SLIME

Un premier pas
contre la précarité
énergétique

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

Guide méthodologique et recueil de retours d'expériences

Un programme
coordonné
par le CLER

Ce guide
a été financé
par l'Ademe

SOMMAIRE

1. Préambule **2**

2. Méthodologie SLIME **5**

2.1. Genèse du programme SLIME **5**

a. Précarité énergétique : la situation en France 5
b. Un premier SLIME dans le Gers 5
c. Le projet européen ACHIEVE, prototype du SLIME en France et en Europe 5
d. Les rôles du CLER et du réseau RAPPEL 6
e. La reconnaissance du SLIME en tant que programme éligible aux certificats d'économies d'énergie 6

2.2. Que vise le SLIME ? **7**

2.3. Pourquoi déployer un SLIME ? **9**

a. Le cadre dans lequel s'inscrivent les SLIME existants 9
b. Les compétences des collectivités liées à la lutte contre la précarité énergétique 12
c. Les arguments utilisés par les collectivités 14

2.4. Les trois étapes du SLIME **16**

a. Préambule 16
b. Etape 1 : Identifier les ménages 17
c. Etape 2 : Réaliser un diagnostic sociotechnique 18
d. Etape 3 : Orienter les ménages 22

2.5. Financer un SLIME **25**

a. Le coût moyen d'un SLIME 25
b. Financer le SLIME avec les certificats d'économies d'énergie 25
c. Faire appel à d'autres partenaires publics ou privés 26

2.6. Résultats en 2013-2014-2015 ..... **27**

a. 6500 ménages ont reçu une visite à domicile 27
b. Un vivier de donneurs d'alerte à explorer 27
c. Des solutions diverses sur les territoires 28

3. Les retours d'expérience des collectivités **29**

3.1. Retours d'expérience sur le montage d'un SLIME **30**

a. La cartographie comme outil d'aide à la décision – Ville des Mureaux 30
b. S'appuyer sur les unités territoriales pour être au plus près des habitants – Conseil départemental du Pas de Calais 35
c. La collaboration entre une intercommunalité pilote et le conseil départemental – Association du Pays Tarentaise Vanoise 39
d. Copiloter un SLIME – Ville de La Roche-sur-Yon et Syndicat d'énergie SyDEV 43

3.2. **Retours d'expérience sur le repérage des ménages** **46**

a. Développer un réseau de donneurs d'alerte – Conseil départemental du Jura 46
b. Développer un réseau de donneurs d'alerte – Ville des Mureaux 50
c. Organiser la communication auprès des ménages – Métropole de Brest 54

3.3. **Retours d'expérience sur le diagnostic sociotechnique** **58**

a. Intervenir à domicile en binôme – Conseil départemental du Jura 58
b. Quel profil choisir entre un ambassadeur de l'efficacité énergétique et un volontaire du service civique ? – Valence Romans Sud-Rhône-Alpes 62

c. Recruter et former les chargés de visite – Conseil départemental du Pas de Calais 67
d. Recruter et former les chargés de visite – Conseil départemental du Val de Marne 72
e. Accompagner un chargé de visite au delà de sa formation initiale – Conseil départemental du Lot 77
f. Accompagner un chargé de visite au delà de sa formation initiale - Ville de Montfermeil..... 81

3.4. **Retours d'expérience sur l'orientation 85**
a. Réunir les partenaires autour d'une cellule d'orientation dédiée - Métropole de Brest..... 85
b. Élargir la palette des orientations possibles grâce au fonds local d'aide aux travaux – Conseil départemental du Lot 89

4. Annexe 92
Liste des outils disponibles sur le site www.lesslime.fr 92

1. Préambule

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

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

La partie méthodologique apporte les éléments sur le contexte et le déploiement du dispositif. Elle répond aux questions : qu'est-ce qu'un SLIME ? Que vise-t-il ? Pourquoi choisir un tel dispositif ? Comment le mettre en œuvre sur son territoire ? Comment l'évaluer ? Quels sont les financements disponibles ?
L'ensemble des fiches retours d'expériences est consigné en deuxième partie. Après deux à trois ans d'opérations, les collectivités pilotes et leurs partenaires ont pris du recul sur leurs pratiques pour en tirer des enseignements et réfléchir aux moyens de les généraliser. Outre l'animation et la coordination, différentes actions pour chacune des trois étapes du SLIME sont présentées et analysées.
En fin de document est annexée la liste les outils développés par les collectivités et téléchargeables sur le site internet www.lesslime.fr.

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

CLER – Réseau pour la transition énergétique
Septembre 2016

Rédaction
CLER – Réseau pour la transition énergétique (Miléna Lesage et Bouchra Zeroual)

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

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

Ce document a été financé par l'ADEME.

2. Méthodologie SLIME

2.1. Genèse du programme SLIME

a. Précarité énergétique : la situation en France

Aujourd'hui en France, **5,8 millions de ménages sont touchés par la précarité énergétique**, soit plus de 20% des ménages. Ces personnes ont une dépense énergétique insupportable au regard de leurs revenus ou sont entrés dans des mécanismes de restriction qui rendent difficiles l'accès à un confort de base. Il s'agit le plus souvent de ménages se situant dans les catégories sociales dites « pauvres et modestes » qui n'ont pas la capacité financière ni les compétences pour entreprendre des travaux d'amélioration de leur logement et pour s'engager dans une procédure de demande d'aide, par exemple.

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

b. Un premier SLIME dans le Gers

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

d. Les rôles du CLER et du réseau RAPPEL

Créé officiellement en septembre 2007, dans le cadre d'une convention avec l'ADEME et le soutien de la Fondation Abbé Pierre, le réseau RAPPEL **(réseau des acteurs contre la pauvreté et la précarité énergétiques dans le logement**) est co-animé par le CLER – Réseau pour la transition énergétique et l'association Solibri Il réunit des **acteurs de l'action sociale, du logement, de l'énergie et de la santé** et compte en 2016 plus de 1000 membres, issus de structures diverses : associations, entreprises, collectivités territoriales, services de l'État.
Le réseau contribue, par son action collective et à travers un ensemble d'outils, à construire des solutions préventives et curatives durables afin de venir en aide aux ménages en situation de précarité énergétique. Le CLER a pu s'appuyer sur les membres du réseau, acteurs de terrain, pour développer la méthodologie SLIME.

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

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

2.2. Que vise le SLIME ?

Le SLIME constitue un guichet unique local de prise en charge des situations de précarité énergétique, **quel que soit le statut d'occupation du logement**. Il a vocation à :
- **centraliser vers une plateforme (physique et/ou téléphonique) unique les signalement de ménages modestes qui rencontrent des difficultés liées à l'énergie dans leur logement, afin de pouvoir déclencher une visite sur place et réaliser un premier diagnostic sociotechnique** de la situation. Les intervenants sociaux, les fournisseurs et distributeurs d'énergie, les professionnels du secteur médical les facteurs, les gardiens d'immeuble, etc., doivent pouvoir faire remonter facilement vers cette plateforme les situations préoccupantes qu'ils rencontrent dans leurs activités quotidiennes (avec l'accord des ménages, évidemment)
- **encourager, via cette plateforme, tous les acteurs du territoire concerné à même de proposer aux ménages des solutions variées, après la visite initiale de diagnostic sociotechnique, à se connaître, à dialoguer, à s'organiser**, afin de pouvoir réorienter les ménages vers la piste d'action la plus adaptée à leur situation. Il s'agit des opérateurs du logement (type Soliha) et de l'auto-réhabilitation accompagnée, des acteurs de l'énergie (structures porteuses d'une mission EIE par exemple), des services techniques des collectivités (insalubrité, indécence, gestion des impayés…), des intervenants sociaux, des structures de médiation sociale et logement (ADIL, CLCV…), etc.

Un SLIME intègre **systématiquement trois étapes** :
- l'organisation d'une **chaine de détection**
- un **diagnostic sociotechnique au domicile** des ménages identifiés
- l'**orientation** des ménages vers des **solutions durables et adaptées** pour sortir de la précarité énergétique

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

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

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

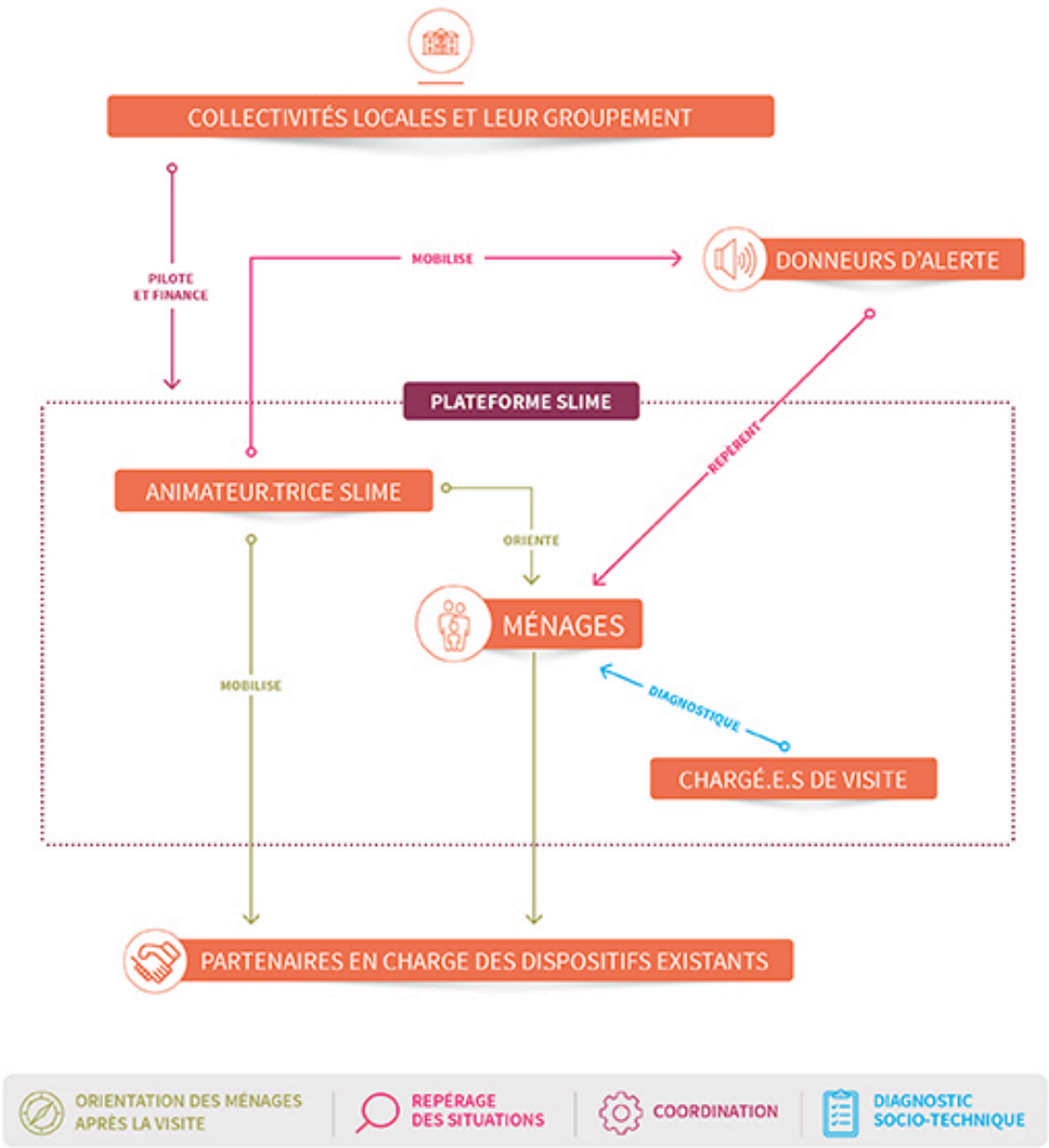


Schéma de fonctionnement d'un SLIME

2.3. Pourquoi déployer un SLIME ?

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

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

Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, Plan local de l'habitat ou Plan climat énergie territorial sont les documents stratégiques les plus utilisés.
Néanmoins, des démarches volontaires, comme celles des CCAS de proposer une action préventive pour contrer les demandes croissantes d'aides au paiement des factures ou les projets d'intérêt général porté par des communautés de communes permettent également d'inscrire le SLIME dans un cadre politique adapté.

Type de collectivité	Collectivité	Document stratégique	Énergie	Logement / Habitat	Action sociale
CCAS	Liffré et Saint Martin d'Hères	Réponse aux demandes croissantes d'aides au paiement des factures d'énergie			X
Communautés d'agglomération	Calaisis	Plan climat énergie territorial	X		
	Valence Romans Sud Rhône-Alpes	Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées		X	
	Pays de Montbéliard et Saint Brieuc	Plan local Habitat		X	
	Seine et Vexin	Plan territorial de lutte contre la PE	X		X
Communauté de communes	Lamballe Communauté et Montagne Noire	Projet d'intérêt général		X	
Métropole	Brest métropole	Projet d'intérêt général Habitat Durable		X	
Communauté urbaine	Grand Paris Seine Ouest	Programme local de l'habitat		X	
Conseils départementaux	Aude	Fond Unique Logement (volet prévention)			X
	Bas-Rhin, Jura	Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées		X	
	Gers	Expérimentation sur un territoire d'OPAH		X	
	Lot	Protocole départemental de lutte contre l'habitat indigne		X	X
	Pas de Calais	Agenda 21, Programme Stratégique Départemental, Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées	X	X	
	Val de Marne	Plateforme locale de la rénovation énergétique	X	X	
Conseil Régional	La Réunion	Schéma régional climat air énergie (objectif prioritaire: lutte contre la précarité énergétique)	X		
Syndicat d'énergie	SIEEEN	Fonds Solidarité Logement et Fonds social d'aide aux travaux de maitrise de l'énergie	X		X
Syndicats intercommunautaires	Syndicat des Monts du Lyonnais	Plan climat énergie territorial et Territoire à énergie positive	X		
	Pays de Tarentaise Vanoise	Plan climat énergie territorial	X		

Type de collectivité	Collectivité	Document stratégique	Énergie	Logement / Habitat	Action sociale
Villes	Bordeaux	Plan climat énergie territorial et Agenda 21	X		
	Loos en Gohelle et Montfermeil	Dispositif local de lutte contre la précarité énergétique	X	X	X
	Lille	Agenda 21 - Lutte contre l'habitat indigne et rénovation des quartiers anciens - Plan climat énergie territorial - Politiques de solidarité (accompagnement des ménages en risque de coupure d'énergie)	X	X	X
	Besançon	Suite du programme CEE PLEEMAC (Plan d'économie d'énergie et de maitrise des charges)	X		
Ville et CCAS	Saint-Etienne	Mission de lutte contre l'habitat indigne et qualité de l'air intérieur		X	
Ville et Syndicat d'énergie	La Roche sur Yon et le Sydev	Dispositif local de lutte contre la précarité énergétique	X	X	X

Le cadre politique des SLIME

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

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

	Énergie	**Logement**	**Action sociale**
Commune	- Actions de maîtrise de la demande *d'énergie (Art. L.2224-34 du Code général des collectivités territoriales)*	- Possibilité de délégation par l'Etat des aides à la pierre - Elaboration et mise en œuvre des opérations programmées d'amélioration de l'habitat (OPAH) et programmes d'intérêt général (PIG)	- Action sociale par le biais des Centres communaux d'action sociale - Possibilité de participer au financement du fonds solidarité pour le logement (*Art. 6-3 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement*)
Conseil départemental	- Actions de maîtrise de la demande d'énergie (*Art. L.2224-34 du Code général des collectivités territoriales*)	- Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (*Art. L301-1 du Code de la construction de l'habitation*) - Gestion et financement du fonds de solidarité pour le logement (*Art. 6 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement*) - Possibilité de délégation par l'Etat de la compétence d'attribution des aides à la pierre	- Chef de file en matière d'aide sociale, d'autonomie des personnes et de solidarité des territoires (*Art. L1111-9 du Code général des collectivités territoriales*)
Conseil régional	- Actions de maîtrise de la demande d'énergie (*Art. L.2224-34 du Code général des collectivités territoriales*) - Chef de file pour l'exercice des compétences en matière de climat, de qualité de l'air et d'énergie (*Art. L. 1119-11 du Code général des collectivités territoriales*) - Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Egalité des Territoires, comprenant le Schéma		- Définition de la politique de formation des travailleurs sociaux et d'insertion des jeunes (*Art. L. 451-2 du Code de l'action sociale et des familles*)

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

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

c. *Les arguments utilisés par les collectivités*

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

- **Arguments aux CCAS**

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

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

- **Arguments pour tout type de collectivités**

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

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

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

Sur les aspects financiers

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

En direction des élus

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

En lien avec les partenaires

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

Sur la spécificité du SLIME

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

Vers les ménages

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

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

2.4. Les trois étapes du SLIME

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

a. Préambule

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

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

La collectivité définit elle-même son territoire d'action : qui peut être moins étendu que son territoire de compétences, pour un département ou une région notamment. Agir sur un territoire restreint permet d'expérimenter le mode opératoire et les outils avant déploiement plus large. Pour favoriser le succès de l'opération, il est préférable de choisir un territoire où :
- la précarité énergétique est plus prégnante. L'analyse des besoins sociaux, un diagnostic territorial ou une cartographie peut aider à déterminer précisément le territoire d'action ;
- les acteurs (travailleurs sociaux ou donneurs d'alerte plus globalement) sont déjà sensibilisés à la problématique. Même si leur motivation (probablement plus importante que la moyenne) induit un biais, il est toutefois plus confortable et réaliste de débuter avec un contexte favorable.

La collectivité choisit elle-même la durée de son SLIME, qui se situe **généralement entre un et trois ans**. Si pour des raisons administratives, un premier dossier de candidature sur un an est conseillé, la démarche doit s'inscrire dans un temps plus long. En effet, la première année peut être vue comme une année test, pour les actions et leur dimensionnement et faire l'objet d'une courte évaluation avant d'engager la suite.

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

b. Etape 1 : Identifier les ménages

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

- **Définir la précarité énergétique**

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

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

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

- **Mobiliser les acteurs du territoire**

Les **acteurs de terrain directement au contact des ménages** sont les mieux placés pour repérer les situations de précarité énergétique et devenir des **donneurs d'alerte**.
Il est indispensable de les mobiliser afin qu'ils signalent systématiquement une situation qui leur semble correspondre à de la précarité énergétique et donc de les sensibiliser au problème, à ses manifestations et au programme SLIME, comme première piste d'action.
Pour rester en veille et actifs sur le repérage et pour faire face au turn-over dans les structures, **les donneurs d'alerte ont besoin d'être régulièrement sensibilisés** et **informés sur les suites proposées aux ménages** qu'ils ont contribués à repérer.

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

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

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

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

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

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

- **Communiquer pour repérer**

Des **outils et des actions de communication** sont un bon moyen pour **informer directement les ménages et les donneurs d'alerte** de l'existence du dispositif SLIME. Il peut s'agir d'articles dans la presse locale, de réunions d'information, d'affiches et flyers distribués dans les boîtes aux lettres et les structures partenaires, d'animations autour des éco-gestes, etc.
Charge au concepteur de ces outils à être vigilant à **ne pas stigmatiser les ménages** en mettant en avant les difficultés financières ou le terme de précarité énergétique.

→ *Fiches retour d'expérience*
En milieu rural, le conseil départemental de l'Aude en lien avec l'association partenaire Polénergie11 a développé les opérations villages énergie. Ces événements ont vocation à inciter les ménages à prendre rendez-vous pour un diagnostic sociotechnique, sans stigmatiser, dans des villages de quelques centaines d'habitants où tout le monde se connaît.
La métropole de Brest en partenariat avec l'agence locale de l'énergie Ener'gence a déployé un plan de communication large pour toucher les ménages, avec des outils très grand public (affichage et flyer) et plus sectorisés (ateliers de sensibilisation).

c. Etape 2 : Réaliser un diagnostic sociotechnique

Le diagnostic sociotechnique est au cœur du SLIME. Il a pour objectif **d'identifier les problématiques rencontrées** par un ménage dans son logement afin de lui apporter les solutions adaptées à sa situation à la fois sociale et budgétaire et à l'état du logement et des équipements.
Cette étape représente **environ la moitié du financement** du SLIME. Elle se concrétise par **deux visites au domicile des ménages**, parfois une seulement.

Cette étape fait l'objet d'une formation[2] de huit jours disponible dans toutes les régions et intitulée « **Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique** ».

