre la réalisation des visites par les différents chargés de visites, utilisation de l'onglet de suivi des orientations.
- Tous les participants utilisent un fichier de suivi excel en parallèle.
- En dehors de SoliDiag, suivi de différents indicateurs concernant les dynamiques partenariales, la réalisation d'actions.

Réalisation de bilans chiffrés :

- Utilisation de fichiers excel en parallèle.
- Traitement de l'export excel de SoliDiag.

Groupe 2 : utilisation du logiciel pendant la visite à domicile

Utilisez-vous le logiciel en visite ?

Sur les 6 chargés de visite, 3 utilisent complètement le logiciel, 2 directement en visite et 1 de retour au bureau. Les 3 autres chargés de visite l'utilisent uniquement pour le reporting.

Quels sont les freins à l'utilisation du logiciel en visite ?

- Cela crée une barrière avec le ménage, une difficulté supplémentaire.
- Il n'y a pas d'enregistrement automatique
- Les menus déroulants sont trop restrictifs

Quels autres outils sont utilisés en visite ?

- Une trame de visite personnalisée
- L'ancien tableur du CLER
- Des outils personnalisés (pour prendre en compte les points lumineux, les radiateurs par exemple)

Quels sont les apports/difficultés introduits par l'utilisation du logiciel en visite ?

Apports	Difficultés
<ul style="list-style-type: none"> - Accessible (même si peu intuitif) - Edition rapide d'un rapport de visite 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertes de données possibles - Crainte d'être dans l'automatisme - Pas de possibilité de personnaliser le rapport de visite - Utilisation hors-connexion compliquée

Quelles améliorations permettraient d'utiliser le logiciel en visite ?

- Enregistrement automatique des données
- Possibilité d'indiquer les attentes du ménage en début de visite
- Pouvoir intégrer des photos
- Avoir plus de souplesses pour prendre en compte les cas particuliers
- Optimiser les possibilités de tri/sélection

Quels outils pourraient être utilisés par les chargés de visite qui ne souhaitent pas utiliser le logiciel pendant la visite ?

- Une trame papier
- Un plan type pour mettre les équipements dans chaque case

Atelier 4 - Dispositifs type fonds sociaux d'aide à la maîtrise de l'énergie

Contexte de l'atelier

Les fonds sociaux d'aides aux travaux de maîtrise de l'énergie servent à financer la réalisation de travaux de maîtrise de l'énergie en faveur des ménages défavorisés. Issus du terrain, ils répondent aux réalités des services qui les portent et permettent de rechercher des solutions adaptées à l'occupant en se donnant la possibilité de financer des travaux hors nomenclature, de façon souple et ouverte. Associés à un SLIME, ils permettent d'élargir la palette des solutions proposées aux ménages

Historiquement, de nombreuses collectivités ont mis en place des fonds en lien avec leur SLIME (CD94, CD46, SIEEEN...). Depuis 2019, afin de favoriser la mise en place de ce type d'outils, l'articulation avec un dispositif de type fond social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie est considérée comme une action complémentaire valorisée dans le cadre du forfait SLIME.

Retour d'expérience du Conseil départemental du Morbihan

Sandrine Baudard, Cheffe de projet Habitat précarité et autonomie et Maelle Le Colleter, SOLIHA 56

Le Conseil départemental du Morbihan déploie depuis 2017 son SLIME « Morbihan Solidarité Energie » sur l'ensemble du département en partenariat avec quatre opérateurs, l'ADIL du Morbihan, SOLIHA 56, ALOEN et l'ALECOB.

Afin de compléter son action le département a choisi de développer 3 outils pour proposer des solutions les plus complètes possibles aux ménages à l'issue de la visite :

- L'accompagnement socio-technique
- La médiation bailleur privé / locataire
- Le fonds d'aides aux petits travaux

Le fonds d'aide aux petits travaux est financé par le département et la fondation Abbé Pierre, il est animé par SOLIHA Morbihan.

Il peut être sollicité uniquement par la chargée de visite SLIME après une visite. Il permet de financer des petits travaux ou l'achat d'équipements (chaudière, machine à laver, congélateur, etc.) dont le besoin est identifié au cours de la visite, il peut également financer l'achat de matériaux ([retrouvez ici la liste non exhaustive des travaux éligibles](#)). Les équipements et les travaux financés doivent permettre de réduire la dépense énergétique des ménages ou d'accroître la sensation de confort dans le logement. L'aide peut aller jusqu'à 1600€, en fonction du coût des travaux et du statut d'occupation du ménage.

