

## Atelier n°1

### NOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES À L'ÉPREUVE DE LA CRISE COVID

Mardi 15 décembre / 10h-12h

Animé par Léa Le Souder (CLER), Aurélien Breuil et Claire Bally (Solibri)

50 participants / Supports de présentation et ressources de l'atelier en annexe

#### **Rappel des objectifs de l'atelier :**

Cet atelier vous propose de venir partager les impacts que l'année écoulée, si particulière, a pu avoir sur vos activités professionnelles, ainsi que sur les adaptations que vos structures (et vos partenaires) ont dû opérer dans les modalités d'intervention auprès des ménages accompagnés.

Il s'agit avant tout d'un temps d'information et de partage pour réfléchir ensemble à la manière d'envisager 2021.

#### **Déroulé de l'atelier :**

1. Présentation des impacts de la crise sur les ménages
2. Synthèse des groupes de travail mis en place par l'équipe SLIME et le RAPPEL durant le 1er confinement : méthodes de travail et outils produits par les structures
3. Temps de production partagé : Vos constats / vos difficultés ET vos idées / vos propositions

[Powerpoint présentant les différents éléments abordés dans cet atelier en ligne.](#)

#### **1. Panorama des impacts de la crise sur les ménages**

##### **Préambule**

Nous n'avons pas encore accès à suffisamment de données statistiques sur le confinement, et plus généralement sur l'année 2020, pour appréhender de manière objective les effets quantitatifs et économiques que la crise sanitaire a pu avoir sur la précarité énergétique, voire les effets des mesures qui ont été prises.

Il est toutefois possible de dresser une série de constats et fournir une vision plutôt qualitative de la situation, avec tout de même quelques éléments chiffrés qui commencent à apparaître.

Les éléments qui vont être présentés sont issus des remontées de terrain des membres du RAPPEL via le [groupe de travail sur la crise sanitaire organisé en avril](#), des constats d'acteurs de terrain, et notamment des associations caritatives, ainsi que des premières études réalisées sur le sujet.

##### **1/ Un impact économique**

- La crise sanitaire a généré une **baisse des revenus** : d'après le baromètre [Ipsos-Secours Populaire Français](#) et l'[Union Nationale des Associations Familiales](#) (UNAF), un Français sur trois a subi une perte de revenus du fait de la crise sanitaire.

Cette baisse de revenus concerne les salariés qui ont été mis au chômage partiel ou contraints de se mettre en arrêt maladie pour garde d'enfants. Ces deux dispositifs ont servi

d'amortisseur pour les personnes qui disposent d'un emploi stable. Certaines personnes se sont aussi retrouvées au chômage "tout court", du fait notamment des plans de licenciement et ruptures de contrat de travail qui ont eu lieu à la sortie du confinement.

Sur ce point l'[Unedic](#) attend pour fin 2020 une hausse de 900 000 demandeurs d'emploi en plus par rapport à fin 2019.

En ce qui concerne les ménages ne pouvant pas bénéficier des mesures exceptionnelles du gouvernement, comme ceux vivant de l'économie informelle ou qui ont des emplois précaires (CDD ou missions intérimaires arrivant à leur terme pendant le confinement), la crise se traduit par une absence de revenus du travail avec un risque de précarité encore plus grande.

- En parallèle de la baisse des revenus, une des craintes au printemps était la hausse des **dépenses des ménages**.

Une [étude de l'UNAF](#) précise que 55 % des ménages étudiés ont vu leurs dépenses mensuelles augmenter de 200 € en moyenne : du fait notamment des dépenses liés à l'alimentation, l'équipement numérique pour la scolarité des enfants ou encore les soutiens financiers au sein de la famille élargie.

Si les revenus des ménages diminuent et/ou que leurs dépenses augmentent, **leur reste à vivre diminue**, ce qui peut être très problématique pour les ménages fragiles qui ont déjà des budgets déjà très restreints. Et cela se traduit par des privations (notamment alimentaires), des factures et des crédits impayés ou d'autres difficultés financières ([Secours Catholique, UNAF](#)).

