



CLER RÉSEAU
POUR LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE

SLIME Un premier pas
contre la précarité
énergétique

Évaluation du dispositif Slime

Précarité énergétique

Une étude réalisée par **KIMSO** &



Table des matières

Introduction.....	2
Contexte de l'étude	2
Objectifs de l'étude	3
Méthodologie	4
Description de la méthode	4
Principes d'action	5
Calendrier et déroulement de la collecte	6
Biais et limites de l'étude	7
Principaux résultats	9
VOLET A – EFFETS SUR LES MENAGES	9
Présentation des hypothèses	9
Profil des ménages.....	10
Mise en action des ménages.....	12
Effets sur la précarité énergétique.....	27
Lien entre mise en action des ménages et effet sur leur situation de précarité énergétique.....	30
Conclusion	33
VOLET B – EFFETS DES DISPOSITIFS LOCAUX.....	35
Présentation des objectifs	35
Constat des différences d'effets et rapport aux ressources engagées	37
VOLET C – EFFETS SUR LES TERRITOIRES	40
Rappel des objectifs de l'étude qualitative	40
Présentation de la méthodologie	40
Analyse.....	42
Conclusion du volet « Territoires ».....	72
Recommandations	75
Annexes	81
1. Volet A & B : effets sur les ménages et efficacité/efficience du dispositif	81
2. Volet C : Effets sur les territoires.....	0
Glossaire.....	0

Introduction

Contexte de l'étude

L'étude qui suit porte sur les dispositifs Slime qui ont pour vocation de **repérer, diagnostiquer et orienter les ménages modestes en situation de précarité énergétique** afin in fine de contribuer à l'amélioration de la situation des ménages. Cela se traduit concrètement par une visite au domicile des ménages repérés par la collectivité ou son réseau de donneurs d'alerte au cours de laquelle est réalisé un diagnostic socio-technique qui permet d'orienter le ménage vers une solution adaptée à sa situation.

Coordonnés aujourd'hui par le CLER - Réseau pour la transition énergétique, le programme a été créé en 2013 et s'adressent aux collectivités locales. Depuis 2015, ce dispositif fait l'objet d'un financement via les Certificats d'Economies d'Energies (CEE). Depuis, les Slime n'ont cessé de se déployer passant de 20 collectivités en 2016 à près de 50 aujourd'hui. En raison des résultats du programme, le Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire a validé la prolongation de l'éligibilité du Slime au dispositif CEE jusqu'à fin 2021.



Chiffres-clé

Depuis 2013

41 000 ménages en précarité énergétique ont bénéficié du Slime entre 2013 et 2019

Près de **50 collectivités** ont déployé un Slime

26 millions d'euros ont été investis dans la lutte contre la précarité énergétique

Objectifs de l'étude

Suite à ces 7 ans d'actions et d'essaimage, les pratiques entre collectivités ont évolué et les réalités territoriales sont souvent différentes (porteur du Slime, organisation partenariale, modalités de visite, ...). Cette étude est pensée pour faire le bilan du dispositif et notamment :

1. Faire la preuve des effets du dispositif, de son efficience et efficacité à un niveau global et consolidé

Dans le cadre de cette étude, nous cherchons à comprendre de façon qualitative et quantitative les effets auprès :

- Des ménages : quelle évolution des comportements ? des situations objectives ? des ressentis vis-à-vis du confort dans leur logement ?
- Des collectivités (agents et élus) : quelle évolution de la politique autour de la précarité énergétique sur leur territoire ?
- Des partenaires : quels changements dans leurs pratiques ? dans le recours à leur dispositif ?

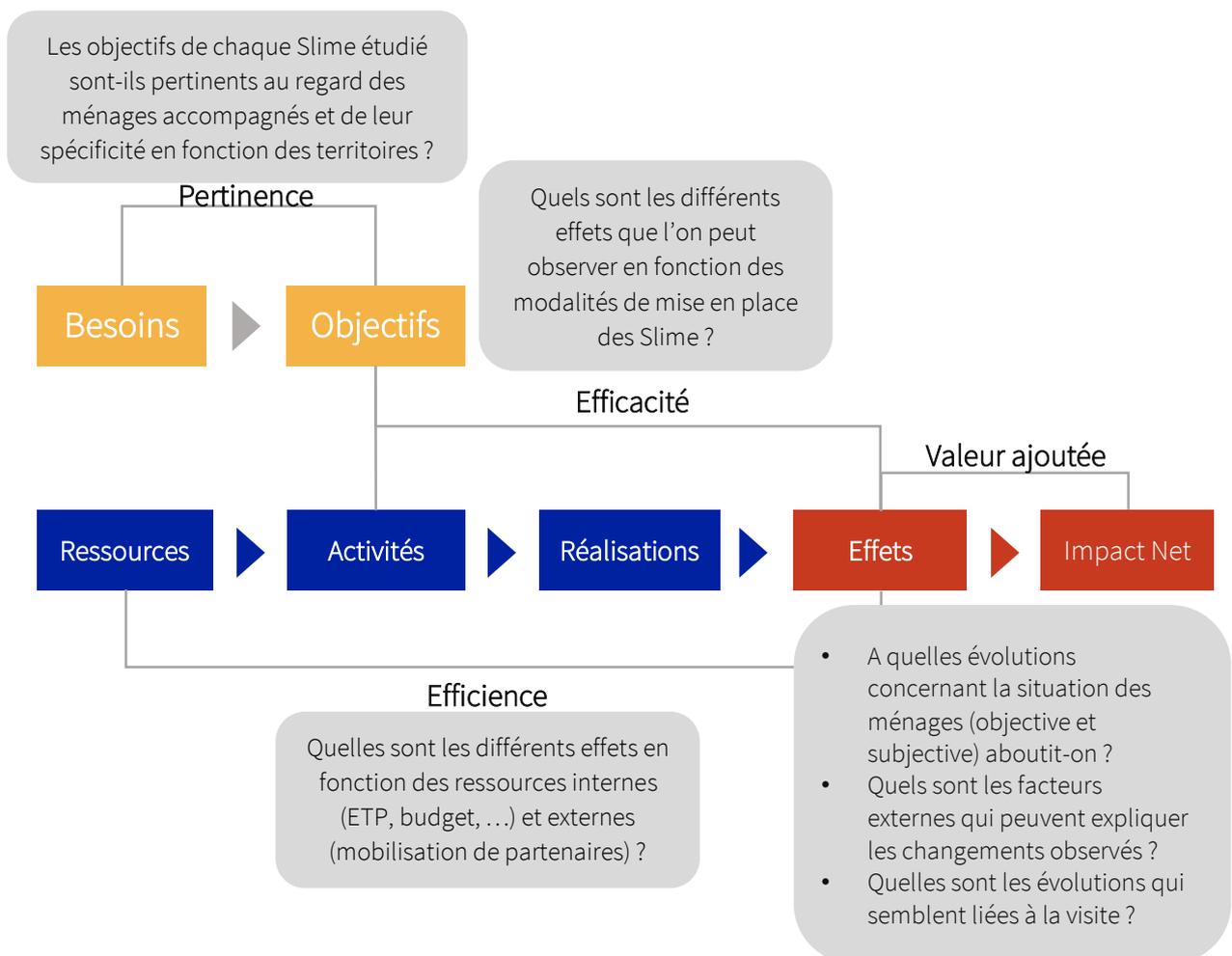
Notamment concernant les effets sur les ménages, nous cherchons également à comprendre les facteurs différenciants en fonction des collectivités, que ce soit lié au profil des ménages accompagnés ou à l'organisation du Slime (type de porteur, modalités de visites, densité du réseau partenarial, ancienneté, ...)

