

SLIME

Un premier pas  
contre la précarité  
énergétique



# Réaliser des pré-visites à distance

Compte-rendu des groupes de travail  
des 7 et 12 mai 2020



**CLER** RÉSEAU  
POUR LA TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE



**RAPPEL**

Réseau des acteurs contre la pauvreté  
et la précarité énergétique dans le logement



## Objectifs du groupe de travail

- Mettre en commun les retours d'expérience
- Définir dans quelle mesure le DST est-il réalisable à distance
- Partager les difficultés, solutions, outils

## Cadre

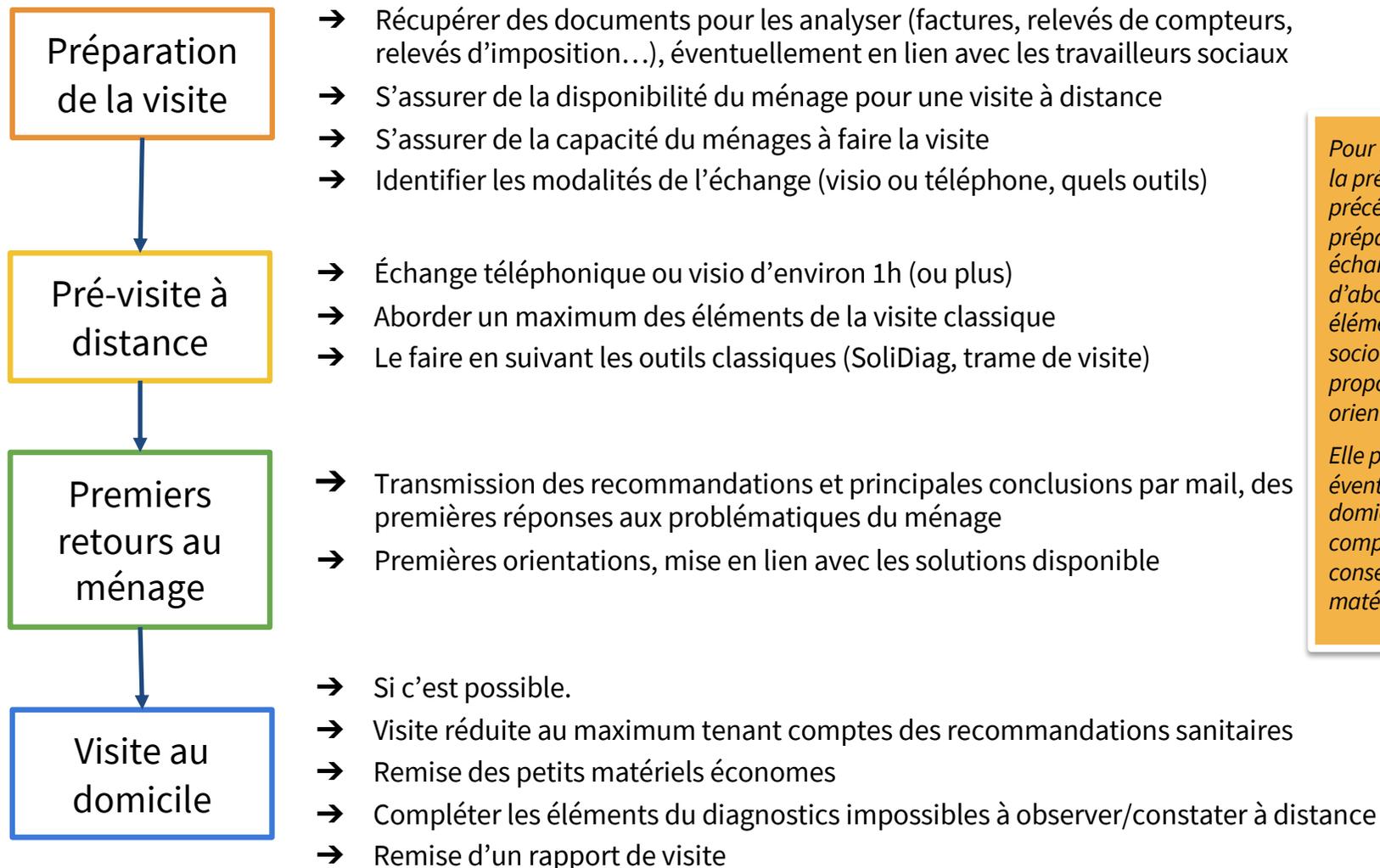
- Ce travail est co-animé par l'équipe du [programme SLIME](#) et le [réseau RAPPEL](#)
- Il fait suite au premier [groupe de travail du RAPPEL : Crise sanitaire et précarité énergétique](#)
- Vous trouverez également sur le site du réseau RAPPEL [un état des lieux des impacts de la crise sanitaire sur les ménages en précarité énergétique](#).