- **Le déroulement du diagnostic sociotechnique**

Les chargés de visite, qui réalisent le diagnostic sociotechnique, recueillent des données, concernant :
- l'état du bâti et des équipements : date de construction de l'immeuble ou de la maison, état du logement, dégradations visibles à l'œil nu, niveau d'isolation, type et performance des appareils de chauffage…
- les usages dans le logement : utilisation des appareils électroménagers, gestion de l'eau et de l'énergie…

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Effectuer une ou deux visites au domicile d'un ménage**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

→ *Fiche retour d'expérience*
Outre la formation dédiée au diagnostic sociotechnique, d'autres formations peuvent être dispensées en interne par les collectivités. C'est le cas des conseils départementaux du Pas de Calais et du Val de Marne. Ayant recruté respectivement 9 et 12 personnes en emploi d'avenir, ces structures ont défini un plan de formation adapté avec le soutien d'acteurs locaux.
Pour des cas où une ou deux personnes sont recrutés pour les visites, un accompagnement resserré peut être proposé par les partenaires opérationnels experts de cette étape. C'est le cas dans le Lot, où Quercy Energies a formé et accompagné l'ambassadeur de l'efficacité énergétique recruté par le conseil départemental du Lot et à Montfermeil où Croix-Rouge Insertion Logiscité a accompagné les chargés de visites de la ville.

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

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

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

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

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

d. Etape 3 : Orienter les ménages

Le but in fine du SLIME est de proposer un dispositif adapté au ménage repéré. La mise en réseau et la sensibilisation des donneurs d'alerte et le diagnostic sociotechnique ne sont au final que les moyens pour y parvenir.
L'orientation des ménages fait suite au diagnostic sociotechnique et a pour objectif de **proposer des solutions durables et adaptées** à la situation des ménages visités.

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

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

Il peut s'agir de structures proposant :

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

Les collectivités peuvent s'appuyer sur le **guide conçu par le réseau RAPPEL** « **Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique ?** » et disponible dans la boite à outils sur www.lesslime.fr.
Ce guide s'adresse à tous les professionnels confrontés à des ménages aux ressources modestes qui rencontrent des difficultés à régler leurs factures d'énergie ou à atteindre un niveau de confort thermique correct dans le logement. Il a vocation à mieux comprendre à quoi il est fait référence lorsque l'on parle de précarité énergétique, comment le phénomène se manifeste chez les ménages, ainsi que les diverses ressources mobilisables pour accompagner ces derniers vers une résolution du problème.

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

La plupart du temps, les orientations sont proposées par les chargés de visite à l'occasion du seconde visite à domicile. Les informations sont transmises dans le rapport de visite avec les préconisations. Les collectivités ont analysé les différentes modalités de l'orientation, reprises dans les tableaux ci-dessous.

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

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

Analyse du type d'orientation lors du séminaire SLIME 2015

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

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

Analyse du type d'orientation lors du séminaire SLIME 2015

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

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

2.5. Financer un SLIME

a. Le coût moyen d'un SLIME

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

Les **collectivités dépensent en moyenne environ 110 000 € par an**, pour le déploiement d'un SLIME, ce qui revient à **620 € par ménage, 450 € étant effectivement dédié à la réalisation du diagnostic sociotechnique et le reste à l'animation du dispositif** (rapportée au nombre de ménages).
Les différences observées s'expliquent par le type de territoire, le profil des chargés de visites, la composition du kit remis aux ménages, le temps consacré à l'animation du dispositif…

Plus en détails :

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

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

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

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

Les collectivités peuvent bénéficier de Certificats d'économies d'énergie « précarité énergétique » (CEE-PE) pour cofinancer leur SLIME. Sous réserve que leur dispositif respecte les critères énoncés par le CLER dans le cadre du programme SLIME PRO-INFO-PE-01[3], il peut être reconnu SLIME et donc donner lieu à la production de CEE-PE.

Chaque semestre après la clôture des appels à candidature de mars et septembre, le **comité de suivi du SLIME** se réunit pour statuer sur les dossiers de candidature reçus. Ce comité, animé par le CLER, est **constitué d'experts de la précarité énergétique** : **l'ADEME, l'Anah l'Assemblée des Départements de France, l'Association des Régions de France, la Fondation Abbé Pierre, le Pôle National des CEE**, les deux sociologues de l'énergie (**Christophe Beslay et Marie-Christine Zélem**) à l'origine du dispositif SLIME.

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

- **Le circuit de valorisation des dépenses**

Après douze mois d'opération SLIME, la collectivité remet au CLER des données relatives aux ménages visités et le budget réellement dépensé par la collectivité pour chaque activité de son SLIME.
A réception de ces éléments et après vérification, le CLER rédige et envoie une attestation et l'arrêté SLIME à la collectivité. Ces deux documents lui permettront de créditer elle-même son compte en CEE-PE[4] ou de valoriser auprès d'un obligé les CEE-PE ainsi produits.

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

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

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

Les collectivités peuvent également faire appel aux **bailleurs sociaux**. Ceux-ci étant éligibles aux CEE, ils peuvent être intéressés par la production de CEE-PE. Ils ont également tout intérêt à investir pour des diagnostics sociotechniques sur leur patrimoine. Dans ce cas, la collectivité et le bailleur social engagent une démarche partenariale, pour le repérage notamment. Il s'agira d'être vigilant aux parcs de logements visés, pour **éviter de se cantonner aux logements figurant dans le plan stratégique de patrimoine** et ainsi oublier les logements non visés par un programme de rénovation.

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

[4] La procédure est détaillée en annexe.

2.6. Résultats en 2013-2014-2015

Depuis 2013, une trentaine de collectivités pilotent un dispositif SLIME. Les résultats en détails sont disponibles dans les rapports annuels SLIME produits chaque année.

Ces collectivités :

- représentent **2,6 millions de ménages**, soit 9% la population nationale
- ont accompagné **6500 ménages en précarité énergétique**, soit 2,5‰ de leur population locale, vers une solution de sortie de leur situation
- ont investi plus de **5 millions d'euros dans la lutte contre la précarité énergétique**

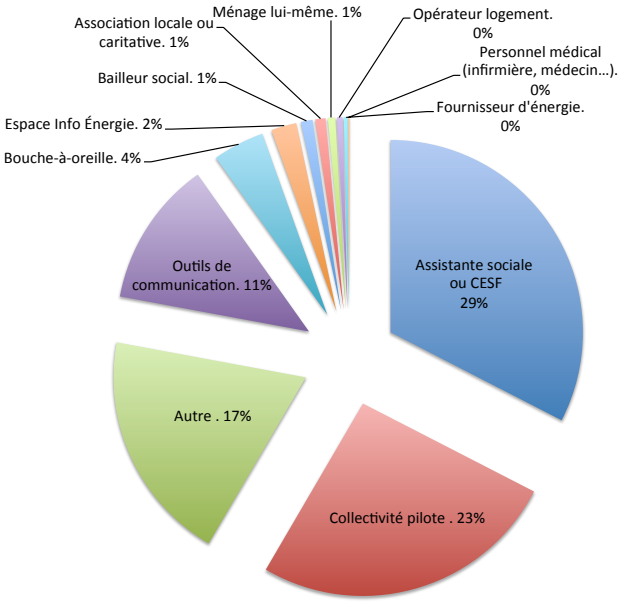
a. 6500 ménages ont reçu une visite à domicile

Ces ménages ont tous bénéficié d'un diagnostic sociotechnique à leur domicile, repérés par des donneurs d'alerte puis orientés vers une solution locale qui les aide à améliorer leur situation. Leur problème avec la gestion de l'énergie et l'accès à un confort thermique minimal est important :

- 44% ont recours aux aides, dont 23 % au fonds de solidarité logement
- 31% se restreignent

b. Un vivier de donneurs d'alerte à explorer

Les ménages sont orientés vers le SLIME par des acteurs, qui de près ou de loin, dans leurs activités professionnelles ou bénévoles, sont amenés à rencontrer des ménages fragiles, du point de vue de l'énergie.



Profil des donneurs d'alerte

Si les **travailleurs sociaux** (assistante sociale, conseillère en économie sociale et familiale) aident à **repérer 29% des ménages.**

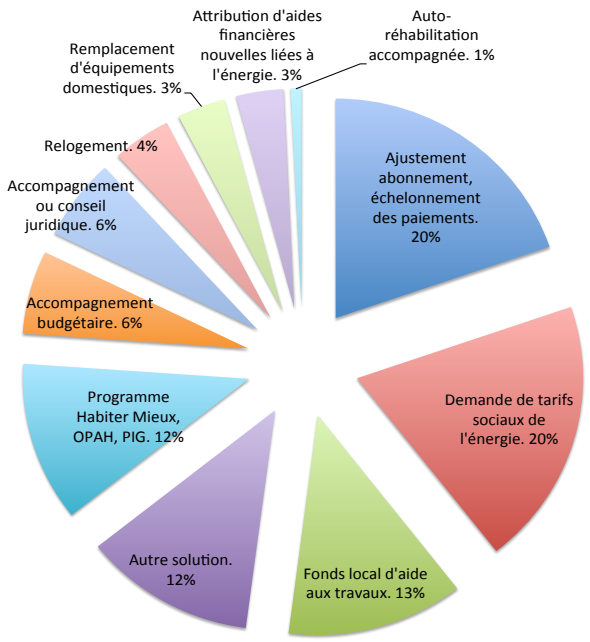
Le second donneur d'alerte est la **collectivité elle-même (23%)**.

Vient ensuite la **catégorie « autres » pour 17% des ménages** : agence immobilière à vocation sociale, .dispositifs locaux d'aides, commission FSL. La liste est longue et inversement proportionnelle au nombre de ménages repérés. D'où la nécessité de multiplier les actions de sensibilisation auprès de ces acteurs relais.

Les **actions de communication** (campagne d'affichage, événements dédiés…) permettent d'identifier plus d'un ménage sur 10 **(11%).**

c. *Des solutions diverses sur les territoires*

L'orientation vers une première solution qui permettra au ménage de sortir de la précarité énergétique est la troisième et dernière étape du SLIME.



Solutions proposées aux ménages

- Un quart des ménages visités ont été orientés vers une **solution de travaux**
- **1 ménage sur 5** ne bénéficiant pas des **tarifs sociaux de l'énergie** pourront y avoir recours
- **15%** des ménages bénéficient d'un **accompagnement** budgétaire, juridique, ou de nouvelles aides

3. Les retours d'expérience des collectivités

1. Le montage d'un dispositif SLIME

- La cartographie comme outil d'aide à la décision – Ville des Mureaux
- S'appuyer sur les unités territoriales pour être au plus près des habitants - Conseil départemental du Pas de Calais
- La collaboration entre une intercommunalité pilote et le conseil départemental - Assemblée du Pays Tarentaise Vanoise
- Copiloter un SLIME - Ville de la Roche sur Yon et Syndicat d'énergie SyDEV

2. Le repérage des ménages

- Développer un réseau de donneurs d'alerte - Conseil départemental du Jura
- Développer un réseau de donneurs d'alerte – Ville des Mureaux
- Organiser la communication auprès des ménages - Métropole de Brest

3. Le diagnostic sociotechnique

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

4. L'orientation

- Réunir les partenaires autour d'une cellule d'orientation dédiée - métropole de Brest
- Élargir la palette des orientations possibles grâce au fonds local d'aide aux travaux - conseil départemental du Lot

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

a. La cartographie comme outil d'aide à la décision – Ville des Mureaux

La Ville des Mureaux a réalisé un diagnostic territorial de la précarité énergétique, en lien avec son Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie et de l'Eau. Comment cette cartographie a-t-elle contribué au SLIME ?

Cadre politique	Programme territorial de lutte contre la précarité énergétique
Service	Direction des espaces publics et du développement durable
Budget	255 071 €
Calendrier	Du 1er novembre 2014 au 31 décembre 2017 / 3 ans et 2 mois
Nombre de ménages	10 560 pour la Ville des Mureaux (2014-2015) et 26315 pour la Communauté d'agglomération Seine et Vexin (2016-2017)
Nombre de visites	Prévu : 140 / Réalisé : 92 (2014-2015) Prévu : 240 (2016-2017)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- en difficulté à payer leurs factures d'énergie : endettement, sollicitation du FSL, taux d'effort énergétique élevé) - en restriction, privation et/ou déclarant avoir froid
Modalités du diagnostic sociotechnique	2 visites réalisées par un ou deux ambassadeurs de l'efficacité énergétique
Partenaires opérationnels	Energies Solidaires : association locale œuvrant dans l'énergie chargée de la co-animation du dispositif Réciprocité Seine Aval : entreprise d'insertion employeuse des deux ambassadeurs de l'efficacité énergétique
Partenaires financiers	Etat (emploi d'avenir) et Anah (ambassadeur de l'efficacité énergétique)

ORIGINES ET CONTEXTE

La ville des Mureaux est engagée dans une démarche développement durable depuis 2004. Elle a signé la Convention des Maires en 2010.

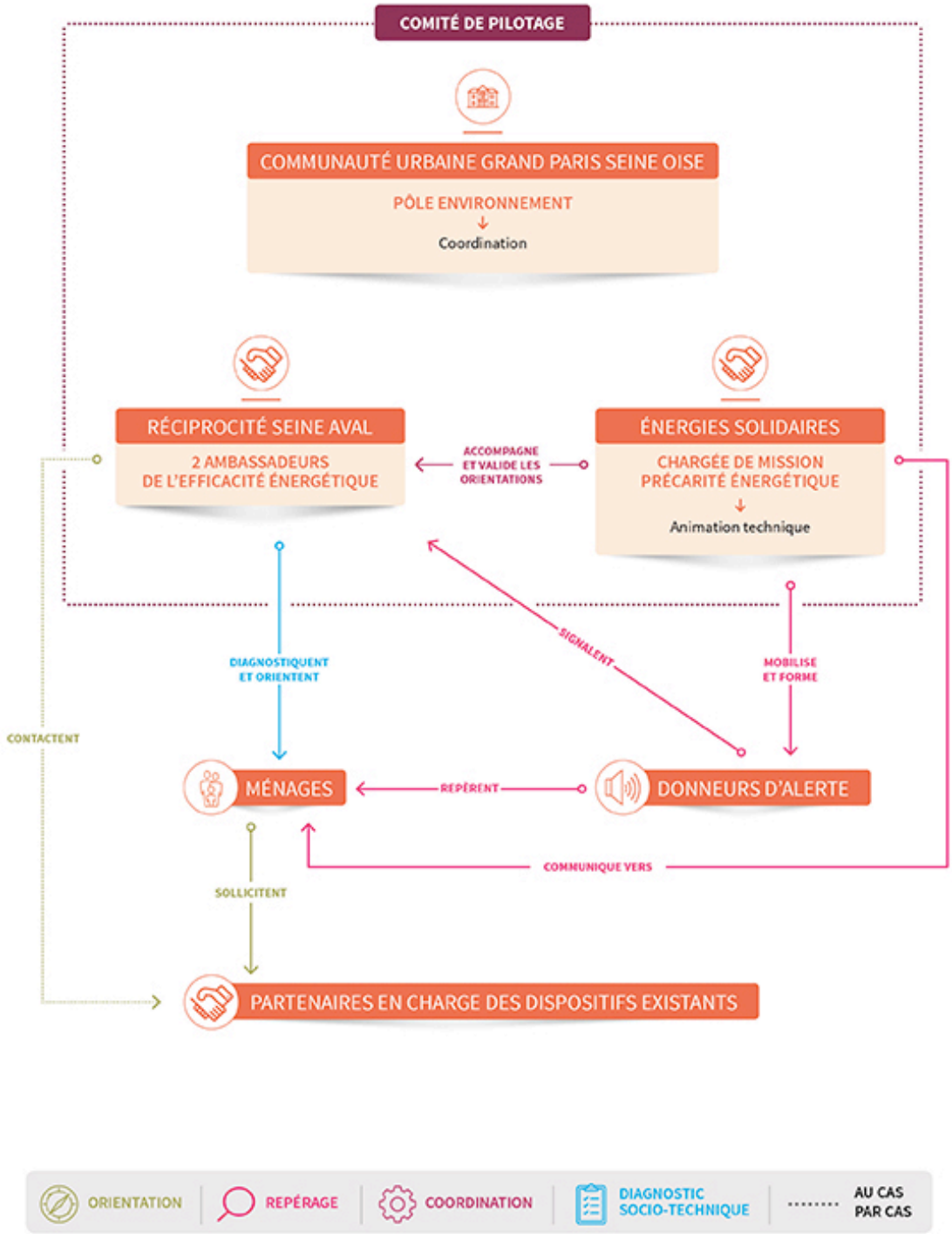
Le projet du Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie et de l'Eau (SLIMEE) est né dans le cadre du programme territorial de lutte contre la précarité énergétique, démarré en 2012, mis en œuvre par la ville et l'association Energies Solidaires. Il prévoit trois axes de travail :
- le diagnostic territorial, avec la réalisation d'une cartographie des ménages en situation de précarité énergétique à échelle de l'IRIS[5]
- le développement d'un réseau de donneurs d'alerte grâce à des formations et à la diffusion d'information auprès des travailleurs sociaux et d'habitants relais
- l'accompagnement des ménages vers des solutions économiques et de confort

Le SLIMEE a été très utile sur les deux derniers axes de travail. Il a permis de fédérer plus facilement les acteurs locaux par le biais d'un comité décisionnel, composé d'élus locaux et de responsables des structures agissant au plus près des habitants. Il a également proposé un dispositif plus opérationnel, des moyens immédiats d'allègement des consommations grâce aux équipements posés et en permettant la réalisation d'un diagnostic plus objectif en se rendant au domicile des ménages.

[5] Îlot Regroupé pour l'Information Statistique, échelon de base résultant du découpage du territoire réalisé par l'INSEE utilisé pour la collecte et la diffusion des données statistiques et démographiques. Un IRIS regroupe en moyenne 2000 habitants. La commune des Mureaux est découpée en 12 IRIS.

Le SLIMEE a été initié par la ville des Mureaux, il a été repris au 1er janvier 2015 par la communauté d'agglomération Seine et Vexin et est porté depuis le 1er janvier 2016 par la communauté urbaine du Grand Paris Seine et Oise.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Un prédiagnostic de la précarité énergétique alimenté par des cartographies est réalisé en 2013 par l'ARENE (Agence Régionale de l'Environnement et des Nouvelles Energies d'Île-de-France) et le cabinet ENEA Consulting[6] en partenariat avec l'association Energies Solidaires. Il s'agit d'une expérimentation au bénéfice de la ville des Mureaux pour « *développer une méthodologie et un outil visant à quantifier et à caractériser l'exposition des ménages à la précarité énergétique sur les territoires d'Île-de-France* »[7].
Cette démarche initiée par l'ARENE permet d'exploiter l'ensemble des données d'un territoire (profils sociaux des ménages, parc de bâtiments, consommations d'énergie, prix de l'énergie), afin de repérer les zones d'un territoire sensibles à la précarité énergétique et de mobiliser les partenaires du territoire sur la précarité énergétique. La cartographie a ciblé quatre quartiers en particulier sur lesquels sont mis en place des opérations de porte-à-porte afin de repérer les ménages.
En accord avec la ville et Energies Solidaires, l'ARENE s'est appuyée sur un taux d'effort énergétique (TEE) à 8% afin d'intégrer les ménages ayant un risque très probable de basculer au-delà du seuil des 10%. Une représentation par tranches de TEE a également été utilisée afin de distinguer les ménages exposés des vulnérables.

Enseignements

La cartographie a été utilisée **pour appuyer la démarche** de lutte contre la précarité énergétique déjà existante sur le territoire, plutôt que comme argument pour convaincre les élus. L'objectif est de montrer que la précarité énergétique touche l'ensemble du territoire, qu'elle concerne une part importante de la population et donc que la mise en place d'un SLIME s'avère nécessaire, notamment pour son volet accompagnement. La cartographie a conforté les élus dans l'idée de mettre en place un SLIME. Elle n'a pas été à l'origine du dispositif de lutte contre la précarité énergétique car la collectivité et ses partenaires étaient déjà engagés dans cette démarche.