- Autant la crise sanitaire aggrave la situation des personnes déjà précaires, autant elle déstabilise des publics jusqu'ici préservés puisque la crise sanitaire aurait fait basculer un million de Français dans la pauvreté ([Fédération des Acteurs de la Solidarité, Octobre 2020](#)).

## 2/ Focus sur les impayés de loyer et d'énergie

- Les acteurs de terrain ont constaté au printemps que les ménages subissant une baisse de revenus priorisaient les besoins les plus urgents (alimentation, produits de première nécessité, santé), ce qui générerait des **difficultés à payer les loyers et les factures**.

Beaucoup de foyers avaient en effet mis leurs factures voire leurs loyers en attente durant la dernière trêve hivernale (terminée en juillet) et l'on peut facilement imaginer une stratégie identique pendant la trêve actuelle.

Sur les difficultés à régler les loyers ou les factures, beaucoup de bailleurs sociaux mais également des fournisseurs d'énergie ont assoupli leurs échéanciers de paiement pour régulariser des situations suite au premier confinement. Une hausse des impayés est toutefois attendue à l'issue du deuxième confinement. Un récent [rapport parlementaire parle de 100 millions d'euros d'impayés de loyers HLM attendus ces prochains mois](#).

En ce qui concerne l'énergie plus particulièrement :

- Le confinement implique une occupation plus importante du logement (télétravail, restrictions de circulation, arrêt des cantines, etc.) et donc une **hausse des**

**consommations d'énergie** (liées à l'utilisation accrue des équipements de loisirs, de cuisson et désormais du chauffage).

La hausse aurait été plutôt modérée au printemps : [EDF R&D](#) estime l'augmentation des consommations électriques de **5 à 7 %** par foyer.

Cette hausse risque de s'aggraver pour le deuxième confinement puisqu'il a lieu à l'arrivée de l'hiver et donc de la période de chauffe : une [étude sur la consommation des clients Engie](#) a montré que les consommations du mois de novembre avaient augmenté de 40% pour les foyers chauffés au gaz et de 53% pour les foyers chauffés à l'électricité, par rapport au mois de novembre 2019. Le mois de novembre a été plus doux que l'année dernière, ce qui a limité l'aggravation des factures, mais qu'en sera-t-il avec l'arrivée des vagues de froid début décembre ?

**En ce qui concerne les impayés de loyer et d'énergie, il y a donc une de fortes craintes de les voir exploser tout comme les demandes auprès des services sociaux. Et si aujourd'hui les ménages sont protégés des coupures d'énergie ou des expulsions grâce à la trêve hivernale, il y a un gros risque de les voir augmenter en avril 2021 au sortir de la trêve.**

### 3/ Des risques sanitaires exacerbés

- On sait que vivre dans un logement de mauvaise qualité (froid, humidité, moisissures) peut générer des problèmes de santé (respiratoires, allergies, l'asthme....). Les périodes de confinement risquent donc d'accroître ces problèmes pour les occupants.
- Des membres du réseau ont pu également faire remonter que la cohabitation liées au confinement, parfois dans des logements sur-occupés voire insalubres, pouvait aggraver certains impacts psychologiques : anxiété, angoisse, stress, etc.
- Pour couronner le tout, et ce qui illustre assez bien les inégalités liées au logement en temps de crise sanitaire, une [étude de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale \(Inserm\)](#) affirme que les personnes habitant des logements exigus ou surpeuplés ont aussi plus de risque d'attraper le covid que les autres.