2. Identifier des axes d'amélioration pour les Slime

A la fois sur les modalités de portage des Slime mais également sur la collecte des données et leur exploitation.

3. Outiller les collectivités afin de pouvoir leur proposer une offre complète

Le CLER – Réseau pour la transition énergétique a souhaité mieux outiller les collectivités pour leur permettre de réaliser elles-mêmes des bilans des Slime qu'elles mettent en place.



Méthodologie

Description de la méthode

Méthode quantitative

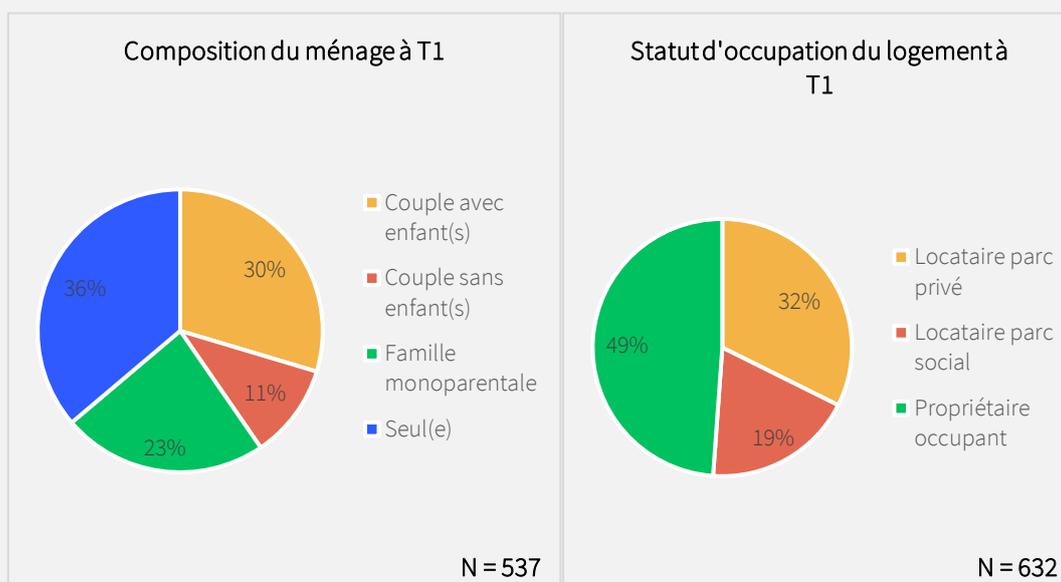
La méthode choisie a été l'administration d'un questionnaire par téléphone auprès des ménages ayant reçu une visite entre 2018 et mai 2019. Ce questionnaire avait pour objectif de recueillir des données objectives et subjectives permettant de faire état des évolutions entre une situation initiale constatée lors de la visite et dont les données sont disponibles sur Solidiag (T0) et des données collectées à T1, entre 1 et 2 ans en moyenne après la visite.

9 collectivités ont été mobilisées dans le cadre de cette étude. Elles se sont portées volontaires pour participer à l'évaluation. Néanmoins une attention a été portée à ce qu'elles représentent différentes situations possibles (type de porteur – commune, département, type de portage – en direct ou avec un autre organisme, ancienneté du dispositif, modalités opérationnelles de la visite, nombre de ménages accompagnés, ...) et soient globalement représentatives du dispositif à l'échelle métropolitaine. Elles ont pour la plupart été en charge de l'administration de l'ensemble de ces questionnaires.

Deux critères ont été retenus pour juger de la représentativité des collectivités (en concertation avec le CLER – Réseau pour la transition énergétique et Solibri) :

- La composition du foyer : sur ce critère, les collectivités sont représentatives de l'ensemble du dispositif à l'échelle métropolitaine¹
- Le statut d'occupation des ménages : les ménages de notre échantillon sont proches de ceux accompagnés avec cependant une différence à noter de +8pts de propriétaires dans notre échantillon

Figure 1 - Composition des ménages et statut d'occupation du logement à T1



¹ Le Slime de la Réunion présente des caractéristiques très différentes contribuant à distordre les caractéristiques du dispositif à l'échelle globale. Les ménages ne sont donc pas pris en compte dans l'échantillon de référence. Pour plus d'informations sur les effets du dispositif à la Réunion, un rapport d'évaluation est disponible auprès du CLER – Réseau pour la transition énergétique

Principes d'action

Un effort de capitalisation sur l'existant

Le principe de capitalisation sur l'existant a été double au cours de cette étude. D'une part, nous avons construit notre questionnaire sur la base de ceux remplis par les chargés de visite lors de leur rencontre avec les ménages. Ainsi, nous avons d'une part pu vérifier de manière efficace la bonne intégration par les ménages des écogestes et préconisations données lors des visites, en utilisant le même vocabulaire. De plus, nous avons pu ainsi comparer l'évolution de la situation des ménages sur plusieurs critères afin de mettre en lumière les points sur lesquels la visite a eu une influence, mais aussi les évolutions de facteurs exogènes tels que le salaire qui pourraient avoir une influence sur la situation du ménage, indépendamment des résultats de la visite.

Nous avons d'autre part construit notre questionnaire sur la base d'études déjà effectuées sur le sujet de la précarité énergétique en s'appuyant sur les différentes études et rapports d'activité déjà disponibles. C'est en s'inspirant de ces méthodes que nous avons construit notre référentiel et choisi les indicateurs importants à suivre. Nous avons ainsi eu à cœur de capitaliser sur ces méthodologies afin de produire des indicateurs standards qui font référence en la matière tels que le Taux d'Effort Énergétique ou le critère de sensation de froid.

Une implication forte des acteurs proches du terrain

La méthodologie que nous avons utilisée pour l'étude a fait l'objet de plusieurs validations. La vision globale de la méthode a d'abord été discutée lors de la réunion de lancement par le Comité d'Experts et d'acteurs de terrain (collectivités mettant en place le dispositif Slime et associations réalisant les visites). Leurs remarques ont été intégrées à notre méthode de collecte et d'analyse des données pour l'étude. Nous avons également ouvert notre référentiel d'évaluation à la relecture par ce Comité d'Experts et là encore intégré les remarques sur les indicateurs à évaluer.

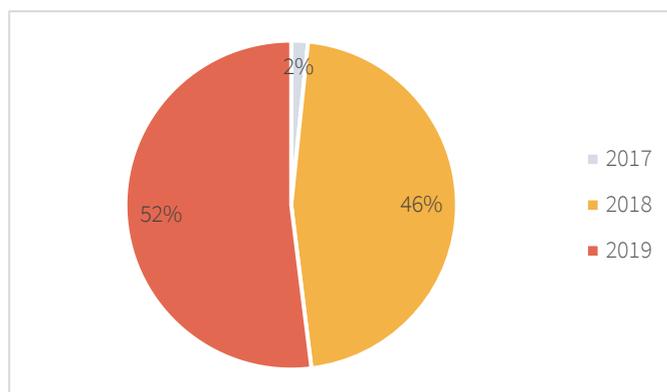
Afin d'obtenir des résultats au plus proche de la réalité du terrain et de profiter de leur expertise, ce sont dans la plupart des cas les chargés de visite de chaque collectivité qui ont pris en charge les appels aux ménages. Cela leur a permis d'effectuer un suivi des ménages qu'ils avaient accompagnés, et a également permis aux ménages de situer plus facilement le dispositif dont il était question. Le profil des enquêteurs, pour une bonne partie des professionnels de l'action sociale, a joué un rôle important dans la collecte d'informations de qualité et a permis une forme de prolongation de l'action du dispositif.