Suite aux préconisations de la chargée de visite, le ménage fait réaliser un devis qu'il envoie à SOLIHA Morbihan qui l'analyse et finalise le dossier avec le ménage. Le ménage verse le reste à charge SOLIHA Morbihan qui se charge de payer les entreprises.

Pour aller plus loin, consultez : la [présentation complète du dispositif](#), la [liste des travaux éligibles](#) et le [flyer envoyé aux ménages](#).

Retour d'expérience du Conseil départemental de la Gironde

Laurent Vitry, Chef de projet précarité énergétique

Depuis 2017, le Conseil départemental de la Gironde déploie progressivement son dispositif « SLIME CD33 » sur son territoire hors Bordeaux Métropole (qui dispose de son propre SLIME) en s'appuyant sur 3 opérateurs : MPS Formation, CREAQ et SOLIHA.

Depuis 2018, le Département a souhaité renforcer l'accompagnement qu'il propose en développant de nouveaux outils en partenariat avec les Compagnons Bâisseurs et la Fondation Abbé Pierre.

Cela permet aux chargés de visite de solliciter différentes interventions suite à la visite :

- Chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée : travaux conséquents tels que l'isolation des murs ou le changement des menuiseries
- Petits dépannages pédagogiques : interventions légères telles que le remplacement d'un carreau cassé ou l'installation d'un radiateur
- Remplacement d'électroménager vétuste
- Installation d'un contacteur jour/nuit
- Autres petits travaux

Pour aller plus loin, consultez : la [présentation complète du dispositif](#)

Retour d'expérience du Conseil régional de la Réunion

Christy Picard, Chef de projets, SPL Horizon Réunion

La Région Réunion déploie son dispositif « SLIME Réunion » depuis 2014 sur l'île de la Réunion en s'appuyant la Société Publique Locale Horizon Réunion.

Afin de proposer des solutions aux ménages après la visite, le dispositif a été associé dès son démarrage au dispositif ECO-Solidaire d'installation de chauffe-eau solaires. Après plusieurs années d'expérience, la région a cherché à identifier d'autres pistes d'intervention permettant d'améliorer la situation des ménages. En 2019 elle déploie un dispositif de remplacement d'appareils de réfrigération par des appareils performants.

ECO SOLIDAIRE – installation de chauffe-eau solaires

La production d'eau chaude sanitaire est l'un des principaux postes de consommation pour les ménages en précarité énergétique à la Réunion, bien que certains logements ne soient pas équipés de chauffe-eau. Le dispositif ECO-Solidaire permet de subventionner l'installation de chauffe-eau solaires, l'aide peut aller jusqu'à 2500€ HT, elle est apportée par la Région et le FEDER, ainsi que par un fournisseur d'énergie, le ménage paie la TVA. Le dispositif touche 1000 à 1500 ménages par an, à chaque fois suite à une visite SLIME. C'est la SPL, également opératrice du SLIME, qui est en charge du dispositif : elle monte les dossiers et vérifie les installations. Le ménage peut bénéficier d'un chauffe-eau solaire sous 6 à 9 mois. Le dispositif a permis d'installer 5189 chauffe-eau solaires depuis 2011, permettant une économie de 170€ par foyer et par an.

Réfrigération Performante – remplacement des appareils de froid par des appareils performants

Principaux contributeurs de la consommation d'énergie spécifique des ménages, les postes de froid sont également identifiés comme des leviers importants pour réduire les factures des ménages en précarité énergétique. A cela s'ajoute plusieurs constats à la Réunion, peu de ménages sont équipés de systèmes de froid performants, beaucoup disposent d'appareils vieillissants et détériorés, on a également des situations de suréquipement des ménages.

Le dispositif proposé en lien avec le SLIME vise à proposer aux ménages des bons d'achats de 200€ à 350€, directement déduit chez les distributeurs partenaires, pour remplacer d'anciens

réfrigérateurs, congélateurs, combinés par des appareils performants (A+++). Le ménage a un reste à charge de 450€ payable plusieurs fois (les prix des équipements sont plus élevés à la Réunion qu'en Métropole). Les anciens équipements inefficaces ou détériorés sont récupérés et recyclés pour éviter le suréquipement, qu'ils soient utilisés par d'autres ménages ou soient éliminés dans de mauvaises conditions.

Pour aller plus loin, consultez : la [présentation complète des deux dispositifs](#)

Restitution des travaux de groupe :

Quels types d'interventions ?

Le dispositif vise à couvrir des interventions qui relèvent des problématiques identifiées lors de la visite et ne sont pas couvertes par les dispositifs existants ou mobilisables par les ménages.