## Déroulé

1. Définir la pré-visite à distance
2. Réaliser une pré-visite à distance
3. Réaliser une visite à domicile raccourcie
4. Remettre le rapport de visite
5. Orienter les ménages



# 1. Définir la pré-visite à distance – de quoi parle-t-on ?



*Pour la plupart des participants la pré-visite à distance est précédée d'une phase de préparation, elle permet lors d'un échange visio ou téléphonique d'aborder autant que possible les éléments du diagnostic sociotechnique pour pouvoir proposer des premiers conseils et orientations au ménage.*

*Elle permet de préparer une éventuelle visite physique au domicile du ménage pour compléter le diagnostic, les conseils et de remettre les petits matériels.*



# 1. Définir la pré-visite à distance – pourquoi ?

## Continuer à accompagner les ménages

- Ne pas laisser les personnes isolées
- Créer/maintenir un lien avec les ménages
- Apporter des premiers conseils
- Proposer des solutions aux problématiques actuelles

## Pourquoi ?

## Préparer la VàD physique

- Réduire le temps de visite physique nécessaire
- Prendre de l'avance pour les visites futures
- Collecter un maximum d'informations pour proposer un 1er diagnostic

## Maintenir un dispositif nécessaire

- Répondre aux sollicitations des partenaires
- Répondre aux besoins des ménages
- Continuer à alimenter les dispositifs en aval



Ce que ça permet	Ce que ça ne permet pas
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Maintenir un lien avec le ménage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre des nouvelles des ménages</li> <li>- Donner des informations sur les mesures exceptionnelles mises en place</li> </ul> </li> <li>● <b>Réaliser une partie du DST</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les besoins et les difficultés des ménages</li> <li>- Echanger avec les familles sur leurs problématiques</li> <li>- Analyser les consommations</li> <li>- Faire le tour des principales données du DST</li> </ul> </li> <li>● <b>Informier et sensibiliser</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre aux interrogations</li> <li>- Informer sur les aides complémentaires pendant la crise</li> <li>- Donner des premiers conseils</li> </ul> </li> <li>● <b>Proposer des premières solutions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer des premières orientations</li> <li>- Faire le lien avec les travailleurs sociaux</li> <li>- Mettre le ménage en confiance</li> <li>- Avancer le ménage dans ses démarches, ne pas laisser les situations compliquées durer</li> </ul> </li> <li>● <b>Préparer une V&amp;D physique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gagner du temps pour la V&amp;D physique</li> <li>- Minimiser les contacts lors de la visite physique</li> </ul> </li> <li>● <b>Faire vivre le dispositif</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir le lien avec les ménages</li> <li>- Maintenir le lien avec les donneurs d'alerte</li> <li>- Rassurer les porteurs du dispositif</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Contact humain et lien social</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir un véritable contact humain</li> <li>- Mettre le ménage en confiance</li> <li>- Exprimer des problèmes plus généraux</li> <li>- Observer et s'adapter à la personne</li> <li>- Rester longtemps avec le ménage, boire le café avec la famille</li> </ul> </li> <li>● <b>Observer et constater</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire le tour du logement</li> <li>- Constater les usages réels des appareils</li> <li>- Voir précisément l'état des équipements</li> <li>- Voir précisément l'état du bâti (description difficile, oubli de problématiques)</li> <li>- Identifier des choses qui ne sont pas exprimées (ex: habitudes de chauffage)</li> <li>- Faire des relevés (température, humidité, thermostats...)</li> </ul> </li> <li>● <b>Apporter des conseils vraiment personnalisés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Installer les petits matériels</li> <li>- Faire des démonstrations, des calculs de coin de table</li> <li>- Sensibiliser l'ensemble du ménage</li> <li>- S'assurer que la personne comprend bien ce qu'on lui dit et les informations qu'on lui donne</li> <li>- Donner des conseils très personnalisés</li> <li>- Traiter de manière personnalisée des problématiques en profondeur</li> </ul> </li> <li>● <b>Toucher tous les publics</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toucher les publics qui n'ont pas ou ne maîtrisent pas les outils nécessaires (fracture numérique)</li> <li>- Difficultés accrues pour les publics non francophones (approximations, difficultés à comprendre et à décrire)</li> <li>- Difficultés pour les personnes ayant des problèmes de surdité</li> <li>- Pas forcément de disponibilité et possibilité d'échanger "tranquillement" (dans un logement particulièrement occupé)</li> </ul> </li> </ul>