### 4/ Une précarité sociale qui s'intensifie

Du fait des mesures de confinement, beaucoup de ménages ont subi :

- L'isolement et la perte de liens sociaux
- La hausse des violences familiales
- La précarité alimentaire du fait de la fermeture des cantines qui a eu un impact pour les plus modestes : arrêt de l'aide au paiement des repas, moins de repas équilibrés, des denrées alimentaires plus chères
- Des difficultés d'accès aux biens et services : du fait d'un accès plus restreint aux supermarchés, aux systèmes de santé, aux services sociaux, etc.
- La fracture numérique qui s'est aggravée : beaucoup de services se sont fait en ligne pendant le confinement or de nombreuses personnes ne sont pas équipées d'ordinateur, d'adresse mail ou de réseau internet. Cela a rendu difficile par exemple la mise à jour de son compte CAF, les devoirs en ligne, la recherche d'emploi, etc.
- Le décrochage scolaire, qui a également a été mis en avant comme impact du contexte actuel

D'une manière générale, les inégalités sociales se sont donc aggravées car ce sont les ménages les plus fragiles qui ont été le plus durement touchés par cette crise : une [étude de](#)

[l'Insee](#) précise qu'en mai, 35% des ménages les plus pauvres perçoivent une dégradation de leur situation financière contre 15,5% pour les ménages les plus aisés.

### **5/ Des travaux de rénovation énergétique retardés**

- Certains travaux en cours ou les démarches liés aux dossiers de subvention ont été mises en attente notamment au premier confinement, ce qui a généré un retard tout au long de l'année.
- La suspension des travaux implique des difficultés de trésorerie des entreprises du bâtiment avec le risque de les amener à s'écarter des travaux chez les ménages en difficulté, pour lesquels les délais de paiement sont plus longs puisque soumis au versement des aides.

Certains ménages vont donc devoir encore attendre pour disposer d'un logement moins énergivore.

### **6/ Un impact sur l'intervention des professionnels**

Les intervenants qui permettent d'identifier et d'accompagner les ménages en précarité énergétique (travailleurs sociaux et chargés de visites à domicile) ont aussi été affectés pendant le premier confinement et ont dû adapter leurs modalités d'intervention (travail à distance, service réduit, etc.). Il a donc pu être difficile dans certains cas de garder (ou de créer) le contact avec les publics en difficulté et de pouvoir intervenir auprès d'eux.

Ainsi, non seulement la situation des ménages a pu s'aggraver, mais il s'avère que le recours aux dispositifs d'aide a été plus difficile.

### **Conclusion sur ce panorama**

Les priorités qui se dessinent pour les mois à venir vont être :

- De faire entrer les ménages nouvellement en difficulté dans des dispositifs d'accompagnement ;
- Que les dispositifs curatifs d'aide au paiement des factures d'énergie (FSL et aides extralégales des CCAS/CIAS) puissent répondre financièrement à un possible afflux des sollicitations ;
- De s'assurer que les démarches de travaux enclenchées en 2020 par des foyers déjà en situation précaire, et possiblement exacerbée par la crise, ne seront pas abandonnées ;
- Rétablir le contact avec les ménages qui auraient été « perdus de vue » cette année du fait de la crise.

[Document ressources pour aller plus loin sur le sujet en ligne.](#)

## **2. Synthèse des groupes de travail mis en place par l'équipe SLIME et le RAPPEL durant le 1er confinement : méthodes de travail et outils produits par les structures**

### **2.1 Présentation des actions réalisées par le réseau RAPPEL et ses membres durant cette période.**

Face aux remontées des inquiétudes des membres du RAPPEL sur l'impact de la crise pour les ménages et les difficultés rencontrées par les structures pour continuer à suivre les ménages en période de confinement, le RAPPEL a mis en place différentes actions :

- 17/04/2020 : Production, avec l'appui de Solinergy, d'un inventaire détaillé des mesures prises à destination des ménages les plus modestes en France et à l'étranger : <https://www.precarite-energie.org/crise-sanitaire-comment-supporter-la-hausse-des-charges-liees-au-logement/>
- 9/04/2020 : rédaction d'un communiqué de presse visant à demander aux opérateurs et aux acteurs – Etat, collectivités territoriales, EPCI, fournisseurs, distributeurs et producteurs d'énergie – d'abonder le Fonds solidarité logement des départements afin d'anticiper l'augmentation des impayés d'énergie après la trêve hivernale et les risques d'expulsion pour impayés de loyer. Mis en ligne et diffusé aux principaux députés et ministère concernés : <https://www.precarite-energie.org/covid-19-il-faut-utiliser-le-fonds-de-solidarite-logement-pour-faire-face-a-la-crise/>
- Mise en place d'un groupe de travail réuni le 23/04/2020 en présence de 24 participants.