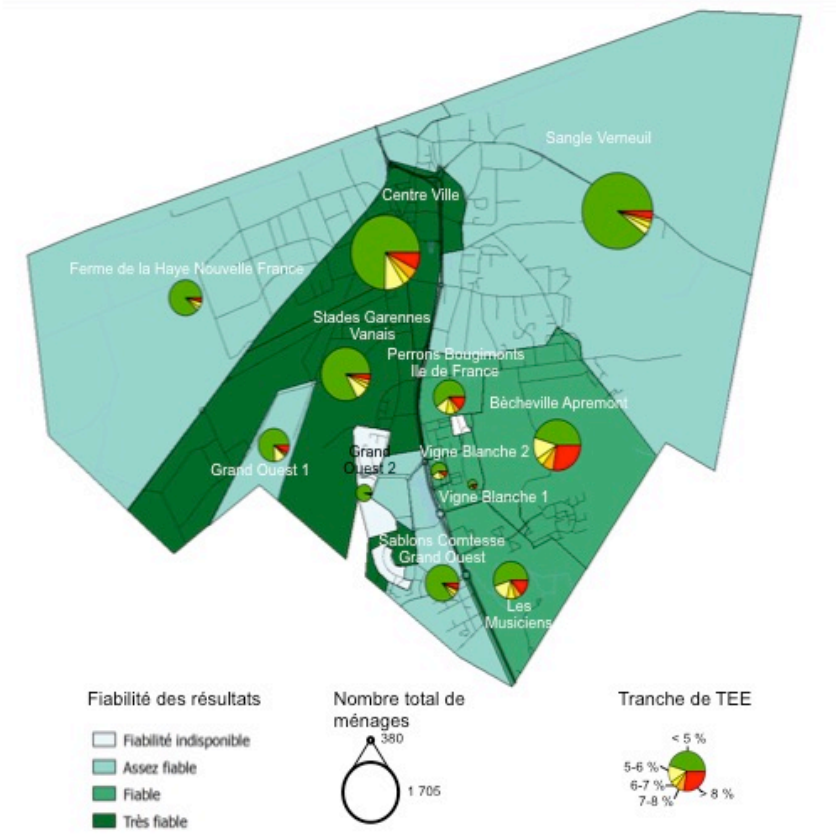
La cartographie s'est avérée utile **pour cibler les quartiers** où les taux de précarité énergétique sont les plus élevés, sans pour autant repérer précisément les ménages en situation de précarité énergétique. En effet, la cartographie est réalisée à **l'échelle de l'IRIS** (2000 habitants). L'identification ou le repérage à l'échelle du petit quartier, voire du logement, demeure impossible à ce stade.

Les résultats de la cartographie permettent une quantification ainsi qu'une qualification des ménages touchés par la précarité énergétique (statut d'occupation, type de chauffage, taille des ménages, etc.) plutôt qu'une quantification. En revanche, la cartographie ne comporte pas de données relatives aux comportements des ménages (auto-restriction énergétique par exemple).

---

[6] ARENE Île-de-France, ENEA Consulting, *La précarité énergétique aux Mureaux. Identification des ménages en situation de précarité énergétique. Synthèse des résultats*, janvier 2014, rapport consultable sur http://www.enea-consulting.com/wp-content/uploads/2015/05/la_precarite_energetique_aux_mureaux_identification_des_menages_en_situation_de_precarite_energetiqu.pdf

[7] ARENE Île-de-France, Fiche Outil pour les Prédiagnostics de la précarité énergétique « Démarche de l'ARENE Île-de-France (Les Mureaux) »



Répartition des ménages selon leur taux d'effort énergétique par IRIS pour la Ville de Mureaux (ARENE, ENEA Consulting)

La cartographie peut être utilisée comme **outil de sensibilisation** des donneurs d'alerte ou d'autres acteurs de terrain. L'animatrice d'Energies Solidaires l'a, par exemple, présentée à la Directrice de l'Enfance et de l'Action Sociale du Conseil départemental des Yvelines, mais aussi à des habitants référents.

Facteurs de réussite

Il est nécessaire de coupler la cartographie avec un diagnostic social du territoire pour avoir une représentation plus fine du territoire. La cartographie permet justement de croiser de nombreuses variables descriptives des ménages exposés (niveaux de revenus, énergie, tranches d'âge…) et ainsi d'analyser la précarité sous des formes différentes et en dehors de la seule composante énergétique.

De plus, pour être vraiment utile, les résultats du diagnostic territorial doivent être partagés à tous les acteurs du territoire.

La ville des Mureaux a bénéficié d'une expérimentation, conduite par l'ARENE IDF et réalisée par ENEA Consulting dans le cadre de son mécénat de compétences, et n'a ainsi pas supporté le coût de développement de la cartographie. Energies Solidaires et la ville des Mureaux ont également bénéficié d'un accompagnement de l'ARENE, ce qui a facilité l'utilisation de la cartographie et des données mises à disposition. Les résultats ont été fournis sous plusieurs formes : un rapport fournissant un état des lieux avec des graphiques et cartographies, une base de données complète ainsi qu'un outil d'exploitation de la base de données permettant des analyses statistiques croisées plus fines.

Perspectives

Il pourrait être intéressant de reproduire une cartographie dans quelques années afin de voir comment la précarité énergétique a évolué sur la commune des Mureaux. Toutefois, il semble difficile de faire

ressortir sur une carte les effets qu'auront eu les visites et les orientations des ménages. La réalisation d'une cartographie est tributaire des données nationales, or une évolution ne sera pas perceptible dans les statistiques à court terme. Il faudrait privilégier le moyen terme, mais d'autres paramètres auront eu le temps d'évoluer, rendant la comparaison difficile.
Par ailleurs, le passage du SLIMEE à la Communauté urbaine rendra plus difficile la mise en place d'une telle évaluation locale.

Une échelle plus fine de la cartographie pourrait être envisageable, à l'échelle cadastrale par exemple, mais elle n'est pas forcément souhaitable car elle occasionnerait une perte d'informations et donc de précision. L'échelle cadastrale apporte des données uniquement sur le bâti (période de construction, type de logement…), alors que l'IRIS est un découpage pour lequel les données sont plus exhaustives.

Un certain nombre de collectivités sur le territoire de la Communauté urbaine sont intéressées pour réaliser à leur tour un diagnostic territorial dans le but de cibler les zones de précarité énergétique. La question du financement est centrale pour lancer ce type de projet.

Pour aller plus loin

« Prédiagnostics de la précarité énergétique. Enjeux, méthode et comparatif des outils franciliens et nationaux », ARENE IDF
Ouvrage de l'ADEME et du RARE sur les Observatoires régionaux de la précarité énergétique (publication à venir)

CONTACTS

Ville des Mureaux, Mission Développement durable
Laetitia MARUEJOULS
lmaruejouls@mairie-lesmureaux.fr
01.30.91.37.54

Energies Solidaires
Alexandra COLLIN
alexandra.collin@energies-solidaires.org
01.30.98.56.08

ARENE Île-de-France
Marc BOITEL
m.boitel@areneidf.org
01.83.65.37.65

b. S'appuyer sur les unités territoriales pour être au plus près des habitants – Conseil départemental du Pas de Calais

Le conseil départemental du Pas de Calais a souhaité dès la première du SLIME le déployer sur tout le territoire départemental, très peuplé (1,5 million d'habitants). Pour répondre à cet enjeu organisationnel, une coordination territoriale s'appuyant sur les unités territoriales a été mise en place.

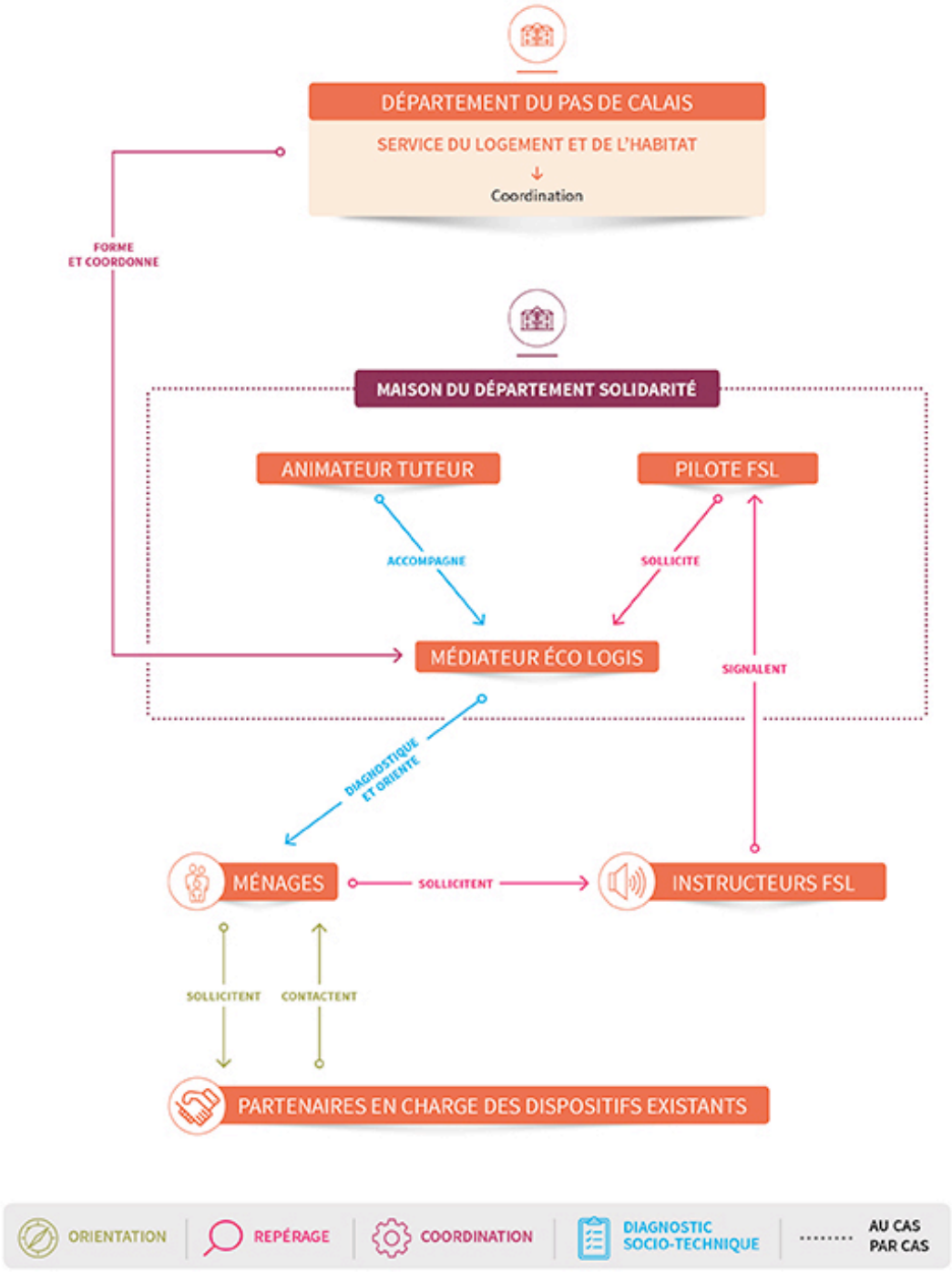
Cadre politique	Agenda 21, Programme Stratégique Départemental, PDALHPD
Service	Direction du Développement des Solidarités – Service départemental du Logement et de l'Habitat
Budget	745 446 €
Calendrier	Du 1er juin 2014 au 31 mai 2017 – 3 ans
Population	590 000 ménages (1 465 205 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 3260 (sur 3 ans) / Réalisé : 2181 (en 2 ans)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- demandeurs de l'aide FSL énergie, en particulier les situations de récurrence - primo-locataires de moins de 30 ans dans le cadre du Pacte Jeunesse et du dispositif FSL
Modalités du diagnostic sociotechnique	Une visite réalisée par un médiateur éco logis
Partenaires opérationnels	Maisons du Département Solidarité
Partenaire financier	Etat (emplois d'avenir)

ORIGINES ET CONTEXTE

Au conseil départemental du Pas de Calais, la lutte contre la précarité énergétique s'inscrit dans différents cadres structurants dont le programme stratégique départemental, le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD), et surtout le volet 2 de l'agenda 21 voté par la collectivité en décembre 2013.

La fiche-action 30 de l'Agenda 21 « *Agir pour la qualité énergétique des logements du Pas-de-Calais au profit des ménages défavorisés* » vise à offrir une alternative au caractère curatif des aides du Fonds de solidarité logement dont la récurrence démontre que la situation des ménages ne s'améliore pas. Cette action se veut préventive, pédagogique, en développant des modes d'intervention globaux adaptés aux publics cibles du département et de manière équitable sur l'ensemble du territoire.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Le département du Pas-de-Calais est découpé en neuf territoires dans un but d'uniformisation de l'action publique et de territorialisation des services du conseil départemental. Pour **décliner le SLIME sur ses neuf unités territoriales**, et pour répondre à une **volonté d'équité territoriale**, le conseil départemental du Pas-de-Calais crée neuf postes de chargés de visite, les « médiateurs éco logis »[8], présents dans les Maisons du Département Solidarité de chaque territoire.

Un « **animateur-tuteur** » est désigné sur chaque territoire pour accompagner le médiateur éco logis. Cinq des tuteurs sont les **pilotes du Fonds de solidarité logement (FSL)** du territoire (également responsables des dispositifs transversaux sur le territoire), trois sont des **accompagnateurs de démarche administrative**, et une est **conseillère en économie sociale et familiale** (CESF).
Ces quatre derniers sont en contact direct avec les ménages : ils réalisent des visites à domicile dans le cadre de leurs fonctions (en dehors du SLIME, mais aussi en accompagnement des médiateurs éco logis lors des premières visites et occasionnellement en cas de situation complexe), reçoivent des ménages, gèrent leurs demandes d'aide énergie du FSL.
Bien que les tuteurs des médiateurs éco logis soient différents d'un territoire à l'autre, **les pilotes FSL restent dans tous les cas leur responsable hiérarchique.**

Les médiateurs éco logis bénéficient également d'une **coordination technique** fournie par un technicien confirmé du conseil départemental. Celui-ci peut accompagner les médiateurs éco logis lors des visites pour des questions techniques. Il apporte notamment son expertise pour aider à la prise de décision dans le cas de travaux. Cette coordination technique s'inscrit dans la coordination départementale du service départemental du logement et de l'habitat, qui assure le suivi du SLIME et le lien entre les différents acteurs (pilotes FSL, tuteurs, médiateurs éco logis, CLER…).
La coordination départementale, les animateurs-tuteurs, les pilotes FSL, et les médiateurs éco logis se rencontrent tous les mois ou tous les deux mois à l'occasion de comités techniques pour faire le point sur l'avancée des visites, échanger sur les expériences de chacun, partager des outils, etc.

- **Le rôle de chaque échelon**

Acteur	Missions / activités	Temps dédié
Médiateur éco logis (1 par unité territoriale)	- mobiliser, impliquer et coordonner les acteurs du repérage et de traitement du territoire - réaliser les diagnostics sociotechniques - orienter les ménages vers les dispositifs adaptés	100% temps de travail
Animateur-tuteur (1 par unité territoriale) : - 5 pilotes FSL - 1 CESF - 3 accompagnateurs de démarche administrative	- accompagner les premières visites - mettre en lien le médiateur éco logis avec les travailleurs sociaux et les acteurs du territoire	3 jours par mois
Coordination départementale	Coordination technique et administrative : - préparer, animer les comités techniques	13 jours par mois (dont 2 jours par le

[8] Voir fiche Retour d'expérience « Recrutement, profils et formation des chargés de visite »

(3 personnes dont 1 technicien)	réguliers et coordination territoriale - faire le lien avec le CLER pour la coordination nationale - suivre les parcours de formation - accompagner occasionnellement lors de visites à domicile (technicien) - aider à la prise de décision pour les travaux (technicien)	technicien)

Enseignements

La **coordination départementale consacre une part importante de son temps de travail au suivi et à la coordination du SLIME**. Le nombre d'heures dédiées a été revu à la hausse au terme de la première année de mise en place du dispositif, passant de 6 jours par mois à **13 jours par mois** pour l'ensemble de l'équipe de coordination.

Les neuf territoires n'ont pas eu le même rythme de mise en œuvre en matière de suivi, de gestion administrative, de fonctionnement et d'application des directives du niveau central. La **coordination départementale** est à ce titre essentielle car elle a une **vision globale du territoire**. Elle **accompagne les médiateurs éco logis et leurs tuteurs** selon leurs besoins et leurs difficultés et favorise le partage d'expériences notamment à l'occasion des comités techniques.

Facteurs de réussite

La territorialisation du SLIME sur chaque unité territoriale, au même titre que l'action sociale du conseil départemental dans les Maisons du Département Solidarité, permet d'être au plus près des ménages en situation de précarité énergétique et des acteurs locaux du repérage.

Il aurait peut-être été plus facile d'expérimenter le dispositif sur un ou deux territoires pour en dégager les éléments à reproduire et ceux à éviter pour une généralisation de l'action, mais la volonté d'équité territoriale des élus du conseil départemental a écarté cette possibilité.

Les outils de reporting (tableaux) sont indispensables au suivi de l'action, il convient de bien les mettre à jour et de s'y reporter régulièrement.

Perspectives

L'organisation territoriale du SLIME correspond à l'organisation de l'action sociale du conseil départemental du Pas-de-Calais, transférée aux Maisons du Département Solidarité sur chaque territoire. Elle ne devrait pas évoluer pour le moment.

CONTACT

Conseil départemental du Pas-de-Calais – Service départemental du Logement et de l'Habitat
Isabelle MATHIEU
mathieu.isabelle@pas-de-calais.fr
03.21.21.67.01

c. *La collaboration entre une intercommunalité pilote et le conseil départemental – Association du Pays Tarentaise Vanoise*

L'assemblée du Pays Tarentaise Vanoise travaille de concert avec le conseil départemental de la Savoie. Cette collaboration est indispensable pour épauler l'intercommunalité dans les actions de repérage.

Cadre politique	Plan Climat Energie Territorial volontaire, Contrat Local de Santé
Service	Mission environnement climat
Budget	21 149 €
Calendrier	Du 1er juin 2015 au 31 mai 3016 – 1 an
Population	23 307 ménages (53 500 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 30 / Réalisé : 24
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Les ménages identifiés des donneurs d'alerte (travailleurs sociaux) et/ou ayant bénéficié d'une aide au titre du Fonds de solidarité logement.
Modalités du diagnostic sociotechnique	2 visites réalisées en binôme : - 1ère visite : un salarié en insertion et un travailleur social du département - 2nde visite : le même salarié en insertion et un encadrant de l'association Tarentaise Vanoise Insertion
Partenaires opérationnels	Conseil départemental de la Savoie – Travailleurs sociaux de la délégation territoriale Tarentaise-Savoie (diagnostic sociotechnique) Association d'insertion Tarentaise Vanoise Insertion (diagnostic sociotechnique)
Partenaire financier	Conseil départemental de la Savoie

ORIGINES ET CONTEXTE

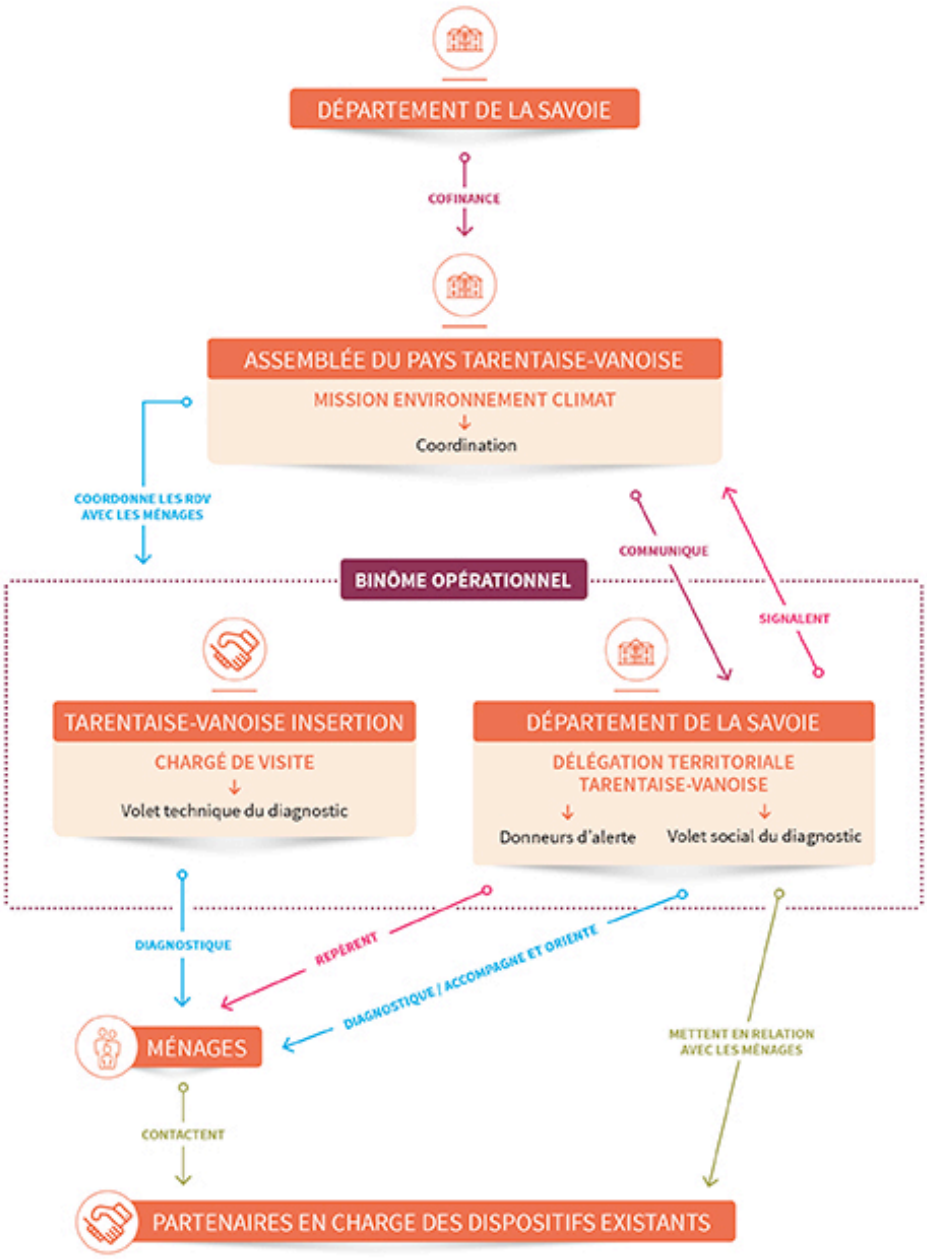
La Tarentaise-Vanoise est un territoire alpin, situé dans la partie est de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, qui regroupe 43 communes, dont 10 classées en « Zone de Revitalisation Rurale ».