## 2. Réaliser une pré-visite à distance

### a. Repérer les ménages

**Constat** : diminution des alertes reçues.

**Pistes pour maintenir le niveau d’alerte :**

- Informer les donneurs d’alerte “habituels”, notamment les travailleurs sociaux, que le SLIME fonctionne toujours, que la collectivité et ses éventuels partenaires opérationnels sont réceptifs malgré la situation. Maintenir le lien et leur faire des retours sur les ménages rencontrés grâce à eux.
- Etablir ou renforcer un partenariat avec le Fonds Solidarité Logement (FSL) du territoire, pour lequel les demandes sont en nette hausse.
- Mobiliser des structures différentes comme les Maisons France Service qui fonctionnent bien, ou des associations mobilisées sur le terrain (ex: Médecins du Monde)



## 2. Réaliser une pré-visite à distance

### b. Préparer la pré-visite

*Ce premier contact peut être l'occasion d'accompagner le ménage pour qu'il installe une application de visioconférence ou encore celle due son fournisseur d'énergie sur son mobile*

#### Prise de contact en amont avec le ménage pour :

- Comprendre la problématique du ménage
- Expliquer le déroulé du rendez-vous (éventuellement, envoi d'une trame par mail)
- Fixer une date et un horaire pour s'assurer de la disponibilité de la personne
- Définir les modalités techniques en fonction des équipements et de la connexion dont dispose le ménage (téléphone ou visio-conférence).
- Récupérer un maximum d'information : demander au ménage de préparer les documents suivants et/ou de les envoyer :
  - Factures
  - Avis d'imposition
  - Relevé de compteur (photo)
  - Bail de location, état des lieux, DPE du logement, etc.
  - Éventuellement un descriptif du bâti avec des photos du logement, etc.

#### Outils

- **Pour la communication** : téléphone en audio, applications de visio-conférence (Whatsapp, Messenger, Viber, Signal, Zoom).
- **Pour l'envoi de documents** : mails, SMS, application de messagerie instantanée\*.
- **Pour la récupération des données de consommation** : partenariat avec les fournisseurs d'énergie, appel du fournisseur avec le ménage en double appel.
- **Pour les usages** : retour d'un questionnaire simplifié des usages et matériel au domicile
- **Pour le bâti** : si partenariat avec les bailleurs sociaux, possibilité de récolter des informations.
- **Pour le déroulé** : questionnaire type.

\* **Attention au respect du RGPD** : demander l'accord explicite et écrit du ménage pour le traitement de ces documents, et si possible limiter les envois via des applications peu transparentes sur la gestion des données.



## 2. Réaliser une pré-visite à distance

### c. La pré-visite à distance

#### Remarques préalables :

- La suite de ce document détaille ce qui peut être fait ou non à distance par rapport à une visite classique. Cela varie beaucoup d'un ménage à l'autre en fonction de :
  - Son autonomie
  - Ses moyens techniques
- Il s'agit d'éléments issus de retours d'expérience : la vôtre pourra être tout à fait différente.
- La visite ou pré-visite à distance pourra difficilement remplacer une visite à domicile. Elle peut avoir deux objectifs :
  - Récolter un maximum d'information pour raccourcir autant que possible la visite à domicile et limiter les contacts avec les ménages
  - En cas de visite impossible, pouvoir répondre aux problématiques rencontrées par les ménages, dans la mesure du possible.



## 2. Réaliser une pré-visite à distance

### c. La pré-visite : **données relatives au ménage**

<b>Ce qui peut être fait</b> par  	<b>Possible mais plus difficile</b> par  	<b>A compléter en visite physique</b> 	<b>Outils</b> 
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier les problématiques</li><li>- Rassurer le ménage, établir un lien de confiance</li><li>- Information sur la composition du ménage, sa situation sociale et financière, l'occupation du logement etc.</li><li>- Parler du ressenti (notion de confort) et de privation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Récolter des information sur les revenus</li><li>- Échanger avec plusieurs membres du foyer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Si les documents n'ont pas pu être envoyés : difficile d'avoir les informations et impossible de les vérifier.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Envoi de documents (mail, sms, messagerie instantanée)</li><li>- Lien avec le travailleur social (lui demander un maximum d'information en amont)</li></ul>