Note : Afin d'interroger suffisamment de ménages pour que l'échantillon soit représentatif des poids relatifs de chaque collectivité étudiée, nous avons eu recours à des enquêteurs externes, notamment pour la Métropole Européenne de Lille dont le nombre très important de ménages accompagnés relativement aux autres collectivités imposait l'administration d'un nombre très significatif de questionnaires. Ainsi, 91 ménages ont été interrogés par des enquêteurs externes, ce qui représente 57% de l'effectif des ménages de Lille et 14% de l'effectif total.

Des ménages interrogés un certain temps après la visite

Pour que les ménages aient le temps d'intégrer les conseils prodigués durant les visites et de se mettre en action vis-à-vis des préconisations qui leur ont été faites, une période de chauffe entre la visite et la passation des questionnaires a été respectée. Ainsi, les visites des ménages prises en compte dans l'étude datent au maximum de mai 2019. On obtient une plus grande part de ménages dont la visite date de 2019 :

Figure 2 - Répartition des répondants par date de la 1ère visite

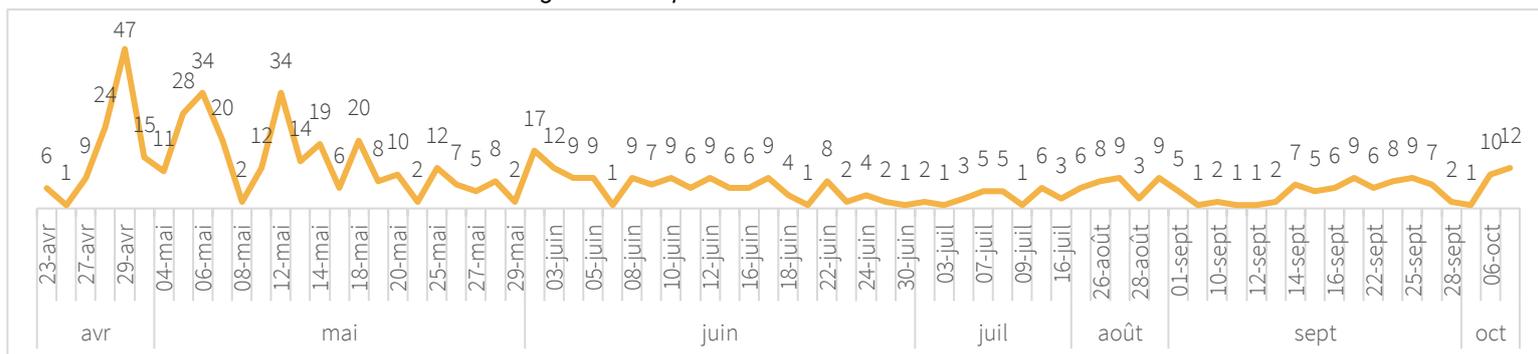


Calendrier et déroulement de la collecte

Calendrier de la collecte

La collecte a débuté le 23 avril et s'est terminée le 9 octobre, bien que la plupart des collectivités aient effectué la majorité de leurs appels entre avril et mai.

Figure 3 - Temporalité de la collecte de données

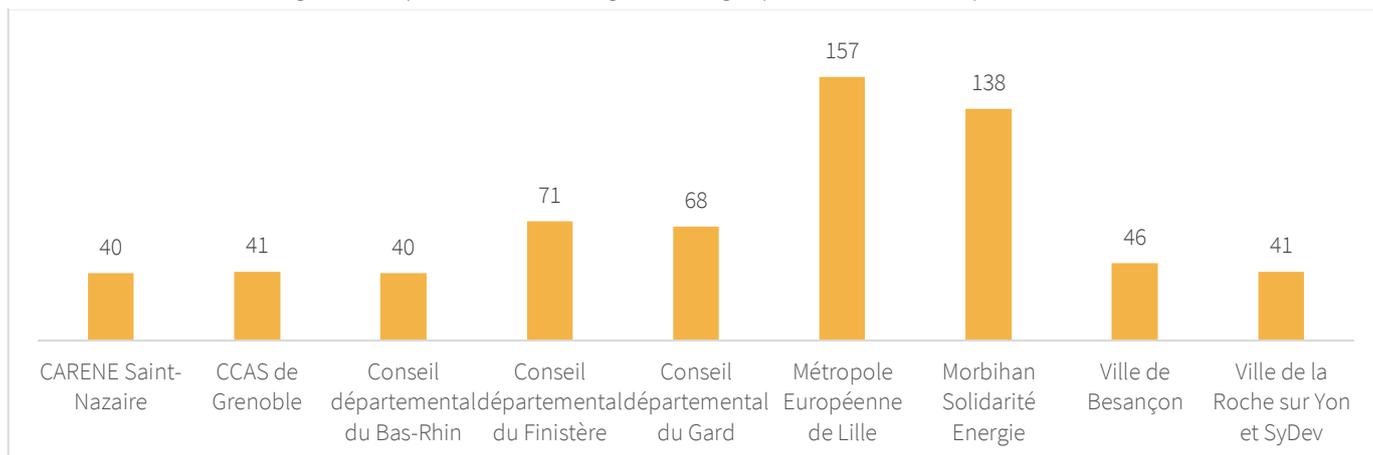


Une partie de la collecte s'est donc déroulée pendant le confinement, ce qui a pu avoir une certaine incidence sur les résultats. D'un côté, le confinement a pu avoir une incidence positive sur la disponibilité des ménages et leur disposition à répondre à un questionnaire long. Cela a ainsi pu avoir un impact positif sur la qualité des résultats récoltés. A contrario, le confinement a aussi pu avoir un impact négatif sur la perception des ménages vis-à-vis de leur logement, y étant bloqués dans une situation de séjour prolongé. Ceci pourrait être un facteur explicatif de certains résultats marqués sur la perception d'humidité par exemple, bien que cette explication ne nous ait pas été directement rapportée par les chargés d'appels.