L'implication de l'Assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise sur la problématique de la précarité énergétique est une suite logique aux démarches engagées par l'élaboration d'un Plan Climat Energie Territorial volontaire et d'un Contrat Local de Santé[9].

Par la mise en place d'une plateforme de la précarité énergétique dans laquelle s'inscrit le SLIME, l'Assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise, en lien avec le conseil départemental de la Savoie, souhaite améliorer le confort des ménages et réduire le montant de leurs factures. Le but est aussi de mieux sensibiliser les bailleurs sociaux et privés sur des situations difficiles vécues en Tarentaise-Vanoise et sur la nécessité de réaliser des travaux d'amélioration thermique.

[9] Les objectifs d'un contrat local de santé sont « de réduire les inégalités sociales et territoriales de santé et de proposer des parcours de santé plus cohérents et adaptés à l'échelon local » : http://www.ars.iledefrance.sante.fr/Contrats-Locaux-de-Sante-CLS.116434.0.html

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Le **SLIME** de Tarentaise-Vanoise est **piloté par l'assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise en lien étroit avec le conseil départemental de la Savoie**.
La première coordonne le dispositif, organise la logistique et la formation des chargés de visite, finance le volet technique (petits équipements économes). Elle fait aussi le lien avec le salarié en insertion. Quant au conseil départemental, il accompagne et soutient la mise en place du SLIME à différents niveaux.

Les orientations prises par le conseil départemental justifient sa participation dans le SLIME. La lutte contre la précarité énergétique est inscrite dans ses documents stratégiques : plan climat énergie territorial (PCET), adopté en juin 2013, contenant une fiche action dédiée à la lutte contre la précarité énergétique, et nouveau plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD), signé fin 2013 pour la période 2014-2018.
A l'échelle locale, un **Contrat Territoire Savoie**[10] est signé entre le conseil départemental et l'assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise pour la période 2014-2019. Il accorde un **soutien financier pour les actions du Pays**. L'un des volets de cette aide est l'accompagnement dans la lutte contre la précarité énergétique avec pour objectif la création d'une plateforme de lutte contre la précarité énergétique. **40% du budget du SLIME sont ainsi financés**.

En amont du dispositif SLIME, le conseil départemental a contribué à la mise en place d'actions de formation et de sensibilisation à la lutte contre la précarité énergétique. **Les services du département** (délégation territoriale, direction départementale de la cohésion sociale, direction de l'environnement et du paysage) ont participé à la **campagne de communication** réalisée par l'assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise **pour faire connaître le SLIME** à l'ensemble des donneurs d'alerte potentiels : courriers, réunions d'information et production de documents de communication.
De plus, ces services ont organisé, en partenariat avec l'association savoyarde pour le développement des energies renouvelables (ASDER), une **formation destinée à l'ensemble des travailleurs médico-sociaux** (travailleurs sociaux, aides à domicile, accompagnateurs logement…) et aux partenaires du territoire, autour de la thématique « **Précarité énergétique, mieux comprendre pour agir** ».

Le conseil départemental de la Savoie apporte également ses **ressources humaines et son expertise pour le repérage et l'accompagnement des ménages**. En effet, la délégation territoriale Tarentaise-Vanoise, composée de travailleurs sociaux du conseil départemental, prend part à la mise en œuvre du SLIME à chaque étape.
Dès la phase de montage du dispositif, à la demande des assistantes sociales du territoire, l'Assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise et la délégation territoriale Tarentaise-Vanoise ont créé un **groupe de travail sur la thématique de la précarité énergétique**, dont l'objectif est de réfléchir à la manière de se saisir de cette problématique, de faire le bilan de l'expérience de terrain des travailleurs sociaux et d'imaginer des moyens de résorber la précarité énergétique.
Dans la phase opérationnelle du dispositif, des assistantes sociales et puéricultrices de la délégation territoriale repèrent les ménages en situation de précarité énergétique, réalisent les visites à domicile en lien avec l'atelier chantier d'insertion « Tarentaise Vanoise Insertion » et

[10] Disponible en ligne sur : http://www.tarentaise-vanoise.fr/outils-et-subventions/contrat-territoire-de-savoie.html

organisent l'orientation vers les dispositifs existants avec le montage des dossiers et le lien avec les structures.

Enfin, **le conseil départemental via la délégation territoriale intervient sur les aspects techniques et logistiques du SLIME**. Il participe notamment à l'élaboration du calendrier, à la rédaction des fiches de repérage et de diagnostic et à la définition des modalités de collaboration avec l'association Tarentaise Vanoise Insertion.

Enseignements

Les tâches sont réparties entre le conseil départemental, via ses travailleurs sociaux, et l'assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise.
La présence des **travailleurs sociaux** du département sur le territoire permet de compléter et de **rendre plus efficace l'action menée par l'assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise**. Ce sont en effet eux qui repèrent les ménages et qui peuvent faire l'accompagnement administratif après les visites à domicile.

Facteurs de réussite

Sans l'aide du conseil départemental, aussi bien financière que logistique et humaine, la mise en place de la plateforme de la précarité énergétique aurait été impossible. **L'assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise ne dispose pas des ressources suffisantes pour mener seule un tel projet**.
Les travailleurs sociaux du territoire se sont bien appropriés la démarche, même si l'on note une implication différente de ces derniers selon les secteurs géographiques.

Perspectives

Afin de mieux mobiliser et sensibiliser les travailleurs sociaux du territoire, l'assemblée du Pays de Tarentaise-Vanoise travaille actuellement avec l'ASDER au montage d'une nouvelle formation pratique destinée aux travailleurs sociaux.

Bien que l'aide financière du conseil départemental soit importante, l'assemblée du Pays de Tarentaise-Vanoise rencontre des difficultés à financer son SLIME. Elle souhaite demander une subvention des fonds européens du programme LEADER.

CONTACT

Assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise
Sonia COUTAZ
sonia.coutaz@tarentaise-vanoise.fr
04.79.24.78.13

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

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

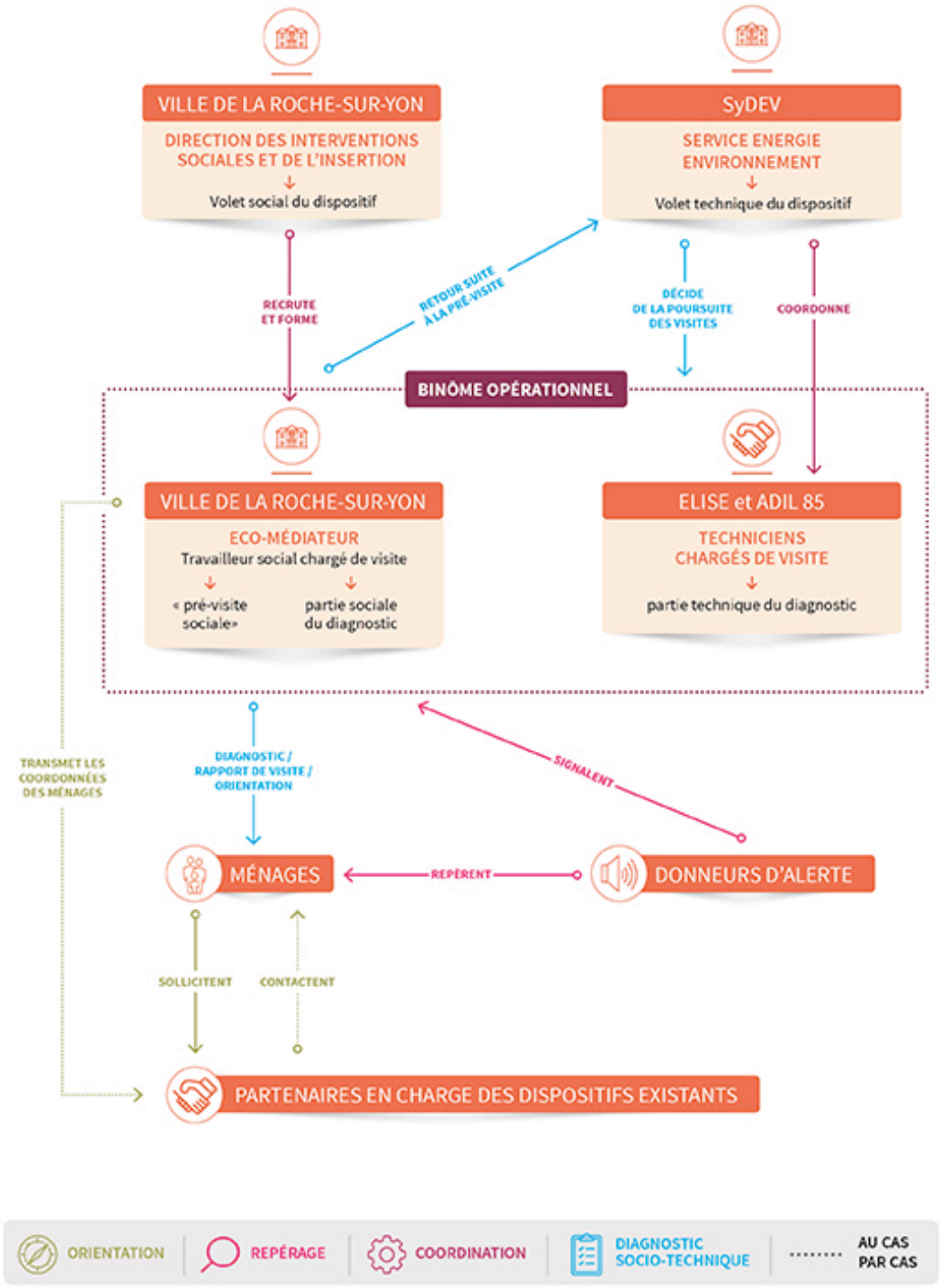
Cadre politique	Ville : Politique de lutte contre la précarité énergétique de la ville SyDEV : Politique d'égalité d'accès à l'énergie
Service	Ville : Direction des interventions sociales et de l'insertion SyDEV : Service énergie environnement
Budget	340 254 € (194 932 € par la ville, 145 322 € par le SyDEV)
Calendrier	Du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2018 - 3 ans
Population	25 000 ménages (52 732 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 50 / Réalisé : 70 (en 2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- repérés par les donneurs d'alerte (travailleurs sociaux du territoire, correspondants de quartier, médiateurs sociaux, etc.) - en impayé d'énergie : ménages adressés au CCAS par les fournisseurs ou bénéficiant d'une aide du FSL
Modalités du diagnostic sociotechnique	Pré-visite sociale effectuée par un travailleur social de la ville Puis 2 visites par ménage réalisées en binôme par un technicien de l'ADIL85 ou d'ELISE et le même travailleur social de la ville : - une visite de diagnostic socio-technique. - une visite de restitution et fourniture des petits équipements
Partenaires opérationnels	L'ADIL85 et ELISE (partie technique du diagnostic sociotechnique)
Partenaires financiers	Véolia (financement d'équipements hydro-économes)

ORIGINES ET CONTEXTE

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

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

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

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

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

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

Enseignements et facteurs de réussite

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

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

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

Perspectives

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

CONTACTS

Ville de La Roche-sur-Yon
Christelle CHARRIER
charrierc@ville-larochesuryon.fr
02.51.47.48.56

SyDEV
Philippe GARDES
p.gardes@sydev-vendee.fr
02.51.45.88.90

3.2. Retours d'expérience sur le repérage des ménages

a. Développer un réseau de donneurs d'alerte – Conseil départemental du Jura

Le Conseil départemental du Jura a mis en place un réseau de donneurs d'alerte pour identifier les ménages en situation de précarité énergétique.

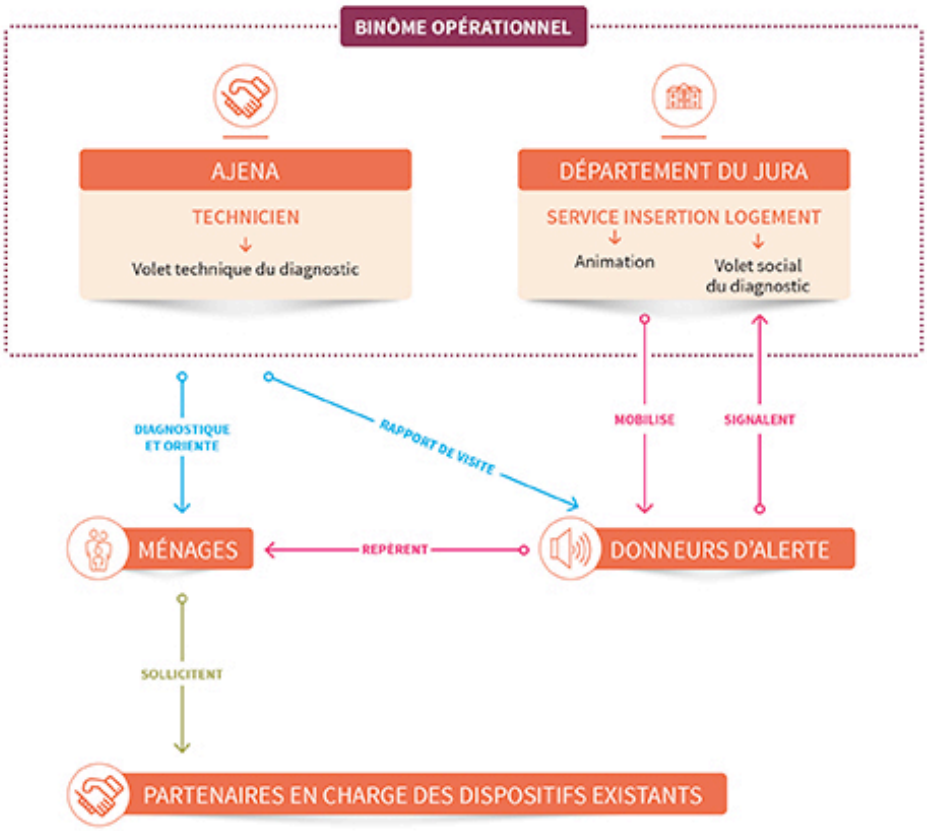
Cadre politique	Plan Climat Energie Territorial, Agenda 21, Plan départemental d'action pour le logement et l 'hébergement des personnes défavorisées
Service	Pôle des Solidarités – Service insertion et action sociale
Budget	492 770 €
Calendrier	Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2017 – 4 ans
Population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

ORIGINES ET CONTEXTE

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

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Les modalités de la mobilisation des donneurs d'alerte et du repérage des ménages ont évolué au fil du temps.

La **sensibilisation des donneurs d'alerte** a commencé **en interne du conseil départemental** avant le démarrage du SLIME par le biais de deux groupes de travail : à l'occasion de la révision du règlement intérieur du fonds de solidarité logement (FSL) qui a intégré le SLIME comme moyen de prévention, et à l'occasion de la révision de la procédure de prévention des expulsions, au cours de laquelle la thématique de la précarité énergétique, et donc le SLIME, ont été abordés. Les travailleurs sociaux du département sont ainsi sensibilisés au repérage des ménages et savent qu'ils peuvent signaler en cas de récurrence des demandes de FSL.

En 2014, le SLIME est déployé sur l'ensemble du département du Jura et **les travailleurs sociaux du département sont les principaux donneurs d'alerte**. Le SLIME étant rattaché au service insertion logement du conseil départemental les ménages, les travailleurs sociaux de ce service sont mobilisés en premier lieu. Des rencontres sont organisées pour leur présenter le SLIME et échanger sur leurs attentes. Les travailleurs sociaux des autres services sociaux du conseil départemental (service personnes âgées, service enfance) sont également informés du dispositif et mobilisés pour le repérage des ménages.
Cette même année, **d'autres moyens** sont également utilisés pour le repérage des ménages. L'animatrice a présenté le SLIME **à l'occasion des ateliers Energie Logis destinés aux ménages organisés** par le conseil départemental, EDF Solidarité et les opérateurs du logement. Ces ateliers permettent aussi de sensibiliser des ménages aux économies d'énergie.

En 2015, le territoire d'intervention pour le SLIME est réduit à deux unités territoriales. En parallèle, le **réseau de donneurs d'alerte est élargi à d'autres acteurs** tout en remobilisant ceux qui étaient présents la première année sur ces deux secteurs, en particulier les travailleurs sociaux du service insertion logement et ceux du service personnes âgées. Les autres structures mobilisées sont : l'union départementale des *associations* familiales (UDAF), la caisse des allocations familiales, la mutualité sociale agricole (MSA), l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL), l'association Ajena, l'agence régionale de santé, Jura Habitat (opérateur habitat).
Fin 2015, les potentiels donneurs d'alerte des deux autres unités territoriales sont rencontrés pour anticiper la mise en œuvre du SLIME sur ces secteurs.

A partir de 2016, les deux autres unités territoriales sont couvertes par le SLIME. **Des réunions territoriales sont tenues en présence de plusieurs structures à la fois** : les principaux centres communaux d'action sociale, les structures d'insertion, les relais de services publics, les associations caritatives. Les centres de protection maternelle et infantile peuvent aussi repérer des ménages, mais ils passent généralement par les travailleurs sociaux de leur secteur.
Lors de ces rencontres, la cheffe de mission action sociale pose le cadre du dispositif et en présente les enjeux. L'animatrice du SLIME, diaporama à l'appui, définit la précarité énergétique, présente les objectifs du SLIME, les équipements fournis aux ménages lors d'une visite, les orientations possibles. Elle montre aussi des photos des appareils de mesure pour les visites et des photos prises à la caméra thermique, et explique le fonctionnement du compte-rendu de famille, de la fiche technique destinée au bailleur et le remplissage d'une fiche de demande d'intervention.

Résultats

En 2014, la mobilisation des travailleurs sociaux est très forte. Ces derniers renvoient un grand nombre de ménages vers le SLIME (**80% des demandes**) et les visites commencent dès février au rythme de trois à quatre par semaine. Ce fort investissement est facilité par le rattachement du SLIME à un des services sociaux du conseil départemental, le service insertion logement. Au bout de quelques semaines, la décision est prise de **suspendre le développement du réseau de donneurs d'alerte pour éviter une liste d'attente trop longue**.
A l'issue des ateliers Energie Logis, 37 demandes de visite sont formulées, venant s'ajouter aux orientations faites par les travailleurs sociaux. L'arrivée groupée des demandes a augmenté les délais pour obtenir une visite. **27 demandes ont ainsi été reportées sur l'année suivante**, parmi lesquelles celles provenant des unités territoriales où le SLIME ne serait pas mis en œuvre en 2015 ont été traitées en priorité. Il y a eu plusieurs désistements et 14 visites parmi celles reportées ont pu être réalisées.

En 2015, 60% des ménages sont repérés par les travailleurs sociaux du conseil départemental, 20% par le réseau de travailleurs sociaux des organismes partenaires du département et 20% par les structures partenaires. Les travailleurs sociaux du département sont mobilisés sur leur temps de travail, lors des réunions d'équipe. Les travailleurs sociaux des autres structures sont mobilisés à l'occasion d'une réunion de présentation du dispositif.
Les travailleurs sociaux du service insertion logement repèrent les ménages principalement par le biais du FSL énergie et eau. Les travailleurs sociaux du service personnes âgées s'appuient sur les conditions de vie et les factures. L'UDAF et les CCAS regardent les difficultés budgétaires liées au coût de l'énergie.

En 2016, les chargés de visite interviennent sur les unités territoriales de Lons-le-Saunier et Saint-Claude. A titre dérogatoire et suite à l'accord du CLER, le SLIME peut intervenir sur les territoires couverts en 2015, sur des situations jugées prioritaires.

Enseignements

Le fait de changer de secteur chaque année rend difficile la remobilisation des donneurs d'alerte suite à leur démobilisation. La d**émobilisation/remobilisation rend l'action floue pour les donneurs d'alerte** qui ne savent plus à quel moment ils peuvent solliciter le SLIME. Les **signalements** sont alors **moins systématiques**.
De plus, le c**hangement de secteur engendre un temps de latence dans les orientations en début de chaque année**, bien que cela soit anticipé par des réunions avant le début du déploiement sur le nouveau territoire.