Par exemple :

- Équipements de production de chaud ou de froid non couverts par les dispositifs ANAH
- Petits travaux sur l'équipement et le bâti (VMC, plomberie...)
- Remplacement d'électroménager
- Traitement des moisissures
- Sécurité électrique et réhabilitation du système électrique (pour les propriétaires occupants)
- Interventions en lien avec les acteurs de terrains (Compagnons Bâisseurs, Fondation Abbé Pierre)
- Intervention combinant l'achat de matériaux et l'auto-réhabilitation accompagnée
- Installation d'un chauffe-eau solaire

[Liste des travaux éligibles du fonds petits travaux du CD56](#)

La collectivité peut réaliser un audit des dispositifs existant sur le territoire et proposer des interventions complémentaires au regard des principaux travaux identifiés (ex : dispositif dédié à l'installation de chauffe-eau solaires ou de remplacement de réfrigérateurs à la Réunion)

Atelier 5 - Évaluation et suivi des actions

Le CLER prévoit de mener une évaluation du programme SLIME au cours de l'année 2020. Cette évaluation est envisagée à deux échelles :

- D'une part, **l'échelle nationale** : il s'agira d'évaluer l'impact du SLIME sur les ménages visités ainsi que sur les territoires sur lesquels il est déployé (en termes de politique publique et d'écosystèmes). La méthodologie de cette évaluation sera définie dans les prochains mois. Elle devrait être menée par un prestataire sur un échantillon représentatif de dispositifs SLIME.
- D'autre part, **l'échelle locale** : il existe déjà une tranche forfaitaire optionnelle pour les territoires souhaitant engager une évaluation de leur dispositif ; cette évaluation doit concerner, à minima, l'impact sur les ménages, et éventuellement le processus lui-même. Le CLER souhaite donc outiller les territoires volontaires pour mener cette évaluation.

Cet atelier a eu pour objectif de partager les retours d'expérience de trois structures porteuses de SLIME et ayant mené une évaluation (les Conseils départementaux du Val de Marne et de la Gironde, et SPL Horizon Réunion), et de préfigurer un protocole d'évaluation du dispositif à l'échelle locale.

Retours d'expérience

Conseil départemental du Val de Marne : présentation du bilan 2015-2018

Quentin Hoffer, chef de projets précarité énergétique

Le département du Val de Marne a mené une évaluation de son dispositif SLIME mis en œuvre entre 2015 et 2018. Cette évaluation a porté à la fois sur le processus et sur l'impact sur les ménages.

Indicateurs liés à l'évaluation du processus

Le premier volet concerne le repérage. Les indicateurs présentés dans la synthèse sont :

- les sources de repérage en fonction des orientations finales
- le « taux de réalisation de diagnostics » en fonction des sources de repérage
- la typologie des statuts d'occupation et des logements (individuel ou collectif)
- leur consommation individuelle moyenne en fonction du statut
- la typologie des ménages

L'évaluation s'intéresse également aux orientations proposées aux ménages :

- Fonds social d'aide aux travaux de maîtrise de l'énergie (FSATME) de la Région Île-de-France et piloté par le département : nombre de dossiers arrivés à termes, montant des aides allouées, montant des travaux réalisés.
- Assistance à maîtrise d'ouvrage portée en interne : nombre de ménages.
- Orientation vers des partenaires extérieurs et vers les dispositifs à 1€.

Le Conseil Départemental a ainsi soulevé le fait que les aides locales pour les travaux sont finalement peu utilisées en raison des statuts d'occupation (locataires),

« J'ai vu d'énormes différences sur les factures »

« Moi j'étais obligée de voir le service d'hygiène parce que quand l'ambassadeur est venu, il a constaté qu'il y avait beaucoup de travaux à faire dans l'appartement »

« En fait la visite c'est un déclic, quelque part c'est « chercher la fuite » [...] Ça nous a apporté beaucoup d'aide. Et on a découvert plein de trucs qui concerne soit l'économie, soit l'environnement »

de leur statut de forte précarité, ou au contraire parce qu'ils ne sont pas éligibles aux aides.

Indicateurs liés à l'impact sur les ménages :

- Réduction des consommations d'énergie (en % et en €)
- Amélioration du confort thermique (déclaratif sur une échelle de 1 à 5).

Dans le rapport d'évaluation, la parole des ménages a été valorisée à travers une série de verbatim qui permettent de rendre compte de l'impact subjectif de la visite.

Méthodologie

L'évaluation du SLIME du Val de Marne a été menée par la direction de l'évaluation des politiques publiques sur toute la durée du programme. Les indicateurs avaient été définis en amont du lancement du SLIME : ils sont principalement qualitatifs, plus que quantitatifs.