Déroulement de la collecte

Afin d'avoir des résultats pouvant être traités et analysés statistiquement avec confiance, nous avons fait le choix d'interroger un nombre important de ménages répartis entre 9 collectivités. Le nombre total de ménages interrogés pour l'étude s'élève à 642. Ce nombre est réparti comme suit entre les territoires :

Figure 4 - Répartition des ménages interrogés par territoires (sans pondération)



Biais et limites de l'étude

Limites sur la précision des données de l'étude

En synthèse

- Des questionnaires administrés par téléphone et non en physique
- Des niveaux de précision variables sur les revenus et les montants des factures d'énergie
- Des données de comparaison collectées lors de la visite de diagnostic parfois indisponibles ou incomplètes

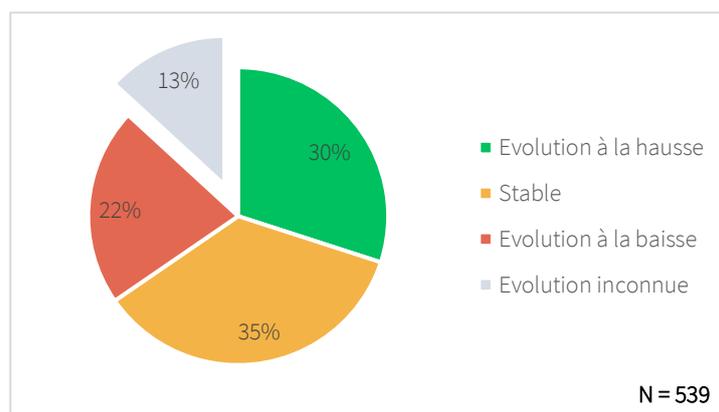
Pour plus de détails, voir en Annexes.

Facteurs exogènes à prendre en compte dans l'interprétation des résultats

Comme nous l'avons déjà souligné, nous cherchons à interroger au travers de cette étude en quoi les dispositifs Slime contribuent à améliorer la situation des ménages en situation de précarité énergétique. Cependant, quelques **facteurs exogènes** à l'action du Slime peuvent également avoir une influence non négligeable sur cette situation. Nous avons approché ces facteurs, afin d'en évaluer l'influence et de la faire peser face aux résultats du dispositifs. Il convient cependant de les garder en tête et de lire chacun des résultats à la lumière de ces proportions.

Le premier facteur exogène concerne une potentielle **évolution du revenu des ménages**. On observe une légère hausse sur les revenus que l'on connaît entre T0 et T1 : ils passent de 11 300€ à 11 700€ en moyenne. Ceci s'explique par une plus forte proportion de ménages qui voient leur revenu augmenter plutôt que baisser entre T0 et T1 :

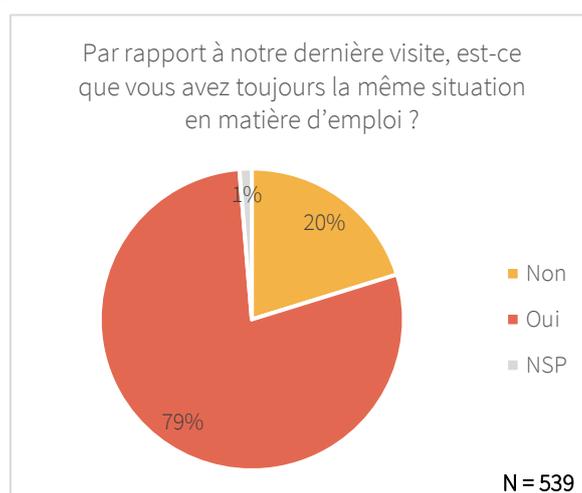
Figure 5 - Evolution des revenus entre T0 et T1



Les hausses et les baisses de revenu observées sont assez significatives : l'écart médian de revenu est de 3 870 € pour ceux qui voient leur revenu augmenter et de - 2 990 € pour ceux qui voient leur revenu diminuer. Ces écarts peuvent être la conséquence de plusieurs facteurs :

- Un **changement de la situation face à l'emploi d'un des membres du foyer** : c'est le cas pour 20% des ménages interrogés (perte d'un emploi, retour à l'emploi, situation inconnue) ;

Figure 6 - Evolution de la situation face à l'emploi des ménages



- Une **évolution dans le nombre de personnes au sein du foyer** (perte d'un membre du foyer, séparation, nouvel arrivant, etc). Cette évolution est difficile à estimer, puisque, bien que les données soient disponibles à T0 et T1, les questions n'ayant pas été posées de la même manière lors de la visite et dans le questionnaire, il ne semble pas pertinent d'effectuer une comparaison ;
- Une **information incomplète à T0** : pour un certain nombre de ménages, on ne sait pas si la présence d'un 0 dans la case du revenu fiscal de référence signifie que l'information n'est pas disponible ou si le revenu est réellement nul. De même, il n'est pas toujours clair à T0 si les aides complémentaires (RSA, CAF, AHH, etc) ont été prises en compte directement dans le revenu fiscal de référence (alors que ces aides en sont explicitement exclues à T1). Comme évoqué ci-dessus, la comparaison T0/T1 des revenus comporte des limites.

D'autres facteurs exogènes peuvent également jouer (entre autres) :

- **Des influences externes sans lien avec la visite** (ex : politique de travaux déjà engagée par des bailleurs sociaux, déménagement sans lien avec la visite) : nous avons essayé au maximum de prendre en compte ce facteur dans la formulation des questions (est-ce en lien avec la visite ?) ;
- **Des conditions climatiques plus ou moins rigoureuses** entre les deux relevés de données : ce facteur sera détaillé dans la suite de l'étude ;
- **Les évolutions de tarification de l'énergie** qui peuvent venir peser sur le reste à vivre des ménages ;
- ...

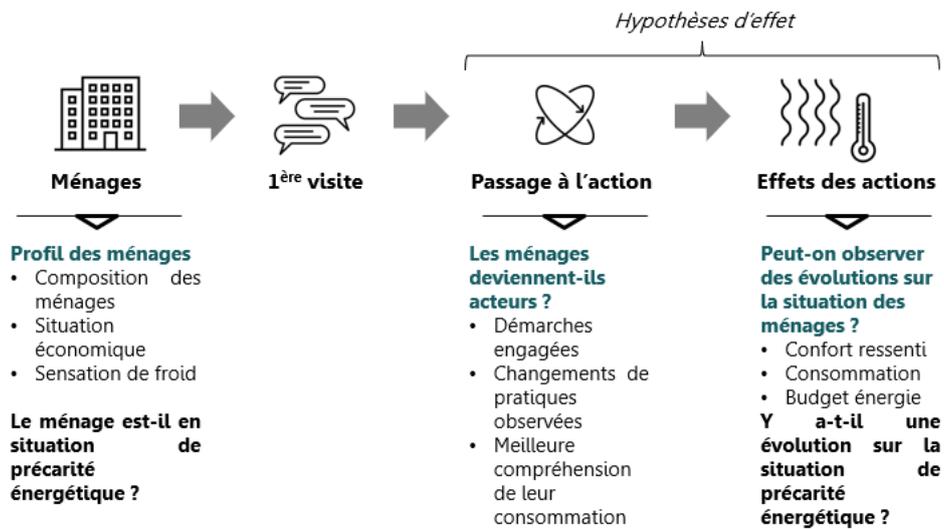
Principaux résultats

Ne sont présentés ici que les principaux résultats (ceux sur lesquels on observe des évolutions positives ou négatives), les résultats complets sont présentés en annexes.