Une autre difficulté est liée à la mobilité des travailleurs sociaux répartis sur le département. Un travailleur social est présent pour chaque canton. Si celui-ci change de secteur, ce qui arrive assez fréquemment, le repérage ne se fait plus et il faut recommencer le travail de mobilisation.

Facteurs de réussite

La réussite générale de la mobilisation des donneurs d'alerte est due au fait que le **SLIME répond à un besoin de ces acteurs sur le terrain**. Il permet de trouver des solutions pour les ménages accompagnés ou simplement identifiés par les travailleurs sociaux. Ceux-ci sont plus à même de **signaler des ménages s'ils ont des retours satisfaisants** sur le dispositif.

Le **statut de travailleuse sociale de l'animatrice du SLIME** facilite la prise de contact avec les autres travailleurs sociaux et permet de nouer une relation de confiance avec eux.

Perspectives

Le territoire de déploiement du SLIME pour 2017 n'est pas encore défini. Dans tous les cas, la mobilisation des donneurs d'alerte se poursuivra.

CONTACT

Conseil départemental du Jura – Pôle des Solidarités – Service Insertion et action sociale – Mission Action sociale
Catherine ARBILLAT, chef de service // Magali DOLLFUS, chef de mission
Armelle CUENOT, Animatrice SLIME et chargée de visite - acuenot@jura.fr - 03.84.87.42.16

b. Développer un réseau de donneurs d'alerte – Ville des Mureaux

La Ville des Mureaux en partenariat avec l'association Énergies Solidaires s'est appuyée sur les actions de sensibilisation des acteurs de terrain réalisées en préfiguration du SLIME, pour constituer un véritable réseau de donneurs d'alerte.

Cadre politique	Programme territorial de lutte contre la précarité énergétique
Service	Direction des espaces publics et du développement durable
Budget	255 071 €
Calendrier	Du 1er novembre 2014 au 31 décembre 2017 / 3 ans et 2 mois
Population	10 560 ménages pour la Ville des Mureaux (2014-2015) et 26315 pour la Communauté d'agglomération Seine et Vexin (2016-2017)
Nombre de visites	Prévu : 140 / Réalisé : 92 (2014-2015) Prévu : 240 (2016-2017)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- en difficulté à payer leurs factures d'énergie : endettement, sollicitation du FSL, taux d'effort énergétique élevé) - en restriction, privation et/ou déclarant avoir froid
Modalités du diagnostic sociotechnique	2 visites réalisées par un ou deux ambassadeurs de l'efficacité énergétique
Partenaires opérationnels	Energies Solidaires : association locale œuvrant dans l'énergie chargée de la co-animation du dispositif Réciprocité Seine Aval : entreprise d'insertion employeuse des deux ambassadeurs de l'efficacité énergétique
Partenaires financiers	Etat (emploi d'avenir) et Anah (ambassadeur de l'efficacité énergétique)

ORIGINES ET CONTEXTE

La ville des Mureaux est engagée dans une démarche développement durable depuis 2004. Elle a signé la Convention des Maires en 2010.

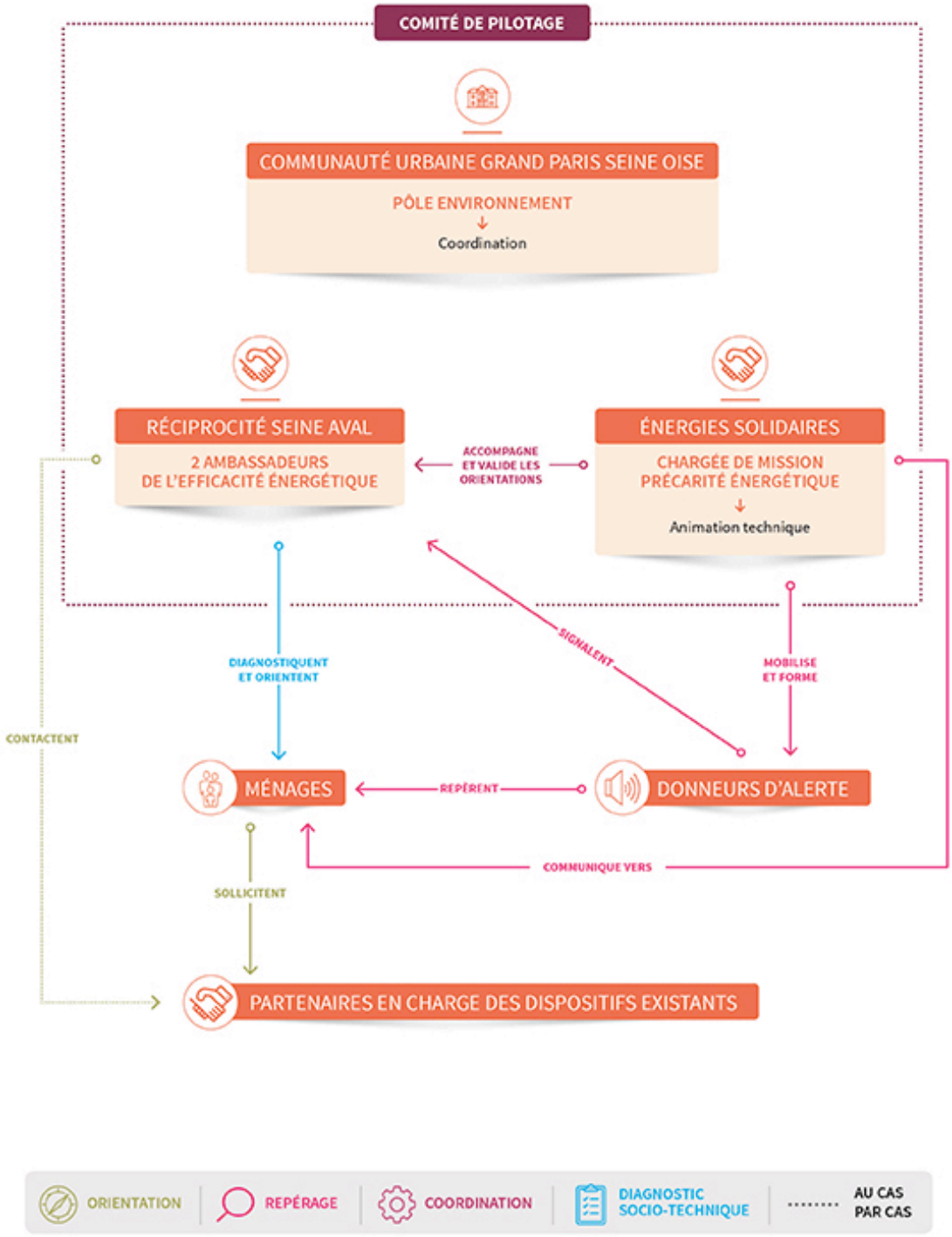
Le projet du Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie et de l'Eau (SLIMEE) est né dans le cadre du programme territorial de lutte contre la précarité énergétique, démarré en 2012, mis en œuvre par la ville et l'association Energies Solidaires. Il prévoit trois axes de travail :
- le diagnostic territorial, avec la réalisation d'une cartographie des ménages en situation de précarité énergétique à échelle de l'IRIS[11]
- le développement d'un réseau de donneurs d'alerte grâce à des formations et à la diffusion d'information auprès des travailleurs sociaux et d'habitants relais
- l'accompagnement des ménages vers des solutions économiques et de confort

Le SLIMEE a été très utile sur les deux derniers axes de travail. Il a permis de fédérer plus facilement les acteurs locaux par le biais d'un comité décisionnel, composé d'élus locaux et de responsables des structures agissant au plus près des habitants. Il a également proposé un dispositif plus opérationnel, des moyens immédiats d'allègement des consommations grâce aux équipements posés et en permettant la réalisation d'un diagnostic plus objectif en se rendant au domicile des ménages.

[11] Îlot Regroupé pour l'Information Statistique, échelon de base résultant du découpage du territoire réalisé par l'INSEE utilisé pour la collecte et la diffusion des données statistiques et démographiques. Un IRIS regroupe en moyenne 2000 habitants. La commune des Mureaux est découpée en 12 IRIS.

Le SLIMEE a été initié par la ville des Mureaux, il a été repris au 1er janvier 2015 par la communauté d'agglomération Seine et Vexin et est porté depuis le 1er janvier 2016 par la communauté urbaine du Grand Paris Seine et Oise.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Un réseau de donneurs d'alerte a été constitué avant la mise en place du SLIMEE. Les donneurs d'alerte, en tant que relais sur le territoire, ont pour mission de repérer les situations de précarité énergétique et d'identifier la problématique de chaque ménage par une visite à domicile organisée dans un deuxième temps. Ces donneurs d'alerte sont des assistantes sociales, des bailleurs, des gardiens d'immeuble et des habitants référents. La réponse proposée aux ménages dépend de la situation détectée : difficulté de lecture de leurs factures, vétusteté du logement, etc. Cette première action a permis de sensibiliser plus de 200 donneurs d'alerte, entre 2012 et 2014.

Avec le **démarrage du SLIMEE**, tous les **partenaires sont regroupés autour d'un guichet unique** animé par Energies Solidaires qui facilite l'accès au programme. Les donneurs d'alerte trouvent le **SLIMEE plus efficace** car il propose une **suite concrète et adaptée aux ménages après la visite**. Ils renvoient davantage de ménages vers ce dispositif. La moitié des ménages qui ont fait l'objet d'une visite à domicile ont été repérés par les donneurs d'alerte.

L'animatrice d'Energies Solidaires sollicite les potentiels donneurs d'alerte et les **rencontre** avec les ambassadeurs de l'efficacité énergétique, **individuellement ou par groupe métier**, pendant environ 45 minutes pour leur expliquer le dispositif. **S'ils acceptent de devenir donneurs d'alerte, des outils de communication (affiches, flyers) et des fiches navettes leur sont remis**. Leurs coordonnées sont ajoutées à un fichier contacts « donneurs d'alerte » et ils sont conviés au comité d'orientation qui se réunit lorsque des situations complexes se présentent. En retour, **l'animatrice d'Energies Solidaires les informe de l'avancée des dossiers** et des solutions proposées aux ménages qu'ils ont repérés.

Enseignements

L'identification des ménages en situation de précarité énergétique, comme première étape du SLIMEE, a été facilitée par l'existence préalable du réseau de donneurs d'alerte sur le territoire des Mureaux.

Impliquer les acteurs locaux dans le réseau de donneurs d'alerte leur permet de **contribuer à leur échelle à l'amélioration de la situation des ménages**, plus largement prise en charge par l'ensemble des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique. Cela **atténue un peu le sentiment d'impuissance**, devant des situations souvent compliquées.

Facteurs de réussite

Il est nécessaire que les acteurs du territoire se rencontrent afin qu'ils soient sensibilisés à la précarité énergétique. Les **rencontres collectives sont plus productives** que les rencontres individuelles, car **elles favorisent les échanges d'expérience** et **consolident le réseau de donneurs d'alerte**.

La **remobilisation des donneurs d'alerte est essentielle**, mais pas simple. Le lien avec les travailleurs sociaux et l'inspecteur salubrité est facilement maintenu. En revanche, les gardiens d'immeubles, les habitants référents se sentant moins concernés par la lutte contre la précarité énergétique, il est plus compliqué de les remobiliser. Des rencontres collectives sont organisées deux fois par an pour échanger sur leurs expériences, réexpliquer le dispositif et remotiver les donneurs d'alerte.

Il est indispensable d'assurer un **retour systématique aux donneurs d'alerte sur la situation des ménages qu'ils ont identifiés.** Ce retour se fait par mail ou par téléphone. Cela permet de les fidéliser et de leur montrer l'utilité de leur mobilisation.

Perspectives

Quelques acteurs de la santé ont été identifiés et seront prochainement sollicités pour entrer dans le réseau de donneurs d'alerte. Il s'agit de la mission santé et ville du centre communal d'action sociale des Mureaux, du centre de santé municipal et du centre de protection maternelle et infantile.

CONTACTS

Ville des Mureaux, Référente Agenda 21, mission Développement durable
Laetitia MARUEJOULS
lmaruejouls@mairie-lesmureaux.fr
01.30.91.37.54

Energies Solidaires
Alexandra COLLIN
alexandra.collin@energies-solidaires.org
01.30.98.56.08 / 01.39.70.23.06

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

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

Cadre politique	Programme d'intérêt général habitat durable
Service	Direction Habitat
Budget	247 325 €
Calendrier	Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2018 – 5 ans
Population	97 752 ménages (213 221 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 900 / Réalisé : 216 (2014-2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Ménages éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'énergie et repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	1 visite
Partenaire opérationnel	Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest (diagnostic sociotechnique)
Partenaires financiers	Anah (PIG Habitat Durable) Fondation Abbé Pierre (diagnostics sociotechniques réalisés par Ener'gence) Conseil départemental du Finistère Programme Interreg

ORIGINES ET CONTEXTE

En janvier 2011, Brest Métropole a mis en place un programme d'intérêt général[12] « Habitat Durable » avec le soutien de l'Anah dans le but d'agir sur la maîtrise de l'énergie et la réduction des consommations énergétiques, en particulier en repérant et traitant les situations de mal-logement. Dans ce cadre, un guichet unique « habitat énergie », appelé « Tinergie », à destination de l'ensemble des ménages de la métropole, a été mis en place. Constitué d'une cellule opérationnelle spécifique de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique pour les plus fragiles, ce guichet permet de développer un réseau d'acteurs pour le repérage des ménages et l'identification des partenaires qui répondent à la fois aux problématiques du bâti et du ménage.

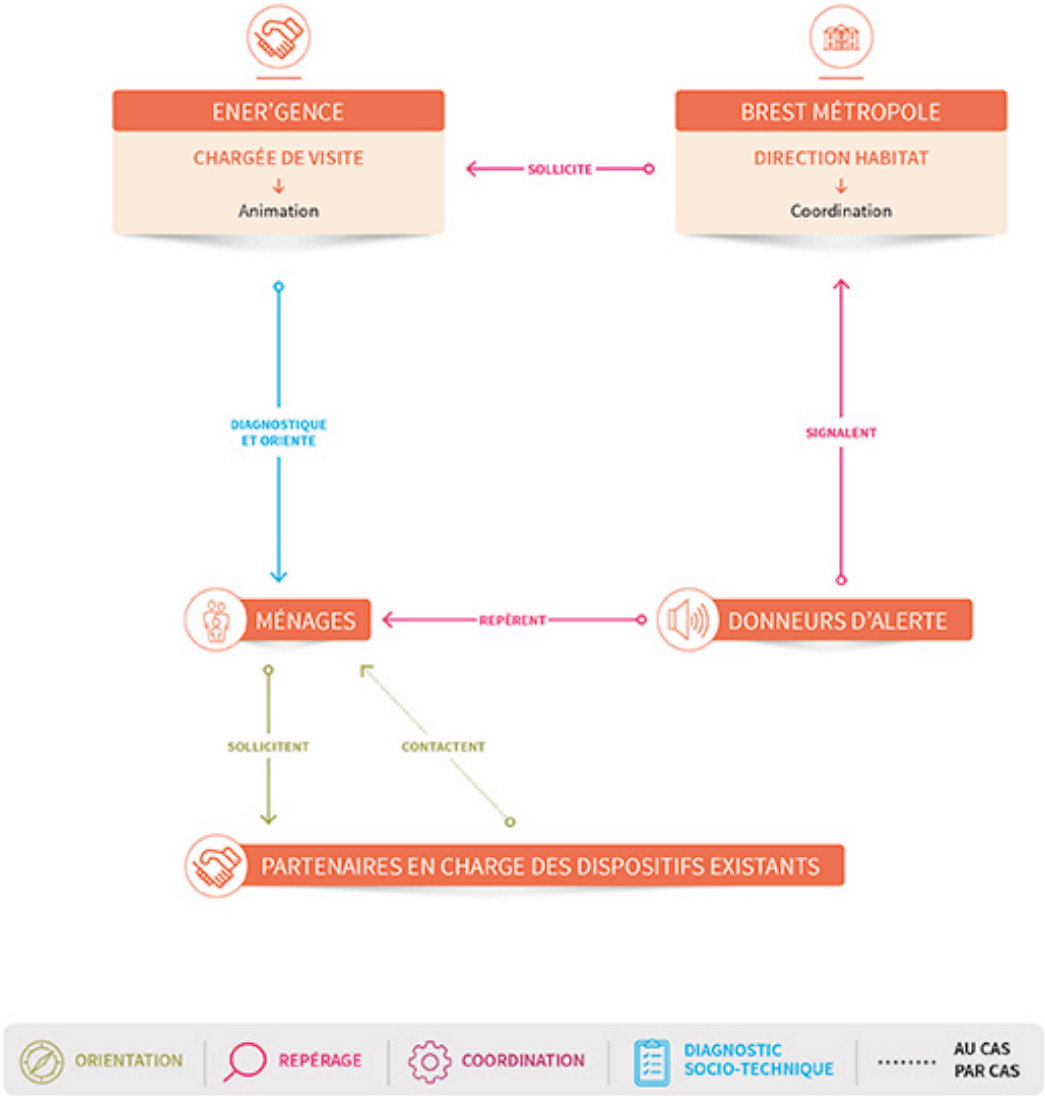
En 2014, avec la mise en place du SLIME pour la première année, Brest Métropole renforce son action de repérage de la précarité énergétique chez les publics les plus modestes, diagnostique mieux les situations avec des diagnostics sociotechniques systématiques et apporte une première réponse de confort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

De manière plus globale, Brest Métropole, avec l'appui d'Ener'gence, commence à élargir le champ du réseau de repérage (Secours Populaire, PIMMS, recyclerie, agence immobilière à vocation sociale...), et améliore l'orientation des situations vers des dispositifs adaptés (programme Habiter Mieux, fonds de solidarité logement, tarifs sociaux de l'énergie, Espace Info Energie...).

Le SLIME devrait être déployé au moins jusqu'à fin 2018.

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Différents moyens et outils de communication ont été mis en place pour rendre le dispositif de lutte contre la précarité énergétique plus visible pour les ménages :

- Intégration du dispositif SLIME à la **plateforme Tinergie :** numéro de téléphone unique pour toutes les questions liées à l'énergie sur le territoire de la métropole. Les ménages peuvent donc appeler ce numéro et sont renvoyés vers le SLIME si leur situation relève de la précarité énergétique. La communication s'appuyant en grande partie sur ce guichet unique, le message adressé aux ménages est énergétique plutôt que social.

- Distribution de **flyers et affiches** dans des lieux ciblés (centre départemental et communaux d'action social, points d'information médiation multiservices, locaux d'associations, etc.) et dans les boîtes aux lettres d'un quartier identifié par l'étude précarité énergétique du CCAS. 2000 flyers et 100 affiches ont été imprimés.

- Publication d'**articles** dans les bulletins municipaux : une fois par an. La Direction Habitat envoie un article à toutes les communes du territoire de Brest Métropole.

- Animation de **cafés énergie** : ils sont proposés aux associations, aux chantiers d'insertion, aux travailleurs sociaux, aux conseils consultatifs de quartier, aux agents de la collectivité et aux habitants. Ces temps de rencontre et d'échanges collectifs permettent d'informer, d'apporter des conseils en matière d'économies d'énergie, mais aussi de présenter le dispositif de lutte contre la précarité énergétique. Ils sont l'occasion d'expliquer aux ménages leurs factures, l'importance d'adapter son contrat de fourniture d'énergie à ses besoins et aux évolutions du foyer, et de fournir des petits équipements susceptibles d'améliorer le confort. Des visites à domicile sont de plus en plus fréquemment demandées suite à la participation à un café énergie.
En 2015, 16 cafés énergie ont été organisés avec un total de 215 participants, soit une moyenne de 12 personnes par animation.

- Mise à disposition d'une **exposition itinérante sur les éco-gestes** : ces temps d'exposition sont systématiquement accompagnés d'une rencontre dans la structure accueillante dans le but de favoriser les échanges avec le public et de répondre aux questions éventuelles des usagers sur les panneaux présentés. Deux expositions ont été présentées en 2014 et deux sont actuellement en cours. Quatre structures ont donc souhaité accueillir une exposition sur les éco-gestes pendant

deux semaines : l'association Point 48 qui œuvre contre l'exclusion et la récidive et dans l'accompagnement de personnes en difficulté ; l'association pour l'animation et la gestion de l'emploi et de l'hébergement en Bretagne (AGEHB) qui agit auprès des personnes en grande précarité ou de grande fragilité ; le GP29, qui est le service logement de l'AGEHB ; le CCAS de Brest.

Enseignements

La **large palette des outils** (de la communication grand public via Tinergie aux cafés énergie plus confidentiels) offre l'avantage de toucher plus largement les publics potentiellement en précarité énergétique.