Pour récolter les données, les ménages ayant bénéficié d'un diagnostic socio-technique ont été rappelés pour une seconde visite un an après la première, ce qui a concerné 100 ménages sur 641, soit un échantillon d'environ 15%.

Pour aller plus loin, consultez : [la présentation complète](#), le [rapport d'évaluation](#) et sa [synthèse](#).

Conseil départemental de la Gironde : évaluation de l'impact du SLIME

Laurent Vitry, chef de projets précarité énergétique

Contrairement au Val de Marne, le département de la Gironde s'est uniquement intéressé à l'impact du SLIME sur la situation des ménages. Ainsi, trois critères ont été établis pour qualifier une éventuelle sortie de la précarité énergétique des ménages accompagnés dans le cadre du SLIME :

- Confort amélioré (avec éventuels travaux réalisés)
- Facture d'énergie acceptable : gain énergétique et diminution du TEEF (taux d'effort énergétique du foyer)
- Pas de demande FSL ou diminution du montant à N+1

Selon ces critères, le Conseil départemental estime que 65 ménages sur les 98 interrogés sont sortis de la précarité énergétique.

Les principaux indicateurs retenus sont :

- L'évolution des consommations d'énergie en fonction des TJU (températures journées unifiées)
- Le taux d'effort énergétique en relatif
- L'amélioration du confort
- Le nombre de travaux réalisés
- Le nombre de demande de FSL et leur montant

Méthodologie :

La récolte des données a été effectuée lors d'un entretien téléphonique et non par une deuxième visite. Au total, 217 ménages ont été contactés et 98 ont pu être évalués. La « perte en ligne » s'explique par de nombreux relogements ou déménagements (73), l'impossibilité de les joindre (38) ou des données incomplètes (8).

Pour aller plus loin, consultez : la [présentation complète](#)

SPL Horizon Réunion : mise en place d'un système d'évaluation des visites menées dans le cadre du dispositif SLIME

Christy Picard, chef de projet

Contexte

Le SLIME de la Réunion est porté par la Région et SPL Horizon Réunion anime le dispositif et réalise les visites. Depuis 2014, 14 500 visites ont été réalisées, dont déjà 5 500 en 2019. Sur le territoire, environ 40% des ménages vivent sous le seuil de pauvreté et seuls 2,1% des logements sont équipés de chauffage : en effet, il existe très peu de normes en matière de construction et de location.

Méthodologie

L'évaluation du SLIME porte principalement sur son impact sur les ménages. La récolte des données est effectuée par La SPL Horizon Réunion lors de campagnes de rappels téléphoniques un mois puis 6 mois après la visite SLIME. Cette campagne touche entre 50 et 100 ménages par an, soit 1 à 2% des ménages ayant bénéficié d'un diagnostic socio-technique. Cet échantillon est sélectionné de manière à être le plus représentatif possible, en fonction :

- du type de visite, de logement, de solutions proposées,
- du chargé de visite
- du secteur géographique

L'entretien suit une grille prédéfinie qui permet de relever des indicateurs d'ordre qualitatif en abordant :

- la satisfaction générale du ménage
- les conseils apportés : utilité et clarté
- le diagnostic
- les équipements installés

En parallèle, EDF Réunion a mené une campagne de rappel sur les visites SLIME. Les résultats de leur étude sont équivalents à ceux de la SPL.

En ce qui concerne les indicateurs quantitatifs liés à l'évolution des consommations, l'index d'un échantillon de ménages (1 à 2%) est relevé par le chargé de visite qui fait signer au ménage une autorisation de suivi. Cela permet de transmettre un tableau de ménages à EDF pour le suivi de leur consommation. Par ailleurs, la SPL calcule une estimation des économies d'énergie potentielles liées à l'installation des petits équipements. Ces deux méthodologies croisées permettent d'estimer l'impact quantitatif des visites en termes d'économie d'énergie en kWh et en €.

Pour aller plus loin, consultez : la [présentation complète](#)

Travaux de groupes

A l'échelle locale, l'évaluation menée par les structures porteuses de SLIME portent sur deux sujets : d'une part, le processus du dispositif ; d'autre part, l'impact du dispositif sur les ménages.