Les objectifs du groupe de travail étaient les suivants :

-Recenser les retours terrain des membres sur la situation actuelle des ménages, les difficultés qu'ils rencontrent ;

-Recenser les outils, méthodes mises en place par les structures pour continuer à accompagner les ménages à distance ;

-Réfléchir à des mesures spécifiques ou actions communes qui pourraient être proposées à l'échelle nationale

Synthèse sur les difficultés rencontrées / les outils, actions développés par les membres

Difficultés rencontrées par les professionnels	Actions mises en place
Fonctionnement réduit des services sociaux	Permanences téléphoniques dédiées aux problèmes d'eau et d'énergie assurées par les structures pour désengorger les services sociaux
Difficultés à accompagner les ménages en auto-réhabilitation accompagnée (crise = stress)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintien des contacts via appels téléphoniques</li> <li>• Défis collectifs à distance (visio) autour de l'entretien et des aménagements dans le logement</li> <li>• Expérimentation d'accompagnement de chantiers à distance</li> </ul>
Impossibilité de réaliser des visites à domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pré-visites par téléphone voir en visio</li> </ul>
Difficultés dans le repérage des ménages	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation des volontaires en réserve civique pour repérer des personnes en PE dans leur entourage</li> </ul>
Difficultés à sensibiliser les ménages	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook : vidéos pour régler son chauffage, un défi par jour sur les éco-gestes</li> </ul>
Actions juridiques (médiation) suspendues	

Compte-rendu du GT : <https://www.precarite-energie.org/wp-content/uploads/2020/05/2020-04-23-gt-rappel-crise-sanitaire-et-precarite-energetique-vf.pdf>

**Les propositions de mesures à porter au niveau national**

- *Secours catholique* : [aide exceptionnelle de 250€/mois pour les plus en difficulté](#)
- *Collectif d'associations et fondations* : [renforcement des moyens du FSL](#)
- *Collectif Rénovons !* : [2<sup>ème</sup> chèque énergie exceptionnel de 300 €](#)
- *Le RAPPEL* a fait remonter à ses partenaires l'intérêt de mettre en place un observatoire pour évaluer (données objectives) la montée des impayés, les factures différées, etc. face à l'inquiétude partagée des acteurs de terrain sur les risques pour les ménages en sortie de trêve hivernale fin mars 2021 (hausse des impayés, coupures, expulsions)

2.2 Présentation des actions réalisées dans le cadre d'un groupe de travail mis en place par l'équipe du programme SLIME

Ressource : [Compte-rendu du groupe de travail sur la réalisation de VAD à distance](#)

Organisé en deux séances de 15 participants, il avait pour objectifs de :

- Mettre en commun les retours d'expérience des structures qui avaient expérimenté les visites à distance,
- Définir dans quelle mesure le DST est-il réalisable à distance,
- Partager les difficultés, solutions, outils.

Les travaux ont conduit à imaginer le déroulé suivant, qui propose de réaliser une visite à domicile si les conditions le permettent :



La pré-visite à distance a pour objectif de :

- Continuer à accompagner les ménages
- Préparer et raccourcir la visite physique
- Maintenir un dispositif nécessaire

**Diapo 13**

La pré-visite à distance permet de :	Mais ne permet pas de :
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir un lien avec le ménage</li> <li>- Réaliser une partie du DST</li> <li>- Informer et sensibiliser</li> <li>- Proposer des premières solutions</li> <li>- Préparer une V&amp;D physique</li> <li>- Faire vivre le dispositif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir un contact humain et lien social</li> <li>- Observer et constater</li> <li>- Apporter des conseils vraiment personnalisés</li> <li>- Toucher tous les publics</li> </ul>