Les **temps d'animation collectifs** sont importants car ils permettent de **toucher un plus large public**, qui ne se rend généralement pas dans les centres départementaux ou communaux d'action sociale, mais qui se trouve toutefois en situation de précarité énergétique.

Le bilan des cafés énergie est positif. Ces rencontres permettent de **décloisonner les différents métiers**, de les rassembler afin de donner à voir les compétences respectives de chacun. Il est par la suite **plus facile de solliciter un autre professionnel**, cela devient plus spontané.

Facteurs de réussite

Le **ciblage des lieux d'affichage et de distribution des flyers** (structures sociales) a permis aux ménages sollicitant ces structures de prendre connaissance de l'existence d'une action tournée vers l'énergie et le confort dans le logement pour ensuite prendre contact avec la plateforme Tinergie pour en bénéficier.

Le **message adressé aux ménages a été adapté pour ne pas être stigmatisant** : il met l'accent sur l'aspect financier (factures élevées) et sur le confort (humidité, courants d'air, sensations de froid) sans évoquer explicitement la précarité. Par ailleurs, s'appuyer sur le guichet Tinergie permet d'éviter tout stigmatisation d'orientation vers un dispositif social.

Les rencontres collectives ne doivent pas être présentées comme des temps trop formels. Une heure de début est indiquée mais il n'y a pas d'heure de fin pour que la durée ne soit pas une contrainte, un frein à la participation. Un café énergie doit répondre à un besoin des usagers et susciter la curiosité de ceux-ci.

Perspectives

L'objectif est de poursuivre la communication grand public et plus ciblée afin de permettre aux personnes concernées d'accéder au dispositif.

CONTACTS

Brest Métropole – Direction Habitat
Gladys GRELAUD
gladys.grelaud@brest-metropole.fr
02.98.33.52.65

Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest
Cécile CLOAREC
cecile.cloarec@energence.net
02.98.32.53.23

3.3. Retours d'expérience sur le diagnostic sociotechnique

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

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

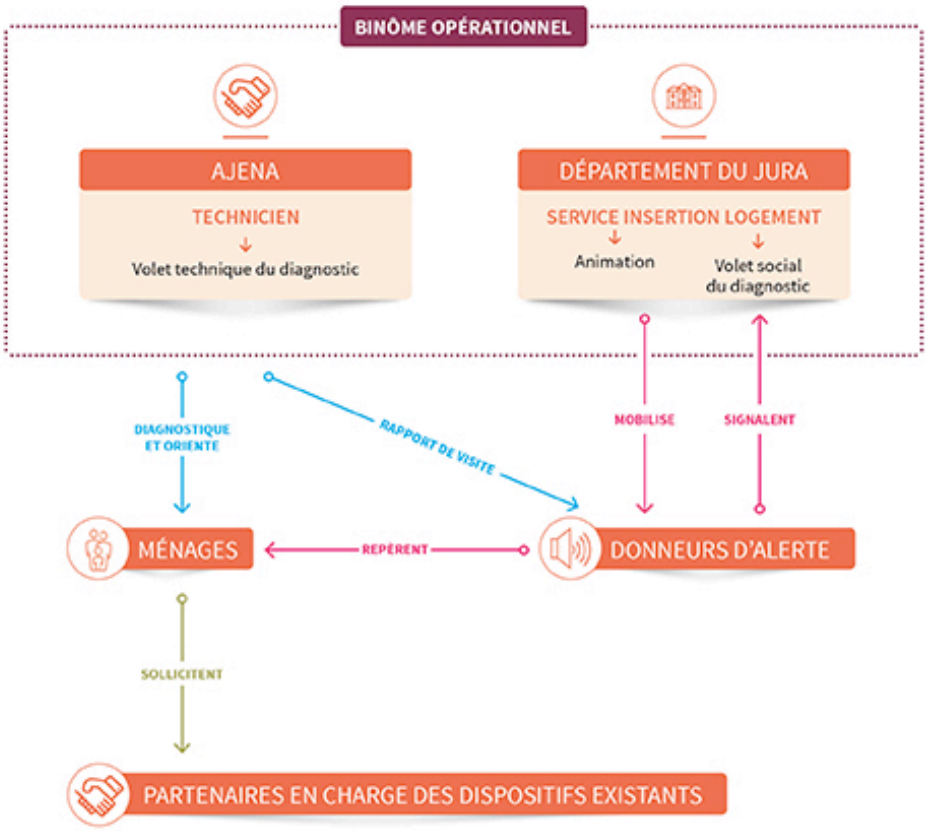
Cadre politique	Plan Climat Energie Territorial, Agenda 21, Plan départemental d'action pour le logement et l 'hébergement des personnes défavorisées
Service	Pôle des Solidarités – Service insertion et action sociale
Budget	492 770 €
Calendrier	Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2017 – 4 ans
Population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

ORIGINES ET CONTEXTE

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

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

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

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

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

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

Après la visite, les deux chargés de visite se concertent pour identifier le plus de solutions possibles aux problèmes rencontrés et chacun rédige sa partie du rapport.
L'animatrice rédige la « **synthèse famille** » et le **technicien** la « **synthèse technique** » . Une relecture croisée des documents permet l'apport de précisions ou d'analyses complémentaires. L'animatrice compile les éléments du compte-rendu qui sera envoyé à la famille et au prescripteur. Le compte-rendu final est présenté pour validation aux chefs de mission et de service de l'animatrice. Un avis complémentaire peut être émis à ce stade pour compléter les orientations.
La synthèse technique peut également être transmise au bailleur social ou au propriétaire pour indiquer les travaux prioritaires à réaliser dans le logement avec une indication de l'efficacité des travaux sur la performance du logement et les coûts estimés de réalisation.

Enseignement et facteurs de réussite

Le binôme est très important pour la réalisation des visites à domicile. **Les profils technique et social** des chargés de visite **sont complémentaires**.
En tant que **travailleuse sociale**, l'animatrice du SLIME est **plus facilement en lien avec les services et organismes sociaux**. Elle est notamment en contact permanent avec les travailleurs sociaux référents des ménages (en 2014, tous les bénéficiaires du SLIME ont un référent social) à qui elle **transmet les orientations** proposées après les visites. L'animatrice **assure aussi la médiation** entre les bailleurs sociaux ou privés et les ménages locataires.
En tant **que partenaire technique**, l'Ajena apporte son **expertise et ses connaissances du bâti et des usages**. Parfois, le problème rencontré par le ménage est purement technique, et il faut pouvoir bien l'identifier et l'expliquer de manière pédagogique. Le technicien se tient ensuite à la disposition du ménage ou du bailleur pour **l'accompagner dans ses réflexions et ses démarches de réalisation de travaux**.

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

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

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

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

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

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

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

Perspectives

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

CONTACTS

Conseil départemental du Jura – Pôle des Solidarités – Service Insertion et Action Sociale – Mission Action sociale
Catherine ARBILLAT, chef de service
Magali DOLLFUS, chef de mission
Armelle CUENOT, animatrice
acuenot@jura.fr - 03.84.87.42.16

AJENA énergie et environnement
Christophe DALLOZ
cdalloz@ajena.org
03.84.47.81.10

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

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

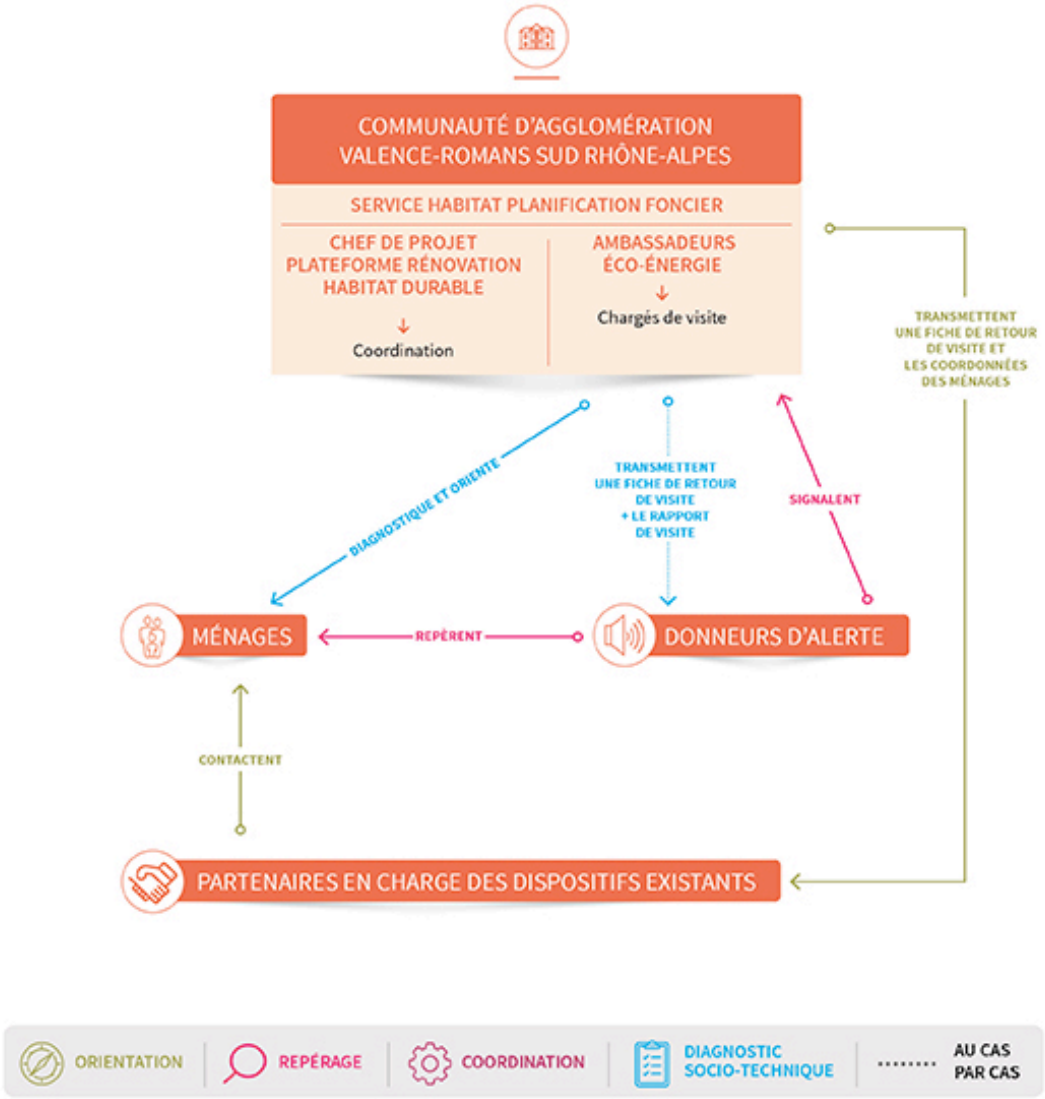
Cadre politique	Plan climat air énergie territorial
Service	Service Habitat Planification Foncier / Plateforme de la rénovation énergétique de l'habitat
Budget total	545 410 €
Calendrier	Du 1er novembre 2013 au 31 décembre 2018 – 4 ans
Population	98 928 ménages (212 543 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 1040 / Réalisé : 366 (2013 à 2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- sous les plafonds modestes et très modestes de l'Anah - ménages repérés par les travailleurs sociaux
Modalités du diagnostic sociotechnique	2 visites par ménage réalisées par des ambassadeurs éco-énergie seuls ou en binôme.
Partenaire opérationnel	ADIL26 (2013 à 2015) pour la formation et l'accompagnement des volontaires du service
Partenaire financier	Etat (emplois d'avenir, CUI-CAE)

ORIGINES ET CONTEXTE

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

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Travailler avec les volontaires du service civique

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

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

Les volontaires du service civique présentent le projet SLIME aux directeurs des structures partenaires et aux travailleurs sociaux au niveau des antennes des structures sociales. Ils peuvent être accompagnés par la chef de projet en charge de la plateforme locale de rénovation énergétique de l'habitat.

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

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

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

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

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

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

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

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

Travailler avec les ambassadeurs éco-énergie

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

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

Les trois ambassadeurs éco-énergie suivent un **parcours de formation poussé**. En plus de la formation de huit jours « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages en précarité énergétique » coordonnée par le CLER (également suivie par la chef de projet, la chargée de mission copropriétés et l'assistante de projet), ils bénéficient de la formation liée à leur fonction de délégués locaux de l'Anah et d'autres formations sur différentes thématiques : indécence, rénovation performante globale, thermographie aérienne, bureautique… Ils obtiennent également l'habilitation électrique.

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

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

Les visites, plus complètes, sont réalisées par les ambassadeurs éco-énergie seuls ou en binôme. Ils sont accompagnés dans un premier temps par un conseiller énergie de l'ADIL26 et par la chef de projet SLIME.
La première visite permet de récolter les données relatives aux consommations d'eau et d'énergie du ménage, à ses habitudes de consommation et son type d'abonnement. Les ambassadeurs réalisent un pré-diagnostic du bâti, installent du petit matériel économe en énergie et remplissent un questionnaire sociotechnique. Le rapport de visite est remis à l'occasion de la deuxième visite avec l'explication des éco-gestes et la remise d'un livret d'éco-gestes. Du matériel supplémentaire peut être installé si nécessaire et des premières orientations sont proposées au ménage. Il est prévu de réaliser une troisième visite au domicile de certains ménages au début de la saison de chauffe.

Grâce à leur formation, les ambassadeurs éco-énergie peuvent réaliser des diagnostics chiffrés en saisissant les données recueillies lors de la visite sur un logiciel qui calcule le potentiel d'économies réalisables, ainsi que la pertinence des contrats énergies, l'éligibilité aux tarifs sociaux et aux dispositifs actuels (Habiter Mieux, Pacte Énergie Solidarité). Même si elles sont **moins nombreuses**, **les visites sont désormais plus complètes** et permettent une **meilleure orientation des ménages** vers des solutions adaptées.

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

CONTACTS

Communauté d'agglomération Valence-Romans Sud Rhône-Alpes - Service habitat planification foncier
Anne-Frédérique COUCHAUD
anne-frederique.couchaud@valenceromansagglo.fr
04.75.02.00.90

c. *Recruter et former les chargés de visite – Conseil départemental du Pas de Calais*

Le Conseil départemental du Pas de Calais a recruté et formé neuf chargés de visite, déployés sur les unités territoriales. Depuis la fiche de poste jusqu'au parcours de formation, la collectivité a construit un parcours adapté à ces jeunes en emplois d'avenir.

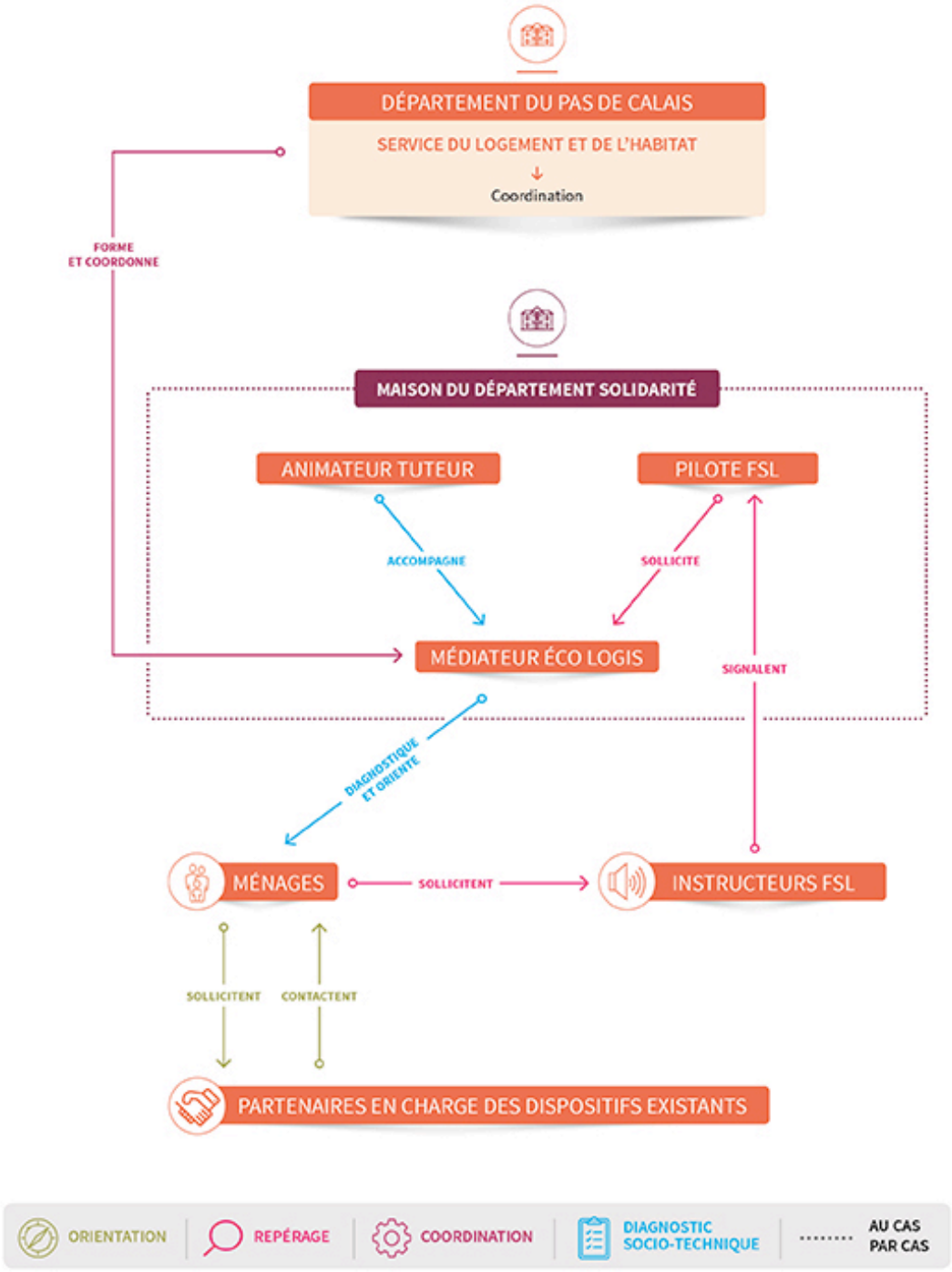
Cadre politique	Agenda 21, Programme Stratégique Départemental, PDALHPD
Service	Direction du Développement des Solidarités – Service départemental du Logement et de l'Habitat
Budget	745 446 €
Calendrier	Du 1er juin 2014 au 31 mai 2017 – 3 ans
Population	590 000 ménages (1 465 205 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 3260 (sur 3 ans) / Réalisé : 2181 (en 2 ans)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	- demandeurs de l'aide FSL énergie, en particulier les situations de récurrence - primo-locataires de moins de 30 ans dans le cadre du Pacte Jeunesse et du dispositif FSL
Modalités du diagnostic sociotechnique	Une visite réalisée par un médiateur éco logis
Partenaires opérationnels	Maisons du Département Solidarité
Partenaire financier	Etat (emplois d'avenir)

ORIGINES ET CONTEXTE

Au conseil départemental du Pas de Calais, la lutte contre la précarité énergétique s'inscrit dans différents cadres structurants dont le programme stratégique départemental, le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD), et surtout le volet 2 de l'agenda 21 voté par la collectivité en décembre 2013.

La fiche-action 30 de l'Agenda 21 « *Agir pour la qualité énergétique des logements du Pas-de-Calais au profit des ménages défavorisés* » vise à offrir une alternative au caractère curatif des aides du Fonds de solidarité logement dont la récurrence démontre que la situation des ménages ne s'améliore pas. Cette action se veut préventive, pédagogique, en développant des modes d'intervention globaux adaptés aux publics cibles du département et de manière équitable sur l'ensemble du territoire.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

- **Le recrutement**

Le conseil départemental du Pas-de-Calais a créé neuf postes de chargés de visite, les « médiateurs éco logis », dans le cadre des emplois d'avenir. Ce recrutement a été demandé par le service départemental du logement et de l'habitat, pilote du SLIME, qui a rédigé la fiche de poste[13], et le **choix d'emploi d'avenir** a été décidé par la direction des ressources humaines.

Le **processus de recrutement** s'est appuyé sur le responsable des emplois d'avenir à la direction des ressources humaines, sur le service insertion présent dans chaque Maison du Département Solidarité et sur la mission locale de chaque territoire pour trouver des candidats. **Deux à quatre mois** se sont écoulés entre la publication de la fiche de poste et le recrutement des médiateurs éco logis.
Le service insertion a centralisé les candidatures et effectué un premier tri. Ainsi, entre deux et quatre candidats ont été sélectionnés sur chaque territoire pour un entretien d'embauche.