Évaluation du processus

1. Objectifs de l'évaluation : pourquoi évaluer ?

- Motiver et mobiliser les partenaires du repérage
- Encourager les élus à pérenniser les postes et argumenter pour les arbitrages budgétaires
- Réajuster et faire évoluer le dispositif

- Améliorer les pratiques
- Développer le dispositif

<i>2. Objet de l'évaluation : que souhaite-t-on évaluer ?</i>	<i>3. Indicateurs</i>	<i>4. Méthode de récolte des données</i>
Mobilisation et animation du réseau de donneurs d'alerte		
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance et compréhension du dispositif par les partenaires • Nombre et efficacité du repérage • Qualité des orientations 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de repérage • Diversité des donneurs d'alerte • Taux de réalisation de diagnostic par type de donneurs d'alerte 	<ul style="list-style-type: none"> • Solidiag et fichier de suivi • Origine de la fiche de repérage • Questionnaire à destination des donneurs d'alerte
Visites à domicile		
<ul style="list-style-type: none"> • Impact de la visite et du DST • Niveau de compréhension et d'autonomisation des ménages vis-à-vis de leurs factures et de leurs consommations d'énergie • Encadrement des équipes de chargés de visite 	<ul style="list-style-type: none"> • Temps d'intervention • Coût d'un accompagnement • Délais d'intervention (visite et orientations) 	<ul style="list-style-type: none"> • Données Solidiag • Agenda des chargés de visite • Questionnaire de satisfaction : entretien téléphonique ou 2e visite
Orientations		
<ul style="list-style-type: none"> • Quelle prise en charge par les acteurs relais ? • Efficacité finale de l'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de ménages sortis de la précarité énergétique • Diversité des orientations • Nombre d'orientations réussies • Délais de réalisation des orientations 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire de satisfaction à destination du ménage : entretien téléphonique ou 2e visite • Compte-rendu des comités de suivi • Retours des organismes relais

Évaluation de l'impact sur les ménages

1. Objectif de l'évaluation : pourquoi évaluer ?

- Améliorer le dispositif, ajuster les pratiques et les orientations
- Argumenter pour convaincre les élus et les financeurs de (re)conduire et développer le programme (décisions budgétaires)
- Mesurer l'impact sur les politiques publiques et améliorer les politiques énergétiques
- Diffuser les bonnes pratiques
- Communiquer auprès des donneurs d'alerte pour les mobiliser
- Communiquer auprès des ménages pour les convaincre d'accepter des visites
- Faire évoluer les cibles et les profils des chargés de visite afin de s'adapter au territoire
- Motiver les équipes

<i>2. Objet de l'évaluation : que souhaite-t-on évaluer ?</i>	<i>3. Indicateurs</i>	<i>4. Méthode de récolte des données</i>
Amélioration du confort des ménages (ressenti) <ul style="list-style-type: none"> • Ressenti • Ambiance thermique 	Amélioration du confort des ménages (ressenti) <ul style="list-style-type: none"> • Niveau de confort (échelle de 0 à 5) • Qualité de la visite • Qualité du rapport • Facilité des éco-gestes 	Amélioration du confort des ménages (ressenti) <ul style="list-style-type: none"> • Deuxième visite ou entretien téléphonique à 3 mois puis 12 mois sur la base d'un questionnaire, par une personne différente du/de la

		chargé.e de visite.
<p>Maîtrise de l'énergie et amélioration technique du logement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact sur les consommations • Suivi des préconisations • Appropriation des thématiques climat-énergie • Impact environnemental • Réalisation de travaux • Impact des petits équipements 	<p>Maîtrise de l'énergie et amélioration technique du logement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveau de consommation (kWh, m3, €) • Taux d'effort énergétique • Qualité de l'air • Effet de paroi froide • Passage à l'acte : nombre de travaux engagés • Nombre de préconisations suivies • Equipements utilisés 	<p>Maîtrise de l'énergie et amélioration technique du logement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolution des consommations : • Comparaison des factures avec le ménage : relevé de compteur et suivi • Partenariat avec les gestionnaires de réseaux • Collecte plus large et automatisée ? • Travaux : liens avec l'ANAH et ses opérateurs, autres financements
<p>Accompagnement et orientations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication amont auprès des ménages, ce qui leur a fait accepter la visite • Qualité de l'accompagnement, prise en compte des besoins du ménage • Réussite de la mobilisation des partenaires 	<p>Accompagnement et orientations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte du besoin des ménages • Typologie des orientations / typologie des ménages • Taux de relogement / de maintien • Utilisation ou non du FSL, montants utilisés • Nombre de dossier déposés et finalisés 	<p>Accompagnement et orientations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire • Lien avec le FSL
<p>Évolution de la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortie d'une situation de non décence • Amélioration du pouvoir d'achat 	<p>Évolution de la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reste à vivre (échelle 0 à 5) 	<p>Évolution de la situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire • Lien avec la CAF

Comment le CLER peut-il vous aider ?