## 2. Réaliser une pré-visite à distance

### c. La pré-visite : **données relatives au bâti**

<b>Ce qui peut être fait</b>  par 	<b>Possible mais plus difficile</b>  par 	<b>A compléter en visite physique</b> 	<b>Outils</b> 
<b>Si envoi de documents possible et selon autonomie du ménage :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat général du logement : guider l'interlocuteur dans le tour du logement pour repérer les problématiques</li> <li>- Informations sur le logement : âge, type, surface, fenêtres, système de chauffage...</li> </ul>	<b>Si envoi de documents compliqué et selon autonomie du ménage :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat général du logement</li> <li>- Informations sur le logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier les informations</li> <li>- Constater précisément l'état du bâti (isolation, ventilation, matériaux, etc.) et caractériser les problématiques</li> <li>- Relevés (température, humidité, CO2, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoi de documents (mail, sms, messagerie instantanée)</li> <li>- Visioconférence</li> <li>- Photos</li> <li>- <i>Streetview</i> sur Google Map (état général de l'extérieur)</li> <li>- Partenariat bailleur sociaux</li> </ul>



## 2. Réaliser une pré-visite à distance

### c. La pré-visite : **données relatives à l'énergie**

<b>Ce qui peut être fait</b>  par 	<b>Possible mais plus difficile</b>  par 	<b>A compléter en visite physique</b> 	<b>Outils</b> 
<p><b>Si envoi de documents possible et selon autonomie du ménage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des consommations</li> <li>- Information sur le type d'énergie par usage</li> <li>- Faire un point avec le fournisseur*</li> </ul> <p>* Si possibilité pour le ménage de passer un double appel avec le fournisseur et le chargé de visite en même temps</p>	<p><b>Si envoi de documents compliqué et selon autonomie du ménage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des consommations</li> <li>- Informations sur le type d'énergie par usage</li> <li>- Faire un point avec le fournisseur</li> </ul>	<p><b>Si envoi de documents impossible :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des consommations</li> <li>- Information sur le type d'énergie par usage</li> </ul> <p><b>Dans tous les cas :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier les informations</li> <li>- Expliquer le fonctionnement des systèmes de chauffage et d'eau chaude</li> <li>- Ajuster le réglage des équipement</li> <li>- Conseiller le ménage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoi de documents (mail, sms, messagerie instantanée)</li> <li>- Double appel téléphonique</li> </ul>



## 2. Réaliser une pré-visite à distance

### c. La pré-visite : **tour du logement**

<b>Ce qui peut être fait</b>  par 	<b>Possible mais plus difficile</b>  par 	<b>A compléter en visite physique</b> 	<b>Outils</b> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir des informations sur les habitudes, usages et comportements</li> <li>- Lister les équipements</li> <li>- Conseiller des éco-gestes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtenir des informations sur l'état des équipements</li> <li>- Identifier des dysfonctionnements</li> <li>- Travailler sur les usages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre des mesures : débit d'eau, température du frigo...</li> <li>- Apprécier les habitudes, usages et comportements</li> <li>- Apprécier l'état des équipements et du réseau électrique, repérer les défaillances, les fuites</li> <li>- Installer les équipements d'économie d'énergie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions précises</li> <li>- Questionnaire envoyé en amont</li> <li>- Envoi de photos</li> </ul>



## 3. Réaliser une visite à domicile raccourcie

**Remarque :** lors du groupe de travail, aucun participant n'avait encore pu expérimenter ce type de visite. Il s'agit ici du résultat d'une réflexion collective sur ce qui pourrait être fait. Dans tous les cas, **la visite à domicile devra se conformer strictement aux consignes sanitaires en vigueur.**



### Ce qui peut être fait

- Rentrer dans les logements pour faire le DST avec équipements (gants jetables et masque), en touchant le moins de choses possible.
- Guider le ménage, qui peut faire une partie des manipulations (permet d'être plus concret, autonomisation). Récolte des données par le CdV puis restitution dans le rapport.
- Désinfection du matériel systématique avant de le donner aux personnes.