VOLET A – EFFETS SUR LES MENAGES

Présentation des hypothèses

Figure 7 - Hypothèses d'effets des visites sur les ménages



Profil des ménages

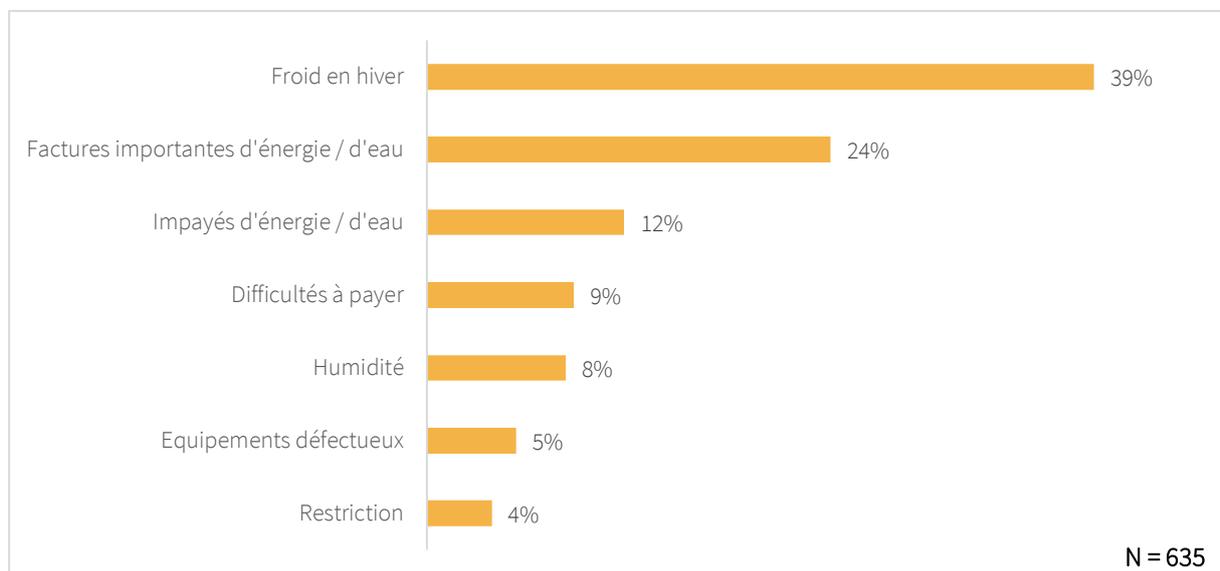
Le dispositif est-il pertinent par rapport au public visé ?

OUI

- 78% déclarent avoir eu froid l'hiver précédent la visite et ils sont très nombreux à appartenir aux 3 premiers déciles de revenus
- La part des ménages qui bénéficient de certains minima sociaux est inférieure à celle potentiellement éligible témoignant d'un besoin certain d'accompagnement au regard du niveau faible de revenus par ailleurs

Motifs de l'alerte

Figure 8 - Motif de l'alerte à T0



L'importance des factures d'énergie et la difficulté à payer les factures est le principal motif des alertes à T0 (45% des alertes sont relatives aux factures d'énergie, rassemblant les factures trop importantes, les impayés et la difficulté à payer) après la déclaration de froid en hiver. Cela est cohérent **avec les revenus limités de la plupart des ménages**.

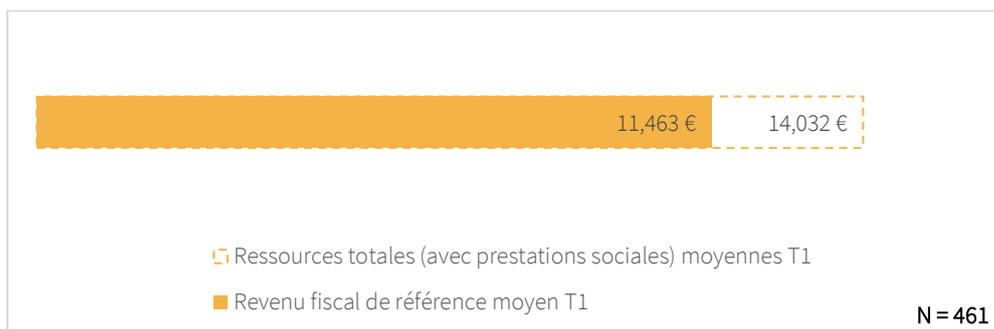
Des ménages avec des revenus limités

Les ménages ont un revenu fiscal de référence moyen de 11 463 € (en T1¹). En ajoutant les différentes aides sociales que les ménages perçoivent (RSA, allocations CAF, allocation adulte handicapé), les ressources moyennes des ménages s'élèvent à 14 032€ par an. Cette moyenne est assez faible, et révèle que les ménages accompagnés par le Slime sont des ménages plutôt précaires économiquement. En effet, en France en 2018, les personnes vivant avec moins de 15 460€ appartiennent aux 3 premiers déciles de niveaux de vie².

¹ Les données présentées sont ici celles recueillies lors de l'enquête téléphonique (en T1 vs. T0) car elles sont plus homogènes (mêmes conditions de recueil de l'information) et que peu de variations sont observées entre T0 et T1. Les constats en T1 sont donc valables en T0.

² Source : INSEE-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux 2013 à 2018

Figure 9 - Ressources annuelles disponibles des ménages à T1 (revenu fiscal de référence et ressources totales avec aides sociales)

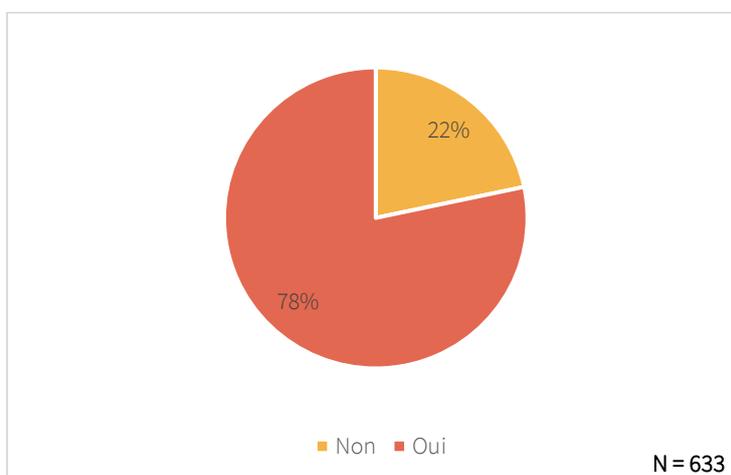


Pour les ménages dont on dispose de données en T0 concernant les revenus, **91% d'entre eux appartiennent aux 3 premiers déciles** (ces données font l'objet d'un certain nombre d'hypothèses disponibles en annexes).

Sensation de froid ressentie par les ménages

La sensation de froid en hiver est aussi un motif important d'alerte, ce qui est largement conforté par les déclarations des ménages qui sont 78% à déclarer avoir eu froid lors de l'hiver précédent la visite (soit plus que ceux pour qui la sensation de froid est un motif d'alerte), contre 15% des Français au cours de l'hiver 2018 (pendant au moins 24h)³.