La pré-visite n'est pas LA solution, mais reste néanmoins une alternative à mettre en œuvre pour poursuivre l'accompagnement des ménages

**Diapo 14 : repérage**

Il était important de maintenir le repérage des ménages en période de confinement. Pour cela, quelques pistes d'actions ont été identifiées :

- 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 étaient 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)

**Diapo 15** : Dès lors que le ménage est repéré, il faut préparer la pré-visite avec une prise de contact avec le ménage en amont pour :

- Récupérer des documents pour les analyser
- S'assurer de la disponibilité du ménage
- Identifier les modalités de l'échange

**Diapo 16** : Les travaux ont permis d'aller plus en profondeur dans la réalisation du diagnostic socio-technique à distance. Les éléments qu'il est possible de compléter ou non à distance dépendent en grande partie du degré d'autonomie du ménage et de la possibilité qu'il a d'envoyer des documents de manière numérique.

	Ce qui peut être fait par  	Possible mais plus difficile  par 	A compléter en visite physique. 
<b>Ménage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les problématiques</li> <li>- Rassurer le ménage</li> <li>- Données « ménage »</li> <li>- Ressenti : confort et privation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations 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>
<b>Bâti</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>- Etat général du logement</li> <li>- Informations sur le logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier les informations, faire des relevés</li> <li>- Constaté précisément l'état du bâti et caractériser les problématiques</li> </ul>
<b>Energie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des consommations</li> <li>- Type d'énergie par usage</li> <li>- Faire un point avec le fournisseur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des consommations</li> <li>- 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>- 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, régler les équipements</li> <li>- Expliquer le fonctionnement des systèmes de chauffage et eau chaude sanitaire</li> </ul>
<b>Tour du logement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habitudes, usages et comportements</li> <li>- Lister les équipements</li> <li>- Conseiller des éco-gestes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat des équipements</li> <li>- Dysfonctionnements</li> <li>- Travailler sur les usages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre des mesures</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>

**Diapo 17 : Identifier ce qui était possible de réaliser lors de la visite à domicile raccourcie.**

 <b>Ce qui peut être fait</b>	 <b>Outils</b>	 <b>Points d'attention</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser le DST à domicile avec des équipements de protection</li> <li>- Guider le ménage pour les relevés et l'installation de petit matériel économe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matériel de mesure remis à chaque ménage (usage unique)</li> <li>- Désinfection systématique</li> <li>- Remise du matériel sans contact</li> <li>- Prêt d'outils (avec désinfection)</li> </ul>	<p><b>Personnes vulnérables :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Demander l'avis des travailleurs sociaux qui connaissent mieux les familles.</li> <li>→ Demander le consentement explicite des ménages après leur avoir expliqué / réexpliqué les préconisations sanitaires.</li> <li>→ En cas de risque important, <b>ne pas se rendre au domicile du ménage.</b></li> </ul>
<p><b>Remise sans contact du petit matériel économe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colis déposé devant la porte après avoir prévenu le ménage</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide d'installation et d'utilisation des équipements, pédagogique et illustré</li> <li>- Vidéos et tutoriels Youtube (existent déjà)</li> <li>- Prêt d'outils (avec désinfection)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crainte que les équipements restent dans leur emballage s'ils ne sont pas installés en présence du chargé de visite.</li> <li>• Crainte de tout installer par le chargé de visite en raison des risques sanitaires (pour lui et pour le ménage)</li> <li>• Toutes les personnes ne peuvent pas le faire (personnes âgées, handicapées, manque de légitimité présumé, etc.)</li> </ul>

**Diapo 18 : La remise du rapport de visite**

 <b>A quel moment ?</b>	 <b>Comment ?</b>	 <b>Et ensuite ?</b>
<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, <b>prévoir un temps d'échange par téléphone</b> avec le ménage pour expliquer le rapport.</p>

**Diapo 19 : Orientation des ménages :**

- La grande majorité des orientations restent disponibles, les interlocuteurs étant souvent joignables en télétravail ou sur site.
- **Les orientations doivent être d'autant mieux être expliquées pour que 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 ? »](#)

### **Temps d'échanges :**

**Anne Charvet :** Je ne connaissais pas le collectif des possibles, disposez-vous d'exemples de ce qu'ils ont mis en place surtout durant cette période de crise sanitaire ?