- Mise en place d'un protocole d'évaluation unique permettant la comparaison entre territoires, avec un questionnaire type.
- Mise en place d'un outil d'évaluation intégré dans Solidiag
- Mise en place d'un outil calculant le taux effort énergétique avec les degrés-jours unifiés intégré dans Solidiag.
- Diffusion des rapports d'évaluation existants et des retours d'expérience sur le site du SLIME / la liste de diffusion
- Recensement des différents modes d'évaluation
- Formation (Web-séminaire)

Atelier 6 - Analyse et échanges de pratiques : la réalisation du diagnostic sociotechnique

Le CLER souhaite continuer à outiller et accompagner la montée en compétence des chargés de visite, et en particulier l'activité professionnelle de diagnostic socio-technique à domicile. Le réseau met déjà à disposition :

- Une formation
- Un outil informatique dédié et amené à bientôt évoluer pour mieux répondre aux besoins des coordinateurs et chargés de visite
- Une fiche de poste
- Des ressources sur [le site internet](#)

Nous souhaitons proposer aux chargés de visite d'échanger sur leurs pratiques au travers d'une méthodologie encadrée : *l'analyse de pratiques professionnelles*. Cette méthodologie est souvent employée dans les métiers des secteurs sociaux et médico-sociaux : elle pourrait l'être dans le cadre du SLIME, selon des modalités qu'il reste à définir.

Atelier 1 – animé par Pascale Faujour

11 participants

L'atelier suit un protocole permettant d'explorer une situation particulière et d'échanger dessus pour mieux l'aborder. Le protocole distingue deux types de participants : le narrateur, qui raconte la situation qu'il a vécu, et les pairs, qui écoutent et participent. Le déroulé est le suivant :

1. **Tour de table** de présentation
2. Choix d'une situation vécue par une personne et **temps de narration** (10 minutes)
3. **Temps des questions** par les pairs, permettant d'améliorer la compréhension de la situation par le groupe. Il est fondamental que ces questions ne soient pas influencées et ne portent aucun jugement (30 min)
4. **Temps des pairs** : chacun s'exprime en commençant sa phrase par "*si j'étais dans cette situation...*". L'idée est de susciter son empathie en évoquant des émotions, des réactions, mais sans proposer de solution (10 min)
5. **Second temps du narrateur** : quelle résonance cette séance a-t-elle eu pour lui, dans sa manière d'envisager cette situation ?
6. **Retour d'expérience** à chaud (tour de table)

Avant de commencer la séance, des règles sont établies afin de garantir le sentiment de sécurité :

- Non jugement
- Confidentialité : ce qui se dit en groupe d'analyse des pratiques doit y rester, et aucun participant ne doit interpeller le narrateur sur la situation qu'il a présenté une fois la séance terminée.
- Ecoute, respect et bienveillance
- Respect de soi : personne n'est obligé de poser des questions. En revanche, pour éviter les situations d'asymétrie, il ne doit pas y avoir d'observateur : tout le monde est impliqué de la même manière.
- Il s'agit d'un lieu d'élaboration et non de solution. L'objectif est d'améliorer la compréhension de la problématique.

Pour la généralisation de ces groupes, Pascale Faujour recommande que ce soit toujours le même groupe qui se réunit (à l'échelle régionale, par exemple). Il est essentiel qu'il n'y ait aucun lien hiérarchique entre deux membres (coordinateur et chargé de visite par exemple). Pour plus de confidentialité, certains participants souhaiteraient éviter de partager de moment avec des collègues.

Pour des raisons de confidentialité, ce compte-rendu ne retranscrit pas le déroulé des échanges.

Atelier 2 – animé par Michel Djedid

9 participants

Lors de l'atelier, Michel Djedid a précisé les règles qui encadrent ce type d'échange dans les groupes d'analyse des pratiques :

- Confidentialité complète
- Respect de la parole
- Non jugement

Le but de ces échanges est de co-construire du sens sur une situation donnée.

Après un tour de table approfondi des participants, l'atelier s'est poursuivi par un cas pratique : après disposition sur la table d'images (photo langage), les participants sont amenés à choisir une ou deux images en relation avec la question posée. La question posée : comment vous sentez-vous actuellement dans vos missions ?

Pour respecter la règle de confidentialité encadrant ce type de groupe d'échange, le compte-rendu de cet atelier ne reprendra pas les échanges qui ont eu lieu lors du cas pratique.

Atelier 7 - Liens entre précarité énergétique et les autres problématiques : insalubrité, vieillesse et qualité de l'air

26 participants

L'atelier a débuté par un premier temps d'échange sous format « expression libre » afin d'identifier et d'échanger sur les actions mises en œuvre dans les territoires qui répondent aux problématiques d'insalubrité, vieillesse et qualité de l'air et leurs liens avec le SLIME.