Figure 10 - Avez-vous souffert du froid dans votre logement l'hiver dernier ? (T0)

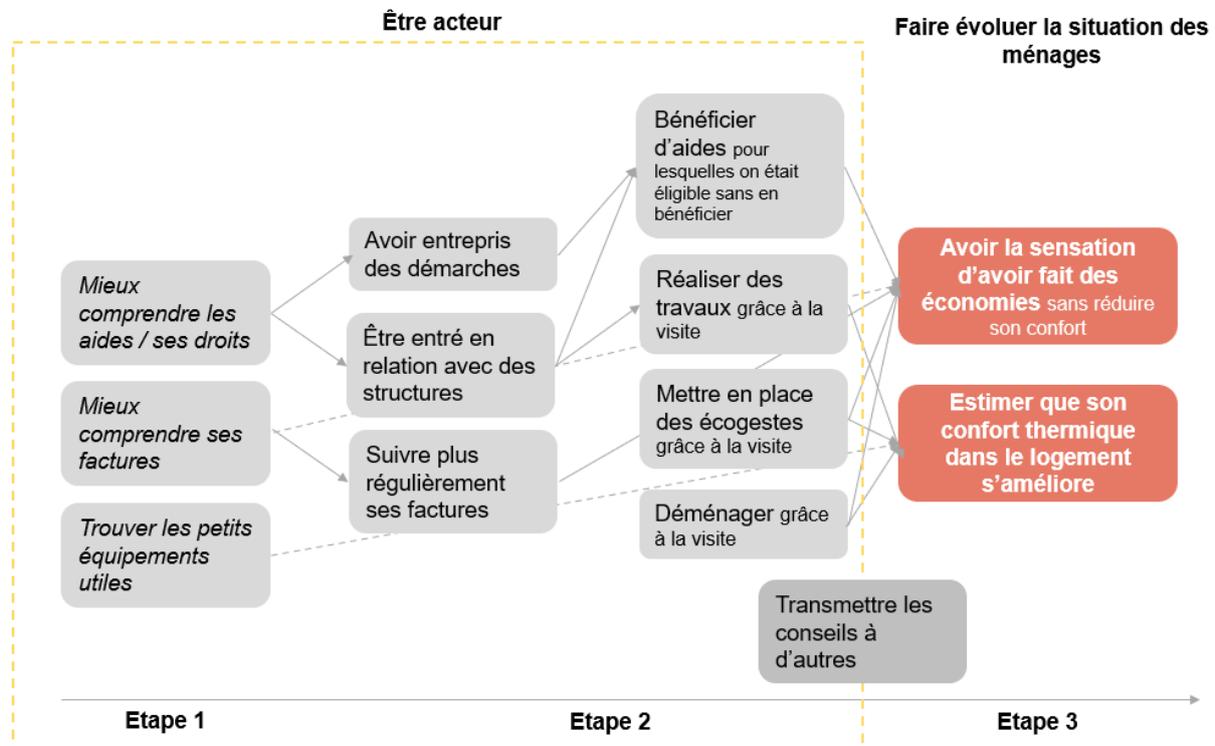


³ <https://www.precaire-energie.org/wp-content/uploads/2020/09/onpe-tableau-de-bord-2020-v2.pdf>

Mise en action des ménages

Les ménages passent-ils à l'action ? Cette mise en mouvement est-elle cohérente avec les conseils prodigués lors de la visite ? Les ménages effectuent-ils plutôt une ou plusieurs actions ?

Figure 11 - Chaîne des effets de la visite sur le ménage



Les flèches symbolisent des hypothèses de lien entre les effets : on fait par exemple l'hypothèse que comprendre les factures influe positivement sur le fait de suivre ses factures.

Des ménages qui perçoivent l'utilité des équipements installés chez eux

Parmi les collectivités interrogées, les chargés de visite installent quasiment tous les équipements au moment de la visite (avec ou sans le ménage). Les petits équipements les plus installés lors de la visite sont les ampoules basse consommation (installées chez 73% des ménages), les mousseurs (67% des ménages) et les thermomètres frigo (51% des ménages). **Tous sont jugés utiles par une majorité de ménages** chez qui ils ont été installés (Détail en annexes p.86). Les mousseurs ont également un effet fort sur les économies d'eau (non prises en compte dans le cadre de cette étude) au-delà des économies d'énergie (eau chaude).

- 1  Ampoules basse consommation
 - 73% des ménages sont équipés
 - 86% de taux d'utilité
- 2  Mousseurs
 - 67% des ménages sont équipés
 - 83% de taux d'utilité
- 3  Thermomètres frigo
 - 51% des ménages sont équipés
 - 72% de taux d'utilité

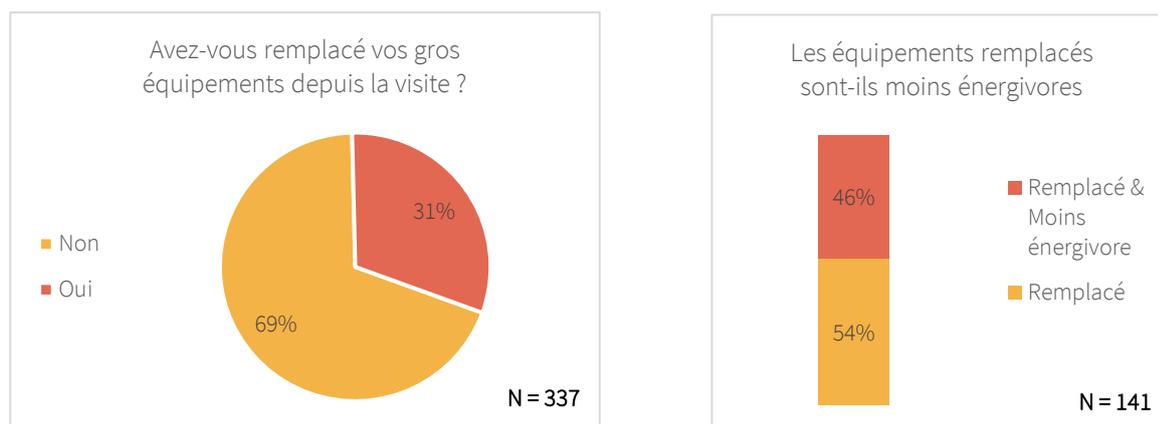
Des ménages dans l'ensemble convaincus de la pertinence des écogestes recommandés

61% des ménages se souviennent spontanément d'un ou plusieurs écogestes conseillés lors de la visite, notamment le fait de devoir aérer 5 minutes par jour. Il existe en revanche une forte variabilité entre les écogestes : certains marquent les ménages alors que d'autres assez peu (notamment le fait d'ajuster la température du cumulus) ce qui est sans doute lié au fait que tous les écogestes ne sont pas conseillés lors de la visite (plus de détails en annexes).

Dans l'ensemble, **les ménages sont donc convaincus dans l'ensemble de la pertinence des écogestes**. Parmi ceux qui n'appliquent pas les conseils, ils ne sont que 5% à déclarer qu'ils ne le font pas car ils ne croient pas que cela aura un impact sur leurs factures (et 33% ont oublié les écogestes).