**Claire Bally - Solibri :** Le collectif des possibles a été monté avant le confinement. Ils choisissent des thématiques et font se rencontrer un groupe d'habitants. Comme ce collectif était déjà constitué avant le confinement, ils se sont posé la question de continuer à être en lien. Pour ce faire, ils se sont lancés des défis notamment sur la thématique énergie (un défi/semaine ou un défi/jour).

**Marie Moisan - CLER:** La thématique énergie était l'axe principal. L'idée de ce collectif est de partir sans aucun a priori sur la thématique et de s'acculturer mutuellement entre professionnels et habitants, cela a permis de renforcer les capacités des habitants sur la thématique. Un lien fort et une solidarité forte se sont tissés dans le collectif. Deux outils relatifs au collectif des possibles seront présentés lors de l'atelier speed-dating (Cf. atelier n° 2 du mardi 15/12/2020).

**Anne Charvet :** Nous sommes une association qui cumule bricolage et accompagnement énergie, les actions d'accompagnement au bricolage ont été très compliquées avec le confinement.

**Claire Bally - Solibri :** Les compagnons bâtisseurs avaient fait un retour lors du groupe de travail mis en place par le RAPPEL et ont produit [un mémo sur les méthodes d'accompagnement des ménages à distance](#), notamment une partie sur les actions qui sont réalisables auprès de familles avec des enfants (dessins autour du projet d'auto-réhabilitation accompagnée par exemple) et également de l'accompagnement à distance au bricolage. Car de nombreuses personnes se sont mises au bricolage durant cette période.

**Spectateur anonyme :** Concernant le paiement des factures d'énergie et l'objectif de renforcer l'autonomie et la capacité de gestion du ménage : serait-il possible de rendre obligatoire ou fortement inciter pour tous les fournisseurs d'énergie (tous confondus fuel, granulés, autres, ...) des contrats de mensualisation sans frais supplémentaires ? On l'a déjà pour l'électricité, le gaz mais c'est très compliqué en milieu rural en particulier de rentrer du fuel.

**Aurélien Breuil - Solibri :** Chaque fournisseur d'énergies de stock (fioul, propane, bois) a sa propre politique commerciale, donc cela peut s'avérer compliqué.

**Claire Bally - Solibri:** Comment avez-vous vécu cette période en tant que professionnel ? Comment avez-vous géré le contact avec les ménages, avez-vous des témoignages à partager ?

**Cécile Cloarec - Ener'gence :** J'ai été surprise par certains échanges avec les ménages lors du premier confinement. Il y a eu une véritable création de lien à distance avec certains ménages à travers la mise en place d'un suivi de consommation d'énergie hebdomadaire pendant 2 mois. Cela a été super positif, au départ c'était un prétexte pour conserver le lien, et de fil en aiguille les ménages se sont pris au jeu du suivi de consommation et sont devenus autonomes sur les calculs de kWh, d'euros dépensés. Nous étions très attendus pour la visite

lorsqu'elle a été possible après le confinement, comme si on était de la famille. Même si l'année était plus que désagréable, tout n'a pas été noir durant cette période. Tout le monde s'est réinventé et le réseau était présent.

**Aurélien Breuil - Solibri:** En effet, les retours des groupes de travail ont montré de très bons retours des ménages qui accueillent les chargés de visite de manière très positive.

**Kamel Sadki - GERES:** Concernant la nouvelle méthodologie de pré-visite à distance, avez-vous mesuré la durée supplémentaire de travail en comparaison à une visite à domicile classique ?