Le jury de recrutement était composé d'une personne de la coordination départementale[14], en l'occurrence le technicien, du pilote du fonds de solidarité logement ou une autre personne du territoire, et d'une personne de la direction des ressources humaines.
Au cours des entretiens de recrutement, des questions sur l'énergie et sur la précarité énergétique ont été posées aux candidats, et un kit d'économie d'énergie leur a été montré.
Pour être sélectionnés, les candidats devaient en premier lieu correspondre aux **critères des emplois d'avenir**[15], ensuite était prise en compte leur **sensibilité à l'action sociale** (engagement dans une association par exemple). **Aucune compétence technique** n'était demandée.

Sept médiateurs éco logis ont été recrutés en juin 2014 et deux en septembre 2014.

- **Les profils**

Les jeunes recrutés présentent des profils variés. **Tous ont au moins le niveau bac** :
- deux ont obtenu un BTS : « Economie Sociale et Familiale » ou « Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Sociale »
- trois ont obtenu un baccalauréat professionnel : Bac pro Métiers du secrétariat, Bac pro Commerce, Bac pro Electronique
- une a obtenu un baccalauréat général : Bac Economique et Social
- une est titulaire d'un CAP coiffure et était déjà en poste au Conseil départemental en tant qu'assistante administrative. Elle connaissait ainsi le domaine du logement depuis quelques mois.
- un a validé un BEP dans l'alimentaire
- un est titulaire d'une licence professionnelle agroalimentaire et est sapeur-pompier.

- **Le parcours de formation**

Les médiateurs éco logis ont été spécialement recrutés et formés pour le dispositif SLIME et ont bénéficié d'un parcours de formation continue. Une série de formations variées a été proposée aux neuf jeunes recrutés[16].

---

[13] Fiche de poste disponible dans la boîte à outils
[14] Voir fiche Retour d'expérience « Organisation d'un SLIME en neuf unités territoriales »
[15] Avoir entre 16 et 25 ans, être peu ou pas diplômé, jusqu'au niveau bac+3 si résidant dans une zone urbaine sensible ou de revitalisation régionale et en recherche d'emploi depuis plus d'un an
[16] Liste des formations disponible dans la boîte à outils sur www.lesslime.fr

Une première formation délivrée par l'association INHARI, intitulée « Qu'est-ce que la précarité énergétique ? » (3 jours) a permis aux médiateurs éco-logis d'acquérir les bases de la précarité énergétique, d'appréhender les questions d'économies d'énergie, les équipements économes et les visites à domicile.
Les autres formations portent sur des thématiques variées telles que :

- l'habitat indigne (2 jours, financée par la Communauté d'agglomération d'Hénin Carvin)
- les tarifs sociaux de l'énergie et dispositifs d'aides (2 ou 3 demi-journées. Formation gratuite délivrée par EDF et Engie)
- la relation à l'usager en situation de précarité (3 jours) et les usagers en situation de précarité (3 jours)
- l'insertion par le logement (3 jours)
- les bases et perfectionnement informatiques (5 jours en interne)
- la gestion des conflits (2 jours en interne)

Les médiateurs éco logis ont également suivi la formation « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique » (8 jours, délivrée par INHARI).
Enfin, dans le cadre des emplois d'avenir, des formations de préparation aux concours de la fonction publique sont dispensées aux jeunes recrutés. En mars 2016, six d'entre eux ont passé les concours de la fonction publique.

Une partie des formations est gratuite, réalisée en interne ou proposée par un partenaire. L'autre partie est financée en régie, car les formateurs sont les seuls agréés à délivrer les modules et les montants sont inférieurs au seuil pour déclencher un marché public.

Dans un premier temps, les chargés de visite réalisent le diagnostic sociotechnique accompagnés de leur tuteur, puis, après une période de un à deux mois, ils effectuent les visites en autonomie. Ils peuvent, si nécessaire, demander à leur tuteur de les accompagner, en cas de situation difficile notamment.

Enseignements

Le choix des contrats d'avenir a apporté quelques difficultés au processus de recrutement des médiateurs éco logis :
- la contrainte d'un **délai très court** pour le recrutement des médiateurs éco logis
- la **difficulté à concilier le profil recherché et les critères des emplois d'avenir**, notamment sur les qualifications et les compétences.

Le processus de recrutement a été plus difficile à mener sur certains territoires. Cela est lié à des questions de disponibilité de candidats correspondant aux critères demandés, mais aussi à des **niveaux d'intérêt et de motivation inégaux d'un territoire à l'autre** pour la mise en place du dispositif.

Les médiateurs éco logis sont satisfaits des formations qu'ils ont suivi. La formation de huit jours « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile de ménages en précarité énergétique » délivrée par INHARI et labellisée par le CLER aurait cependant pu être mise en place au début du parcours de formation, et non au bout d'un an. Certaines séquences étaient similaires à la première formation dispensée par INHARI sur la précarité énergétique.

Facteurs de réussite

Les médiateurs éco logis ont une position privilégiée, ils sont les seuls sur le territoire à intervenir de façon systématique au domicile des ménages. En effet, les travailleurs sociaux ne font pas de visites systématiques chez les ménages.

Il aurait peut-être été **plus judicieux et plus simple de commencer le recrutement sur un ou deux territoires afin de pouvoir affiner par la suite les profils recherchés**. Mais chaque territoire du Pas-de-Calais présente des spécificités et un fonctionnement propre. **L'uniformisation des profils n'est donc pas forcément pertinente**.

Dans tous les cas, certaines aptitudes des médiateurs éco logis sont nécessaires à la bonne réalisation de leurs missions : **capacité d'écoute des ménages**, **grande capacité d'organisation**, **sensibilité sociale**, **capacité rédactionnelle**. La **compétence technique s'acquiert** au fil de la formation et de l'expérience.

Perspectives

En cas de départ d'un médiateur écologis, chaque territoire doit formuler une demande de remplacement auprès de la direction des ressources humaines. La question s'est posée sur l'un des territoires du Pas-de-Calais. En attendant un éventuel remplacement, le technicien de la coordination départementale se charge de la réalisation des visites à domicile. Les médiateurs éco logis pourraient également se suppléer d'un territoire à l'autre si besoin, sous réserve d'accords entre les territoires.

CONTACT

Conseil départemental du Pas-de-Calais – Service départemental du logement et de l'habitat
Isabelle MATHIEU
mathieu.isabelle@pas-de-calais.fr
03.21.21.67.01

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

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

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

ORIGINES ET CONTEXTE

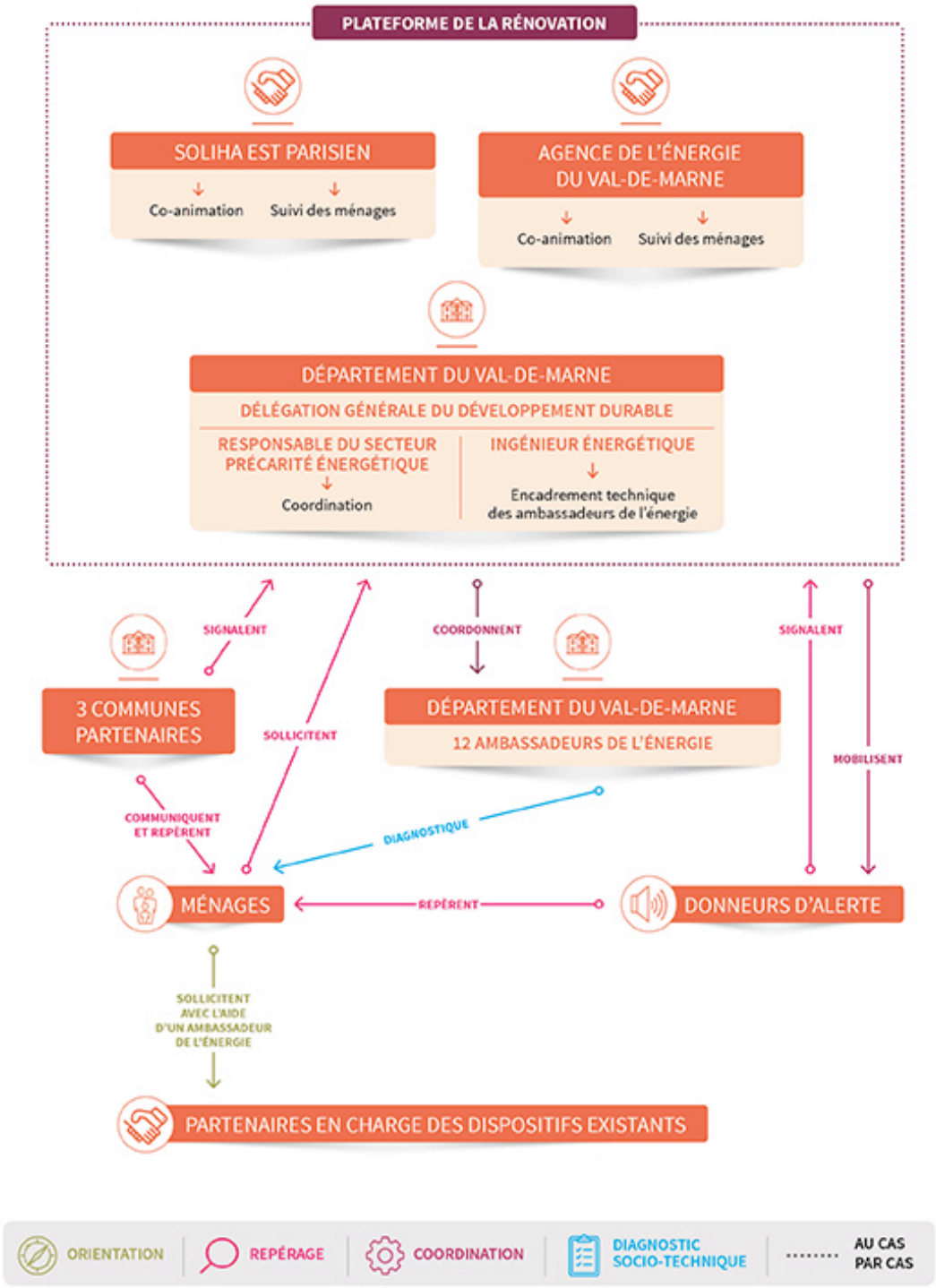
Dès 2009, la lutte contre la précarité énergétique est considérée comme l'un des cinq axes du plan climat énergie territorial (PCET) du conseil départemental du Val-de-Marne.

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

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

rénovation énergétique tout en participant à la lutte contre la précarité énergétique sur le territoire du Val-de-Marne.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

- **Le recrutement**

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

Le processus de recrutement débute en octobre 2014 avec la **rédaction de la fiche de poste**[17]. Un travail mené en amont avec les missions locales des trois communes sélectionnées permet de proposer des emplois aux jeunes de ces communes et de développer un **programme de formation adapté**, encadré et ambitieux pour les projets professionnels de ces jeunes.

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

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

La commission de recrutement, réunie en décembre 2014, est constituée du conseil départemental, de SOLIHA de l'Est parisien et de l'Agence de l'énergie du Val-de-Marne. Elle **sélectionne les candidats avant tout sur leur motivation**. Ceux-ci doivent remplir les critères des emplois d'avenir[18] et présenter un casier judiciaire vierge. **Aucune compétence technique ni aucun niveau d'études ne sont attendus**.

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

- **Les profils**

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

- **Le parcours de formation**

Plus de quarante jours de formation sont proposés aux jeunes recrutés[19].

---

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

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

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

En plus des deux formations spécifiques aux activités d'ambassadeurs de l'efficacité énergétique (« Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages » - 8 jours[20] ; et la formation de délégation de l'Anah – 1 jour) qui constituent le fondement du parcours de formation, un panel de formations portant sur divers thèmes est mis en place :
- culture générale et connaissance du milieu professionnel (culture territoriale, développement durable, culture associative, divers dispositifs… – 17-21 jours),
- connaissances techniques spécifiques (outils informatiques, précarité énergétique et qualité de l'air, plomberie et électricité… – 6 jours),
- techniques de communication (visites à domicile, entretiens avec les ménages, animation de groupe – 5 jours),
- remise à niveau des écrits professionnels, en mathématiques et français et de l'outil Excel (1 jours par semaine durant 9 mois).

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

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

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

Enseignements

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

Le conseil départemental a, en plus de sa position d'employeur, une mission d'intégration et d'insertion professionnelle vis-à-vis des jeunes recrutés. La quasi-totalité d'entre eux n'a exercé que des emplois saisonniers et méconnait le monde du travail. Ils ont besoin de temps pour s'adapter à leur nouvelle situation. De plus, **l'absence d'autonomie nécessite un gros effort d'accompagnement et de la disponibilité**.
Les deux premiers mois après le recrutement des ambassadeurs de l'énergie, la responsable du secteur précarité énergétique a consacré **80% de son temps de travail à leur encadrement**, en attendant le recrutement de l'ingénieur énergéticien chargé du suivi des ambassadeurs de l'énergie. Aujourd'hui, l'animation de la plateforme et du SLIME et l'accompagnement des ambassadeurs de l'énergie représentent 80% du temps de travail de l'ingénieur énergéticien.

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

[20] Formation présentée dans la Boîte à outils.

adapter le contenu et les modalités pédagogiques des formations au profil des chargés de visite.

Facteurs de réussite

Pour réussir un tel projet, il convient de bien choisir les professionnels en charge des visites à domicile. Le plus simple serait de recruter des spécialistes, ingénieurs énergéticiens en capacité de poser rapidement un diagnostic sociotechnique fiable et de qualité.
Pour autant, la particularité du dispositif val-de-marnais et des modalités de recrutement de jeunes en contrat d'avenir impliquent pour l'encadrement la réunion de compétences à la fois techniques et managériales pour former et prendre en charge une équipe composée de jeunes sans réelles qualifications ni expérience professionnelles antérieure. Le véritable challenge est également de réussir l'accompagnement vers un projet d'avenir professionnel réel pour chacun des jeunes recrutés pour trois ans.

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

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

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

Perspectives

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

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

CONTACTS

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

Fabienne OBSER SICARD – Responsable du secteur Précarité Energétique
fabienne.sicard@valdemarne.fr
01.56.72.87.17

Quentin HOFFER– Ingénieur énergéticien
quentin.hoffer@valdemarne.fr
01.56.72.89.92

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

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

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

ORIGINES ET CONTEXTE

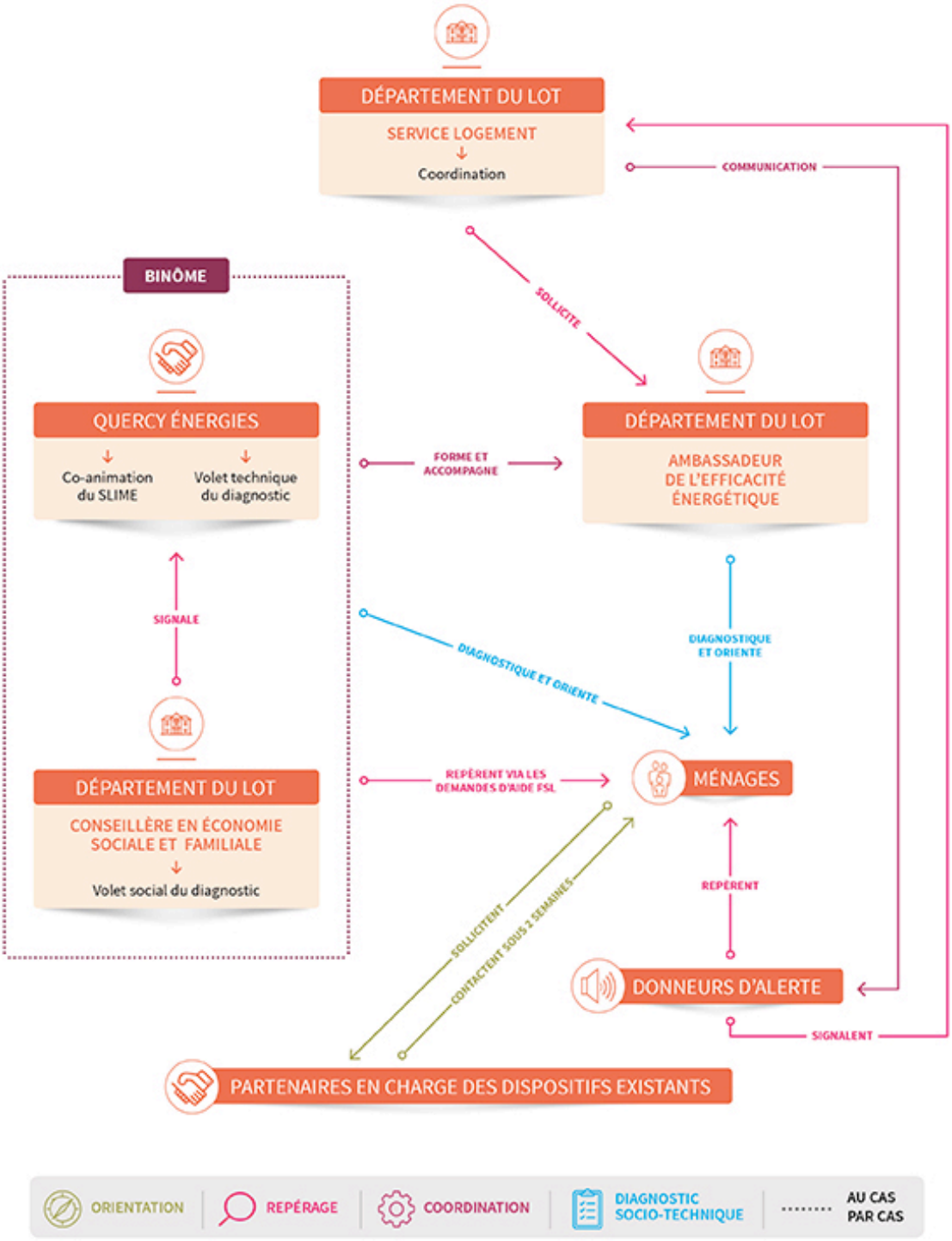
Dès le début des années 1990, le conseil départemental du Lot a élaboré une action d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique alors intitulée « Lutte contre l'exclusion par la maîtrise de l'énergie ».

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

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

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

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

- **Recrutement**

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

- **Formation**

Le technicien de Quercy Energies, chargé de la formation de l'ambassadeur de l'efficacité énergétique, s'est inspiré de leur précédent **module de formation à destination des travailleurs sociaux** créé au début des années 2000 en partenariat avec l'association BCE (Bâtiment Climat Energie) et intitulé « **Identification des situations de précarité énergétique** » pour organiser un **nouveau module de dix jours**, qui aborde différentes thématiques :
- le contexte énergétique national, la notion de précarisation des ménages, et le lien entre les deux.
- la rénovation énergétique de l'habitat : isolation, les différents systèmes de chauffage…
- les différents dispositifs existants : aides aux travaux, accompagnement social, aide au paiement des factures.
- le déroulement d'une visite à domicile avec la réalisation du diagnostic sociotechnique.