Par ailleurs, 31% des ménages ont remplacé un gros équipement depuis la visite : en tout, 141 équipements électroménagers (réfrigérateurs, machines à laver, congélateurs, lave-vaisselle, sèche-linge) ont été remplacés depuis la visite, certains ménages en ayant remplacé plus d'un. Parmi ces 141 équipements, 46% ont été remplacés par des équipements moins énergivores. **Le fait de remplacer un équipement par un autre moins énergivore n'est pas encore systématique pour les ménages mais les ménages y pensent souvent**. Même s'il est difficile d'attribuer ce résultat uniquement à la visite dans la mesure où les équipements moins énergivores sont également plus présents à la vente, cela représente une **tendance non négligeable**⁴. (Détails en annexes p.88)

Figure 12 - Remplacement des gros équipements électroménager depuis la visite

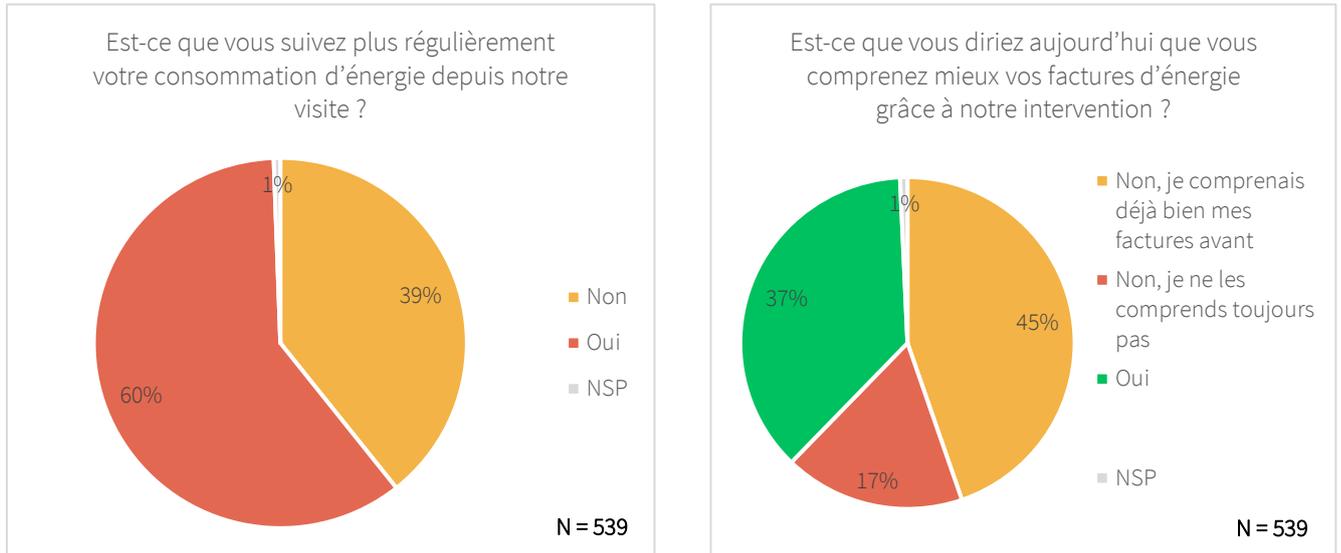


⁴ Il est fort probable que les personnes n'ayant pas choisi un gros équipement moins énergivore pour remplacer leur ancien appareil disposent tout de même d'un équipement plus efficace car plus récent.

Des ménages qui suivent plus leurs factures car ils les comprennent mieux

Le suivi de la consommation d'énergie est désormais régulier pour 60% des ménages et 37% des ménages comprennent mieux leurs factures d'énergie. Cette proportion est d'autant plus importante que la partie « explication de factures » n'est pas toujours la plus simple ni la plus prioritaire au cours de la visite d'après les échanges avec les chargés de suivi.

Figure 13 - Evolution du suivi et de la compréhension des factures

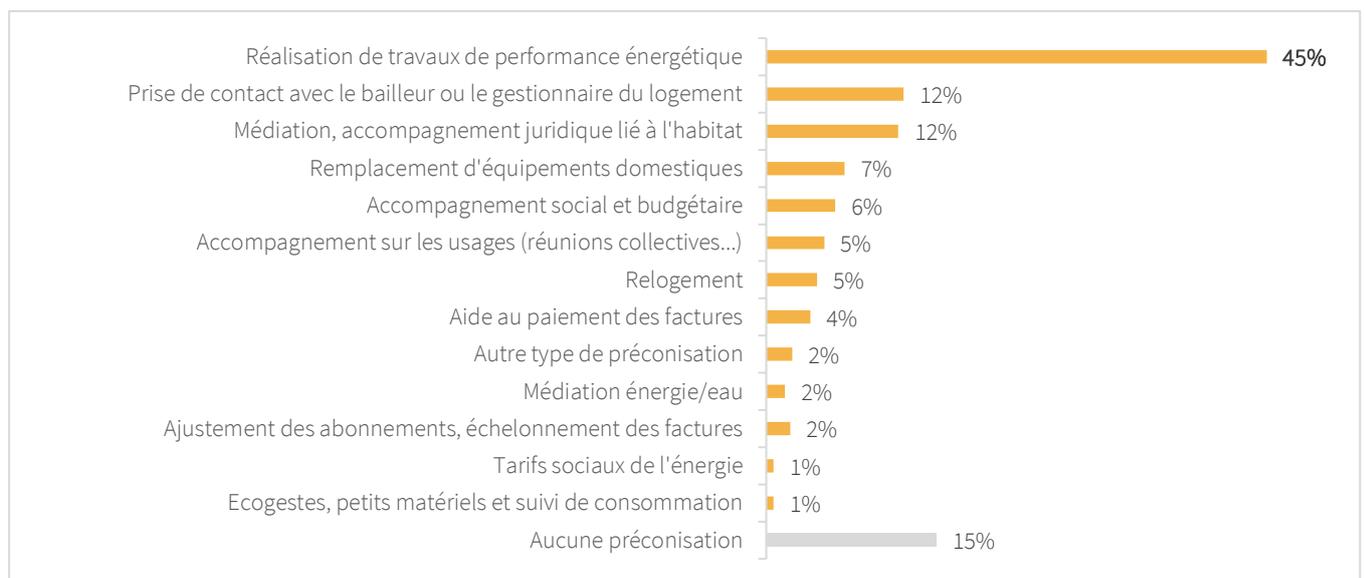


En outre, la meilleure compréhension des factures est liée à leur suivi plus régulier par les ménages (détail en annexe p.88).

Une grande cohérence entre les préconisations et la mise en action des ménages

Lors de la visite, la plupart des ménages interrogés ont reçu comme préconisation, entre autres, de réaliser des travaux de performance énergétique. En second lieu, les préconisations formulées concernent plutôt des actions de médiation locataire/bailleur ou d'accompagnement juridique.