Échange en plénière

CD30 - Gard : le lien entre les diagnostics décence et les diagnostics SLIME a permis de faire des inter-orientations. Les frontières sont très fines sur certaines situations. Une commission interne avec la CAF a été mise en place, avec la possibilité de conserver les allocations logement pendant 18 mois. Une chargée de visite dispose d'un diplôme universitaire en qualité de l'air et utilise ses compétences pendant les visites SLIME.

CD56 - Morbihan : en ce qui concerne l'insalubrité, le CD56 a établi une fiche de repérage commune à l'habitat indigne : un recto relatif au SLIME, et un verso relatif à l'insalubrité. En ce qui concerne la décence, le CD56 a intégré des critères de non décence pouvant faciliter la discussion avec le propriétaire bailleur dans le rapport SLIME. Des actions plus coercitives, comme la consignation des aides, ont également été mises en place. Les évaluateurs APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) sont des donneurs d'alerte dans le cadre du SLIME. Au niveau des CLICS (espaces autonomie) une information régulière est passée aux structures pour faire le lien précarité énergétique, santé, vieillesse.

CD33 - Gironde : quand il y a repérage d'une situation de non décence, un envoi du rapport à la CAF est réalisé, une médiation avec le propriétaire-bailleur est mise en œuvre et en dernier lieu une demande de caractérisation de non décence et un retrait des aides. Aujourd'hui les chargés de visite sont habilités à caractériser une situation de non décence.

CARENE : la CARENE met également en place une double fiche de repérage et déclenche une demande de non-décence et un retrait des aides.

CD94 - Val de Marne : en ce qui concerne la problématique vieillesse, le CD94 travaille au niveau de la Direction Autonomie à travers l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) et de l'ergothérapeute qui intervient au domicile des personnes pour faire des diagnostics d'inadaptation du logement. Le CD94 avait expérimenté l'intégration du repérage durant le diagnostic d'inadaptation du logement.

ALEC Saint-Brieuc : travaille en partenariat avec SOLIHA (opérateur ANAH et qui s'occupe également de l'autonomie). Il est arrivé de relayer durant des comités de suivi des cas pour lesquels des besoins d'adaptation sont nécessaires.

Paris-Saclay : le lien entre ces différentes problématiques se fait dans les comités d'orientations, avec les ergothérapeutes notamment. Paris-Saclay travaille sur la mise en réseau des acteurs du social

Ville de Besançon : dès le lancement du dispositif, la ville a souhaité travailler avec les acteurs de la problématique vieillesse. Lorsque ces acteurs font des permanences pour communiquer sur la gratuité des transports, le dispositif SLIME est présent pour faire du repérage. Des animations du SLIME ont également lieu pendant la « Semaine Bleue ».

ALOEN : le territoire connaît de nombreuses problématiques d'inadaptation du logement par rapport à sa taille, et celle des personnes âgées qui ont un besoin en température plus important. Par ailleurs, il est confronté à la difficulté des personnes âgées de quitter leur logement.

Quercy Énergies : lancement du travail avec l'ARS pour faire des visites SLIME en binôme avec un agent de l'ARS, afin de travailler sur ces questions de qualité de l'air.

CREAQ : une expérimentation intitulée « Quand le logement rend malade » a été menée en binôme CMEI/Chargé de visite du CREAQ. L'expérimentation est terminée, et n'a pas été reconduite en tant que telle. Retrouvez [le webséminaire du RAPPEL](#)¹⁵ consacré à cette expérimentation.

Travaux de groupe :

Liens entre précarité énergétique et thématique abordée	
1. Quels liens identifiez-vous entre précarité énergétique et la thématique abordée ?	2. Comment abordez-vous ce lien dans le SLIME ?
3. Quels acteurs travaillent sur cette thématique ?	4. Quels besoins identifiez-vous pour mieux aborder ce thème ?

<i>Liens entre précarité énergétique et insalubrité</i>	
<ul style="list-style-type: none"> Ménages disposant de faibles revenus et d'une méconnaissance technico-juridique concernant leur logement Ménage en situation d'urgence Les situations de précarité énergétique peuvent parfois glisser vers l'insalubrité. La privation de chauffage va générer de l'humidité, créer de la moisissure et en définitive de l'insalubrité Ménage en situation de fragilité 	<ul style="list-style-type: none"> Action de repérage croisé en lien avec les services d'hygiène Suite à la visite à domicile, orientation vers le Maire si détection d'une situation d'insalubrité Service d'hygiène et de santé dans les intercommunalités Fiche de liaison (relevé d'observations du logement)
<ul style="list-style-type: none"> Agence Régionale de Santé Service Communal d'Hygiène et de Santé (SCHS) Travailleurs sociaux réalisant des visites à domicile Conseillers Médicaux en Environnement Intérieur (CMEI) Aide à domicile, infirmière et médecin (toute personne qualifiée qui entre dans le logement) ADIL Bailleurs sociaux Dispositif d'aide aux travaux de sortie d'insalubrité (ANAH, Opérateur, Aides financières des collectivités) 	<ul style="list-style-type: none"> Mieux caractériser l'insalubrité, maîtriser les procédures et identifier les acteurs Avoir une meilleure connaissance des procédures spécifiques pour les propriétaires occupants Fiches techniques de conseil aux usages Disposer d'une grille d'évaluation (indécence, indigne, en péril, insalubre, ...) pour identifier les acteurs à interpeller selon les niveaux de gravité Un protocole d'orientation et de signalement uniforme à l'échelle nationale