**Léa Le Souder - CLER :** Nous n'avons pas de chiffrage précis car la durée dépend des ménages, par contre au CLER nous avons estimé que la durée d'une pré-visite à distance est similaire à une visite à domicile. Dans le Slime on estime qu'une visite à distance à laquelle s'ajoute une visite à domicile correspond à deux visites.

**Anne Charvet :** Pour compléter sur le positif durant cette période, nos pratiques ont évolué. J'ai beaucoup plus mis l'habitant au cœur de mon action et de fait cela a permis de donner du pouvoir d'agir aux familles. On a tellement accompagné les ménages que certains se sentent aujourd'hui en capacité d'accompagner leurs voisins (par exemple sur la compréhension des consommations, sur la pose de certains matériels). Remettre les habitants au centre de leur logement c'est positif.

**Marie Moisan - CLER :** Des échanges que j'ai eus avec le CCAS d'une métropole ont montré qu'il y avait eu une explosion des appels pour impayés et une très forte augmentation des consommations d'eau qui vont donc apparaître dans les demandes de FSL. Il faudra être vigilant en avril prochain à la sortie de la trêve hivernale. Avez-vous des ressentis similaires ?

**Amar :** J'interviens par rapport aux groupes de travail du RAPPEL d'avril qui a été une mine d'or pour nous. Dans l'ensemble notre activité est restée la même, mais on fonctionne différemment, on voit les choses différemment. Les salariés en insertion ont aussi changé de méthode de travail. Du fait du confinement, on a aussi rencontré de plus grosses difficultés avec des ménages en termes de langues ou des ménages sans outil de visio. Il est important aussi de rassurer les ménages et les partenaires sur le fait que les visites à domicile sont possibles. Les groupes de travail d'avril ont été une très bonne base sur laquelle s'appuyer.

**Christine Fraleu - CD67 :** Je suis en contact avec mon collègue qui gère le FSL. Il a une forte inquiétude sur les problématiques d'impayés à la sortie de la trêve en avril 2021. Il s'attend vraiment à un pic. Il y a des priorités dans la gestion des budgets par les ménages.

**Marie Moisan - CLER :** Une question pour les gestionnaires de FSL et travailleurs sociaux des conseils départementaux : Le RAPPEL a publié un courrier afin que l'État contribue avec une dotation exceptionnelle au FSL et que tous les fournisseurs versent leur contribution. Comment les conseils départementaux ou les autres échelles de territoire qui gèrent le FSL peuvent être proactifs sur ce sujet ?

**Christine Fraleu - CD67 :** Dans 16 jours on devient la communauté européenne d'Alsace, ce qui implique un changement organisationnel. Il est important d'avoir des liens avec les fournisseurs. Nous tissons également des liens avec des opérateurs téléphoniques. Le Médiateur de l'Énergie avait sorti une note pour que l'État prenne la main sur l'abondement des fournisseurs d'énergie au FSL. Les fournisseurs n'ont pas tous des correspondants solidarité. On a plusieurs règlements FSL, avec la fusion des communautés il va y avoir un

chantier de mise en cohérence. Pouvez-vous nous renvoyer le document que vous avez envoyé afin qu'on puisse voir comment travailler avec nos élus et les collègues du FSL ?

**Delphine Miroy** : Je rebondis sur l'abondement au FSL. Ne faudrait-il pas imaginer des passerelles avec les CEE ? Les CEE financent certains programmes alors pourquoi pas quelque chose en lien avec le FSL ?

**Marie Moisan - CLER** : Les CEE pourraient très bien être utilisés dans le cadre des actions préventives du FSL, mais pas sur le côté curatif, car le but des CEE c'est d'inciter les fournisseurs d'énergie à faire réaliser des économies d'énergie. Sur le volet curatif, il faudrait aider les conseils départementaux à aller chercher les fournisseurs pour qu'ils abondent dans le FSL.

**Kamel Sadki - GERES** : Dans les Bouches du Rhône, sur le bilan 2017, les distributeurs d'eau et d'énergie ont pratiqué des subventions mais aussi des abandons de créances à hauteur de 20% du budget total du FSL, 80% restants étant assurés par les fonds propres publiques.