### Outils

- Matériel de mesure remis à chaque ménage (usage unique)
- Désinfection systématique
- Remise du matériel sans contact
- Prêt d'outils (avec désinfection)



### Points d'attention

- Quid des personnes particulièrement vulnérables ? Comment savoir en amont sans être trop intrusif ? Ne pas aller chez les personnes "à risque" ?
  - Demander l'avis des travailleurs sociaux qui connaissant mieux les familles.
  - Demander le consentement explicite des ménages après leur avoir expliqué / réexpliqué les préconisations sanitaires.
  - En cas de risque important, **ne pas se rendre au domicile du ménage.**



## 3. Réaliser une visite à domicile raccourcie – remise des petits équipements

### Ce qui peut être fait

**Identifier les équipements nécessaires :** au cours de la visite physique raccourcie ou, si possible, au cours de la visite à distance.

**Remise lors de la visite raccourcie :** guider la personne pour qu'elle installe les équipements (autant que possible) avec le chargé de visite en présentiel : permet de le faire participer activement.

**Remise sans contact** (pour les ménages autonomes ou si visite impossible) :

- Colis déposé devant la porte (dans un sac en tissu par exemple) après avoir appelé le ménage pour le prévenir.
  - Échange par téléphone a priori OU a posteriori pour vérifier que le ménage a bien compris l'utilité du matériel et si il a pu les installer correctement.
- Remise d'un guide d'installation dans tous les cas.

**Outiller les ménages :** les ménages doivent disposer d'outils pour installer le matériel : remettre des outils en prêt lors de la remise des équipement.

**Temps collectifs :** organisation d'animation en nombre restreints pour faire participer les ménages (installations et fabrications d'équipements, ateliers sur l'installation des équipements, par exemple).

### Outils

- Guide d'installation et d'utilisation des équipements, pédagogique et illustré
- Vidéos et tutoriels Youtube (existent déjà)
- Prêt d'outils (avec désinfection)

### Points d'attention

- Crainte que les équipements restent dans leur emballage si ils ne sont pas installés en présence du chargé de visite.
- Crainte de tout installer par le chargé de visite en raison des risques sanitaires (pour lui et pour le ménage)
- Toutes les personnes ne peuvent pas le faire (personnes âgées, handicapées, manque de légitimité présumé, etc.)



## 4. Remettre le rapport de visite

 A quel moment ?	 Comment ?	 Et ensuite ?
<ul style="list-style-type: none"><li>- Pendant la visite physique si la pré-visite a permis de récolter suffisamment d'informations et que les vérifications valident les conclusions</li><li>- Après la visite physique</li><li>- Après la visite à distance (si visite physique impossible)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- En présentiel</li><li>- Par e-mail</li><li>- Par courrier</li></ul>	<p>Si mail ou courrier, prévoir un temps d'échange par téléphone avec le ménage pour expliquer le rapport.</p>



## 5. Orienter les ménages

- La grande majorité des orientations restent disponibles, les interlocuteurs étant souvent joignables en télétravail ou sur site.
  - Prise de contact avec le bailleur (privé et social)
  - Fournisseur d'énergie et service solidarité (changement de fournisseur ou d'abonnement, diminution de puissance, négociation à distance, échéancier)
  - Médiateur de l'énergie
  - Chèque énergie
  - Opérateurs ANAH
  - ALEC
  - Travailleurs sociaux et CCAS (gestion du budget, aides financières, aides d'urgence)
  - Associations caritatives
  - ADIL
  - CLCV
- Les orientations doivent être d'autant mieux être expliquées pour le ménage s'en saisisse, et il peut être intéressant d'assurer un suivi après la pré-visite.
- Un certain nombre de mesures exceptionnelles ont été mises en place en lien avec la crise sanitaire, elles sont recensées sur le site du réseau RAPPEL : [« Crise sanitaire \(2/2\) : quelles mesures pour les ménages ? »](#)



## Ressources

- Le réseau RAPPEL a publié plusieurs ressources relatives à l'impact de la crise sanitaire sur l'accompagnement des ménages en précarité énergétique, elles sont régulièrement mises à jour :
  - [Crise sanitaire \(1/2\) : quels impacts pour les ménages ?](#)
  - [Crise sanitaire \(2/2\) : quelles mesures pour les ménages ?](#)
  - [Groupe de travail : crise sanitaire et précarité énergétique](#)
- Plus largement, vous trouverez de nombreuses ressources sur la mise en place des SLIME sur [le site du programme](#) et dans sa [boîte à outils](#).

## Contacts

- Léa Le Souder – CLER Réseau pour la transition énergétique
- Léo Pardo – CLER Réseau pour la transition énergétique
- Claire Bally – Solibri, co-animatrice du réseau RAPPEL



**CLER** RÉSEAU  
POUR LA TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE



**RAPPEL**

Réseau des acteurs contre la pauvreté  
et la précarité énergétique dans le logement