¹⁵ <https://www.precarite-energie.org/quand-le-logement-rend-malade-webinaire-rappel-avec-le-creaq/>

Liens entre précarité énergétique et qualité de l'air

<ul style="list-style-type: none"> • La précarité énergétique engendre des problèmes de qualité de l'air • Mauvaise utilisation du chauffage (poêle à pétrole) • Humidité, mauvaise isolation • Calfeutrage des entrées d'air, mauvaise aération du logement • Défaillance ou mauvais réglage de la VMC 	<ul style="list-style-type: none"> • Les CMEI sont une source de repérage et une solution d'orientation • Orientation vers les services d'hygiène, ARS, médiation par les visites des CMEI pour accélérer le relogement. Le rapport de visite vient appuyer la demande • Préconisation d'éco-gestes sur la ventilation et prévention aux risques sanitaires : <ul style="list-style-type: none"> - Durée d'aération - Entretien des systèmes de ventilation - Protocole de nettoyage des moisissures : <ol style="list-style-type: none"> 1- Comment repérer les moisissures 2- Prise de conscience des conséquences sur la santé 3- Comportements qui augmentent le taux d'humidité 4- Connaître le taux de confort • Utilisation d'appareils de mesure température / humidité / CO2 comme indicateur de la qualité d'air • Questionnement sur la santé des occupants, sur l'aération, la consommation de cigarettes, les huiles essentielles, les bougies, les produits ménagers
<ul style="list-style-type: none"> • CMEI • ARS • Services d'hygiène • Assistants sociaux • Chargés de visite • ADIL • ADEME 	<ul style="list-style-type: none"> • Implication / formation / information du milieu médical et de toutes les personnes qualifiées intervenant chez le ménage • Développement de formations CMEI et déploiement de plus de CMEI • Meilleure articulation entre les différents intervenants

Liens entre précarité énergétique et vieillesse

<ul style="list-style-type: none"> • 50% des ménages en précarité énergétique sont des personnes âgées (lien entre logement ancien, faibles revenus, grands logements) • Souvent isolées et seules, les personnes âgées ont des difficultés à assumer leurs dépenses énergétiques qui sont plus élevées, en lien avec une présence continue au domicile et le besoin d'une température élevée • Les personnes âgées en situation de précarité énergétique font le choix de restreindre leurs consommations plutôt que de surconsommer. • Difficulté pour les personnes âgées d'envisager la réalisation de travaux • Relogement non désiré par les personnes âgées • La précarité énergétique fragilise les personnes âgées et dégrade leurs conditions de vie 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à parler de travaux d'isolation, changement de chauffage aux personnes âgées, du fait de leurs habitudes, d'une certaine méfiance, ... • Public invisible • Lien avec les personnes âgées via les proches, les personnes de confiance • Prise de conscience / aide au changement (accessibilité ; risque de chutes) • Maillage / alerte / signalement
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Faible taux d'identification dû au non recours aux aides • Barrière numérique (les nouvelles aides sont de plus en plus accessibles uniquement en ligne) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) et Service de soins Infirmiers à Domicile pour personnes Âgées (SIAD) • Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) • Évaluateurs Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) • CCAS, travailleurs sociaux • Club des retraités • Ergothérapeutes • Maison des associations • Caisses de retraite • Département (service autonomie) • SOLIHA • CMEI, médecin • Entreprise de téléalarme 	<ul style="list-style-type: none"> • Outil / argumentaire / lien social pour faire comprendre aux personnes âgées qu'elles ont parfois besoin d'aide : <ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du risque cardiovasculaire en fonction de la température du logement - Prise de risque par rapport à l'habitat dégradé • Formation géronto-psychologique des chargés de visite pour faire le lien avec ce public qui a des besoins spécifiques • Outils de communication (plaquette pour les professionnels) • Formation pour acquisition des compétences sur les difficultés liées à la vieillesse et la perte d'autonomie