### **3. Travail en sous-groupes**

A l'issue de ces échanges il est proposé aux participants d'apporter leurs contributions à l'aide de post-it à compléter :

#### **5 thématiques sont proposées :**

1. Information des ménages
2. Animation des partenariats
3. Repérage
4. Visite à domicile
5. Petits et gros travaux

#### **Pour chaque thématique, les participants sont invités à exprimer :**

- Leurs constats et difficultés
- Leurs idées et propositions

#### **Voici en synthèse les productions des participants :**

##### **1. Information des ménages :**

Constats et difficultés :

- Constat concernant la fracture numérique ;
- Beaucoup de difficulté autour du démarchage téléphonique intensifié pendant le confinement et qui peut nuire à vos pratiques lorsque vous contactez les ménages ;
- Également du démarchage abusif des travaux de Rénovation énergétique ;
- Relevé d'index pas effectué peut générer du stress chez les ménages.

Idées et propositions :

- Édition de guide pratique ;
- S'appuyer sur les réseaux sociaux.

##### **2. Animation des partenariats**

Constats et difficultés :

- Réunir les futurs donneurs d'alerte notamment les travailleurs sociaux est devenu très difficile, notamment lorsqu'on démarre un nouveau Slime ;
- Limite technique pour organiser les échanges entre les structures ;
- Afflux de mails importants avec délais de réponse qui s'allonge ;
- Inertie politique, budget contraint des collectivités, peu de dispositif nouveau qui émerge.

Idées et propositions :

- Intervention en visio pour réunir les acteurs ;
- Outils spécifiques ;
- Redynamiser le réseau DA avec rencontres annuelles ;
- Rencontres cumulées entre EDF et les associations d'accompagnement des ménages ;
- S'appuyer sur les MFS ;
- Partenariat avec bailleur pour accompagnement sur immeuble entier sur 3 ans ;
- Améliorer les relations de partenariat.

**3. Repérage :**

Constats et difficultés :

- Baisse des signalements ;
- Moins de demande de FSL en 2020 ;
- Baisse des repérages des travailleurs sociaux car d'autres priorités.

Idées et propositions :

- Aller voir de nouveaux acteurs, élargir le réseau de donneurs d'alerte ;
- Communication à destination des ménages ;
- Garder/renforcer le lien avec le réseau local.

**4. Visite à domicile :**

Constats et difficultés :

- Difficile de raccourcir la visite à domicile ;
- Avec les contraintes sanitaires le temps de préparation de la visite est plus important ;
- Le ménage a peur d'être contaminé ;
- Cela peut poser problème d'être accompagné d'un travailleur social car le fait d'être plus nombreux lors de la visite augmente le risque de contamination et peut inquiéter le ménage ;
- Problème des personnes fragiles tant du côté des ménages que du côté des chargés de visite ;
- Probablement difficile de rattraper toutes les visites à la sortie du confinement ;
- Les chargés de visite sont parfois le seul lien avec les ménages.

Idées et propositions :

- Alléger les procédures
- 2<sup>ème</sup>/3<sup>ème</sup> visites, suivi du ménage

**5. Petits et gros travaux :**

Constats et difficultés :

- Difficile de répondre aux attentes des ménages ;
- Difficulté à payer le reste à charge, d'autant que baisse de revenu des ménages ;

- Délais plus longs pour devis, report des artisans ;
- Difficultés à maintenir la mobilisation bailleur-locataire.

Idées et propositions :

- Réglementation plus forte et incitative ;
- Accompagnement plus important des ménages pour la réalisation des travaux ;
- Garder/renforcer les contacts locataire/bailleur ;
- Création d'un partenariat avec le LEP ;
- Expérimentation de mise en autoconsommation collective d'un bâtiment géré par un bailleur social.

[Consulter le Powerpoint collaboratif avec les contributions des participants sous forme de post-it.](#)