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

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

- **Accompagnement**

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

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

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

Enseignements

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

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

Facteurs de réussite

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

Perspectives

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

CONTACT

Quercy Energies
Alban AUBERT
alban.aubert@quercy-energies.fr
05.65.35.81.26

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

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

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

ORIGINES ET CONTEXTE

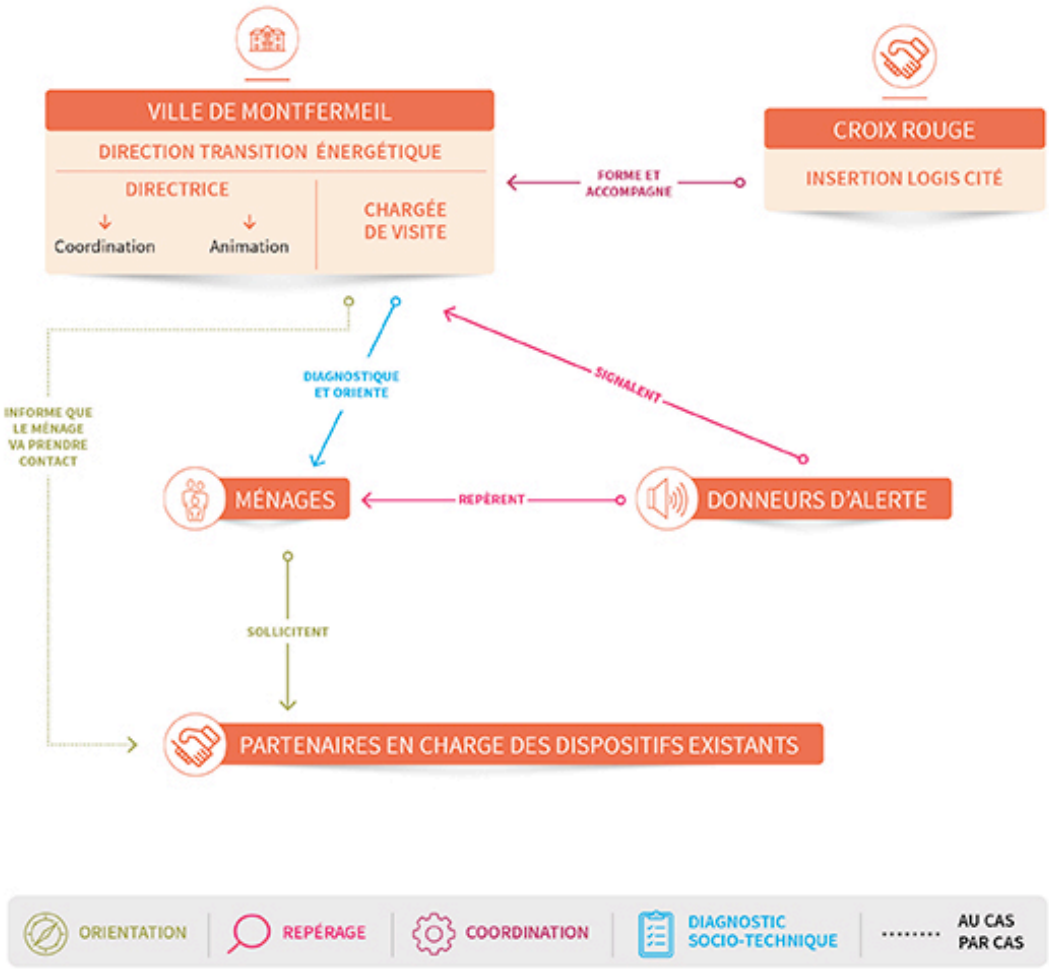
La ville de Montfermeil est fortement engagée sur les questions de transition énergétique et a fait de la lutte contre la précarité énergétique une de ses priorités d'actions. Dans cet objectif, une direction transition énergétique a été mise en place en décembre 2013. Elle est constituée de deux agents,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

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

La collectivité a fait le choix de s'appuyer sur une assistance à maîtrise d'ouvrage réalisée par Croix-Rouge insertion – LogisCité, anciennement Croix-Rouge Insertion – IDEMU[21].

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

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

- **Recrutement**

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

- **Formation**

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

Le premier chargé de visite, qui présente un profil technique de thermicien, suit la **formation de huit jours « Réaliser un diagnostic sociotechnique au domicile des ménages en précarité énergétique »** coordonnée par le CLER, dans le cadre d'une session collective organisée conjointement par Croix-Rouge Insertion – IDEMU et l'Institut de formation régional de la Croix-Rouge française.
La deuxième chargée de visite, arrivée le 1er décembre 2015 et actuellement en poste, bénéficie d'une **formation individuelle** avec le chargé de projet de Croix-Rouge Insertion – IDEMU, sur la base du contenu de la formation de huit jours, sur une durée de quatre jours uniquement, pour des raisons de calendrier. La chargée de visite ayant un profil technique (diplôme en éco-construction), ses besoins de formation sur les aspects techniques sont moindres.

Les deux chargés de visite obtiennent également **l'habilitation électrique** dans le cadre de leur formation.
Les chargés de visite ont une double casquette. Ils remplissent une fonction d'adjoint au sein de la direction transition énergétique et participent à ce titre au pilotage du SLIME. Ils sont formés au fil de l'eau à des missions administratives.

- **Accompagnement**

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

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

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

mène la visite. L'encadrant technique peut reformuler ou compléter les questions au besoin. Lors de la deuxième visite, la chargée de visite participe à l'installation des équipements.

Les chargés de visite établissent les premiers contacts avec le ménage en prenant le rendez-vous dès la première visite.
Dans les deux cas aussi, les chargés de visite remplissent, à l'issue de la première visite, le logiciel avec les données récoltées, dressent le bilan de la situation du ménage et du logement, et indiquent les équipements à installer et les orientations qui vont être proposées. Ils fixent ensuite le deuxième rendez-vous pour l'installation des équipements. L'encadrant technique vérifie les données saisies et complète les orientations.
Après chaque visite accompagnée, les chargés de visite font un **débriefing avec l'encadrant technique sur le déroulement des visites**. Une demi journée est nécessaire pour chaque visite suivie du débriefing.

L'accompagnement des chargés de visite par Croix-Rouge Insertion – IDEMU se traduit également par :
- des points réguliers sur l'avancement et les problèmes rencontrés par mail ou téléphone. Au début, les échanges sont fréquents (1 à 2 fois par semaine), puis ils s'espacent à mesure que les chargés de visite acquièrent des compétences et de l'expérience ;
- une disponibilité totale par téléphone pour toute question (situations problématiques, utilisation des outils, orientations) ;
- la mise à disposition d'outils : tableau de bord avec les coordonnées et le suivi des ménages créé par Croix-Rouge Insertion – IDEMU, logiciel de visite.
Par ailleurs, Croix-Rouge Insertion – IDEMU a assuré la transition entre le départ du premier chargé de visite et l'arrivée de la deuxième chargée de visite en réalisant les visites à domicile entre mai 2015 et décembre 2015.

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

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

Perspectives
Croix-Rouge Insertion – LogisCité, en tant que nouvel assistant à maîtrise d'ouvrage, interviendra ponctuellement sur le SLIME en fonction des besoins de la ville entre mai 2016 et mai 2017.
Il sera amené à former et accompagner le nouveau chargé de visite, à programmer des animations sur la précarité énergétique, à organiser et participer aux comités de pilotage et aux comités techniques, à accompagner la nouvelle directrice Transition énergétique, qui était précédemment la chargée de visite, dans ses nouvelles fonctions.

CONTACTS
Ville de Montfermeil
Manon BERNARD
manon.bernard@ville-montfermeil.fr
06.21.27.72.51 - 01.41.70.70.42

Croix-Rouge Insertion – LogisCité
Charles PÉNAUD
charles.penaud@croix-rouge.fr
06.49.48.54.29

3.4. Retours d'expérience sur l'orientation

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

La métropole de Brest s'est appuyée sur sa cellule de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique pour outiller le SLIME d'un comité d'orientation. Faire rencontrer les acteurs concernés par ces deux sujets permet de proposer des solutions adéquates.

Cadre politique	Programme d'intérêt général habitat durable
Service	Direction Habitat
Budget	247 325 €
Calendrier	Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2018 – 5 ans
Population	97 752 ménages (213 221 habitants)
Nombre de visites	Prévu : 900 / Réalisé : 216 (2014-2015)
Ménages bénéficiaires (en précarité énergétique)	Ménages éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'énergie et repérés par les donneurs d'alerte
Modalités du diagnostic sociotechnique	1 visite
Partenaire opérationnel	Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest
Partenaires financiers	Anah (PIG Habitat Durable) Fondation Abbé Pierre (Ener'gence) Conseil départemental du Finistère Programme Interreg

ORIGINES ET CONTEXTE

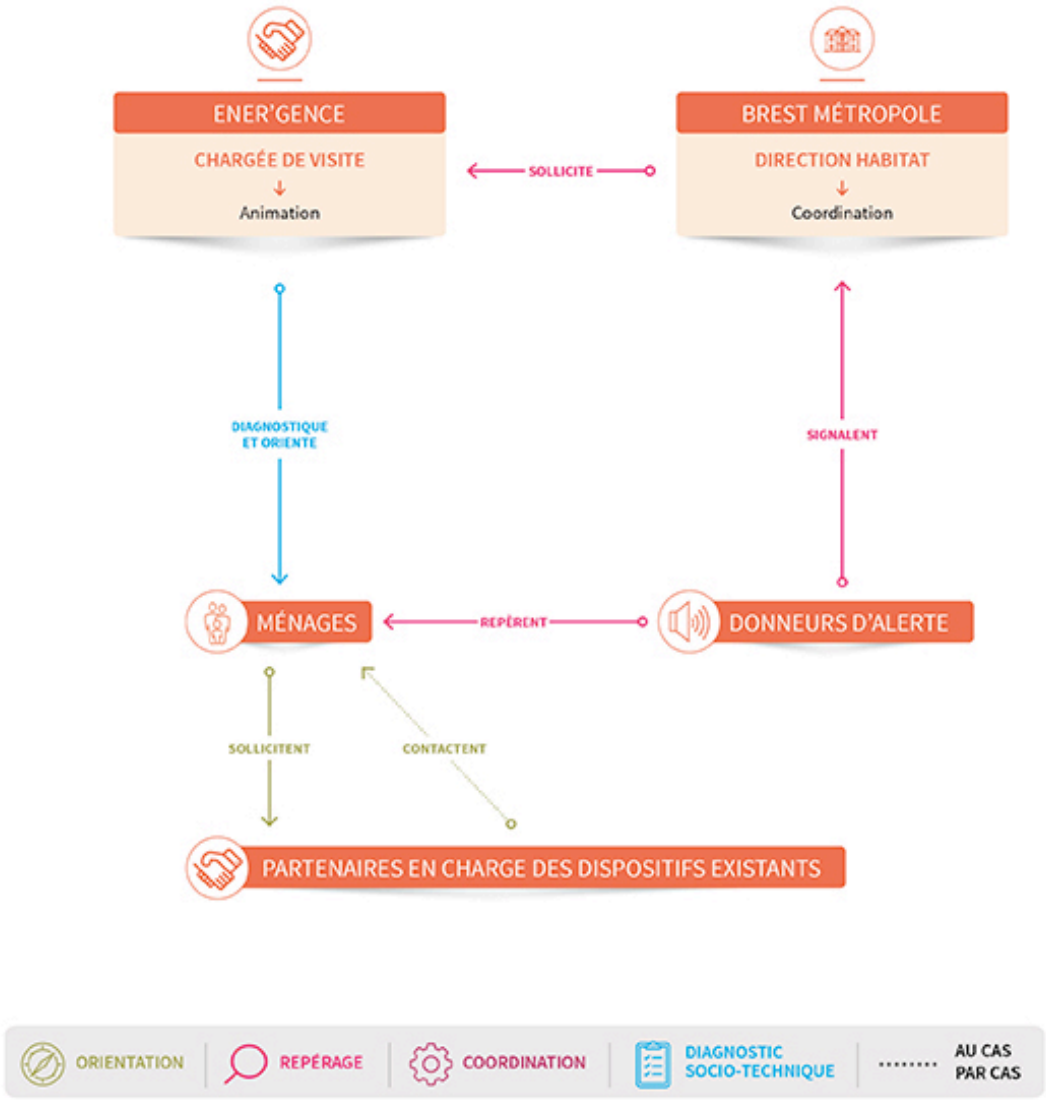
En janvier 2011, Brest Métropole a mis en place un programme d'intérêt général[22] « Habitat Durable » avec le soutien de l'Anah dans le but d'agir sur la maîtrise de l'énergie et la réduction des consommations énergétiques, en particulier en repérant et traitant les situations de mal-logement. Dans ce cadre, un guichet unique « habitat énergie », appelé « Tinergie », à destination de l'ensemble des ménages de la métropole, a été mis en place. Constitué d'une cellule opérationnelle spécifique de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique pour les plus fragiles, ce guichet permet de développer un réseau d'acteurs pour le repérage des ménages et l'identification des partenaires qui répondent à la fois aux problématiques du bâti et du ménage.

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

De manière plus globale, Brest Métropole, avec l'appui d'Ener'gence, commence à élargir le champ du réseau de repérage (Secours Populaire, PIMMS, recyclerie, agence immobilière à vocation sociale...), et améliore l'orientation des situations vers des dispositifs adaptés (programme Habiter Mieux, fonds de solidarité logement, tarifs sociaux de l'énergie, Espace Info Energie...). Le SLIME devrait être déployé au moins jusqu'à fin 2018.

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

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

Aujourd'hui, la cellule opérationnelle est composée des acteurs clés du territoire agissant principalement dans les domaines de l'action sociale, de la santé, du logement et de l'énergie
- les services de la collectivité pilote : direction habitat (pilote), direction développement social urbain de Brest Métropole, service communal d'hygiène et de santé et direction prévention des risques de la ville de Brest
- le conseiller logement du conseil départemental
- la caisse d'allocations familiales
- des acteurs locaux et associations : opérateurs du programme d'intérêt général (SOLIHA et les compagnons bâtisseurs de Bretagne), Ener'gence, Fondation Abbé Pierre, l'agence départementale d'information sur le logement, l'association de consommateurs CLCV.

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

Face à une situation de précarité énergétique, la direction habitat saisit Ener'gence pour un diagnostic sociotechnique à domicile. En complément des orientations proposées au ménage lors de la visite, la chargée de visite d'Ener'gence a l'opportunité de présenter, si nécessaire, des situations à la cellule afin de trouver des orientations supplémentaires. De manière générale, ce sont les situations les plus complexes ou celles nécessitant plusieurs interventions concomitantes et donc une coordination des partenaires, qui sont présentées en cellule.
En fonction des préconisations de la cellule ou lors de la visite et selon la fragilité du ménage, ce sont les ménages eux-mêmes ou les partenaires qui prennent contact.

Un compte-rendu, comprenant les décisions prises par la cellule, est envoyé aux partenaires.

En plus des membres de la cellule opérationnelle, les partenaires suivant se réunissent en comité de pilotage une fois par an :
- les services et agences de l'Etat : direction départementale des territoires et de la mer, direction départementale de la cohésion sociale, Anah, agence régionale de santé
- les centres communal et départemental d'action sociale,
- le point information médiation multiservices

Enseignements

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

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

Facteurs de réussite

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

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

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

CONTACTS

Brest Métropole – Direction Habitat
Gladys GRELAUD
gladys.grelaud@brest-metropole.fr
02.98.33.52.65

Ener'gence – Agence de Maîtrise de l'Energie et du Climat du Pays de Brest
Cécile CLOAREC
cecile.cloarec@energence.net
02.98.32.53.23

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

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

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

ORIGINES ET CONTEXTE

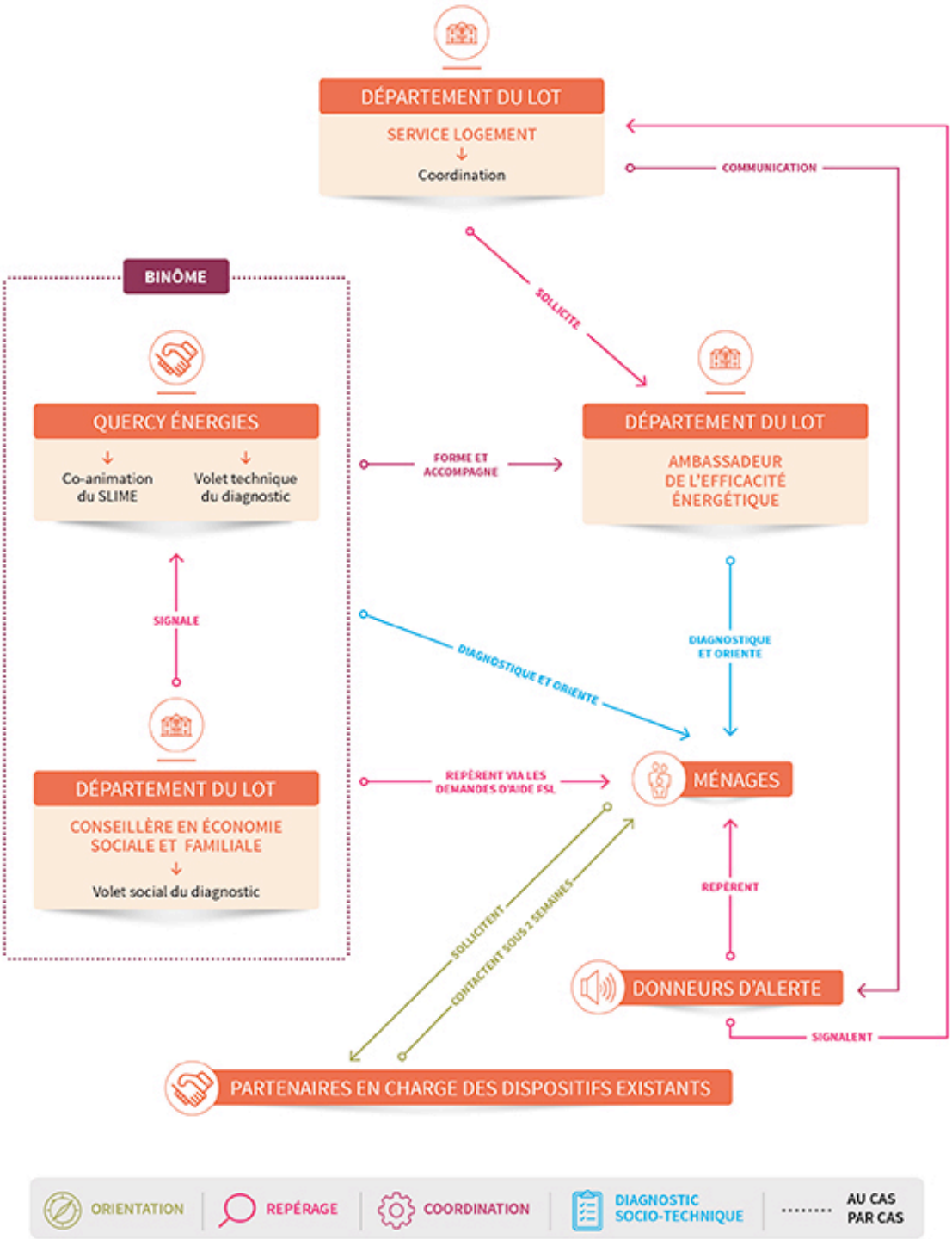
Dès le début des années 1990, le conseil départemental du Lot a élaboré une action d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique alors intitulée « Lutte contre l'exclusion par la maîtrise de l'énergie ».

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

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

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

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Modalités

Le fonds local d'aide aux travaux du Lot, appelé **fonds social départemental d'aide à la maîtrise de l'énergie** (FSDAME), a été créé en 1987. Il s'agit d'une **aide aux petits travaux** propre au conseil départemental du Lot, dont l'objectif est de **diminuer le recours aux aides** de paiement des factures et de **réduire rapidement et simplement la consommation énergétique** des ménages tout en améliorant leur confort dans le logement. Le fonds est destiné à financer tous

types de travaux d'économies d'énergie, tels que l'installation d'un thermostat ou d'un poêle à bois, l'isolation des combles, etc.

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

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

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

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

Chaque année, entre vingt et trente ménages perçoivent une aide du FSDAME. En 2015, 22 ménages ont bénéficié du fonds pour une aide à hauteur de 42 381 €, ce qui représente en moyenne 2000 € par ménage.

Enseignements

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

Facteurs de réussite

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

Perspectives

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

CONTACT

Quercy Energies
Alban AUBERT
alban.aubert@quercy-energies.fr - 05.65.35.81.26

4. Annexe

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

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

REPÉRAGE DES MÉNAGES		
Communication auprès des habitants	Affiche	Ville de Bordeaux
	Affiche vierge pour permanence	Valence Romans Sud Rhône-Alpes
	Flyer	Valence Romans Sud Rhône-Alpes
	Affiche	Brest Métropole
	Dépliant	Conseil départemental du Val de Marne
	Flyer	Ville des Mureaux et Énergies Solidaires
	Modèle de courrier suite à des impayés d'énergie	Agence locale de l'énergie de Saint Brieuc
Communication auprès des partenaires	Courrier information partenaires	Valence Romans Sud Rhône-Alpes
	Article bulletins municipaux	Brest Métropole
Fiche de repérage	Fiche de repérage	Valence Romans Sud Rhône-Alpes et l'ADIL26
	Fiche navette	Valence Romans Sud Rhône-Alpes et l'ADIL26
	Fiche navette	Ville des Mureaux et Énergies Solidaires
	Fiche navette	Agence locale de l'énergie de la Nièvre
	Fiche de liaison	Ville de Montfermeil et Croix-Rouge Insertion Logicité
	Fiche de repérage	Assemblée Pays Tarentaise Vanoise
	Fiche de liaison	Conseil départemental de l'Aude
	Fiche de repérage pour logement en situation d'habitat indigne ou de précarité énergétique	Brest Métropole
	Fiche de liaison	Conseil départemental du Val de Marne
DIAGNOSTIC SOCIOTECHNIQUE		
Outils de recueil des données et de suivi des visites	Logiciel de suivi des SLIME (disponible fin 2016)	CLER
Evaluation des charges des ménages	Evaluation budget global des ménages	ADIL26
	Estimation des gains suite à l'installation du kit eau	Conseil départemental du Jura et Ajena
Présentation des éco-gestes	Plaquette Eco-gestes	Valence Romans Sud Rhône-Alpes et l'ADIL26

ORIENTATION		
Exemple de structures proposant des accompagnements aux ménages	Fiches acteurs et dispositifs locaux (8 fiches)	Conseil départemental du Pas de Calais
	Recueil d'interventions sur les économies d'énergie	Valence Romans Sud Rhône-Alpes