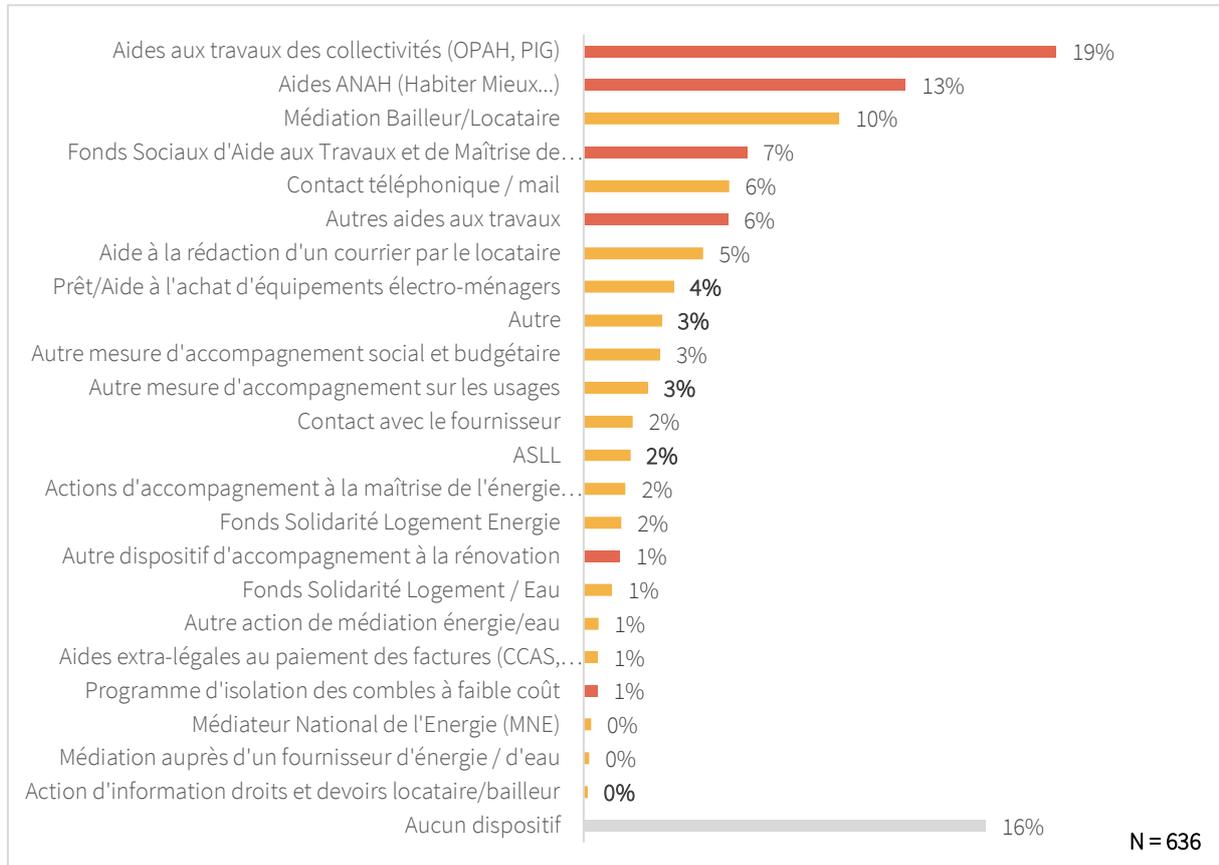
Figure 14 - Préconisations proposées aux ménages lors de la visite



N = 636

Les dispositifs conseillés, volet concret des préconisations, lors de la visite sont en accord avec les préconisations : 45% des ménages ont été dirigés vers un des dispositifs facilitant l'entreprise de travaux de rénovation comme les aides de l'ANAH, les aides aux travaux des collectivités et les fonds sociaux d'aide aux travaux et de Maîtrise de l'Energie.

Figure 15 - Dispositifs recommandés aux ménages pendant la visite

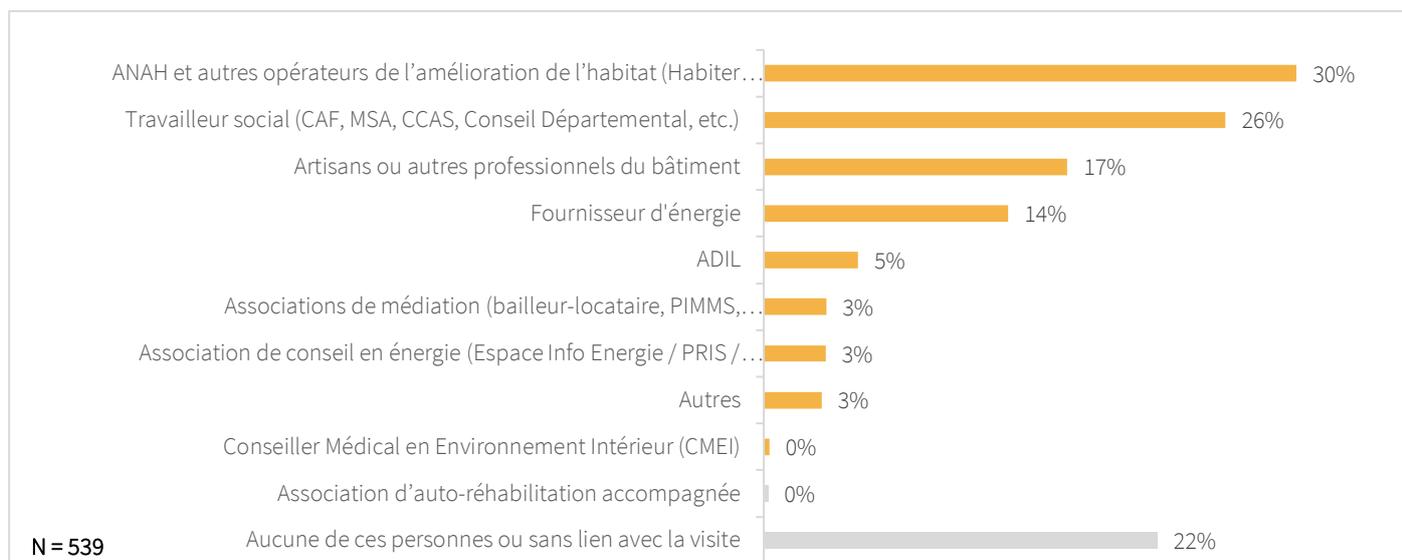


Note de lecture : 19% des ménages ont été orienté vers des Aides aux travaux des collectivités.

En accord avec les recommandations émises lors de la visite, les organismes contactés par les ménages à la suite de celle-ci sont principalement liés à l'entreprise de travaux (30% ont contacté l'ANAH et 17% des professionnels du bâtiment). Le passage effectif à l'action des ménages sur ce point sera étudié dans la partie dédiée concernant les travaux (voir p.15)

Ce sont ensuite les **travailleurs sociaux** qui ont été les plus mobilisés par les ménages. Bien qu'ils ne soient pas directement orientés vers des travailleurs sociaux lors de la visite, on peut faire l'hypothèse que ce sont les travailleurs sociaux qui facilitent le recours aux aides. Il est à noter que 22% des ménages n'ont échangé avec aucun des organismes cités dans le questionnaire.

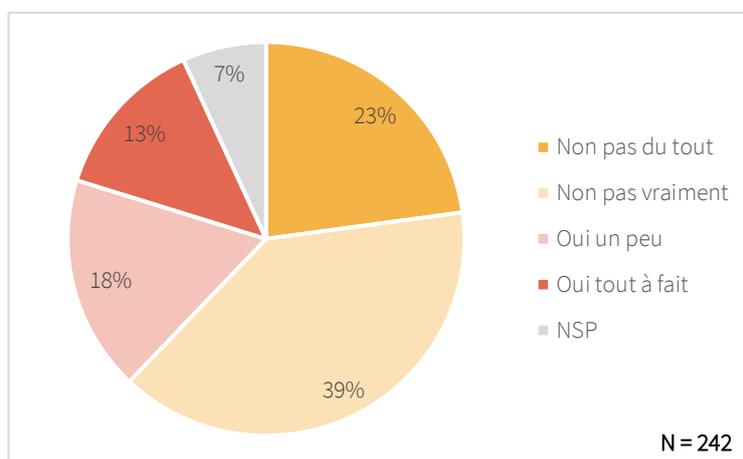
Figure 16 - Pourriez-vous nous dire si, à l'issue de notre visite, vous avez échangé avec certains d'entre eux ? (Hors déménagement)



Une meilleure relation avec les bailleurs pour un tiers des ménages

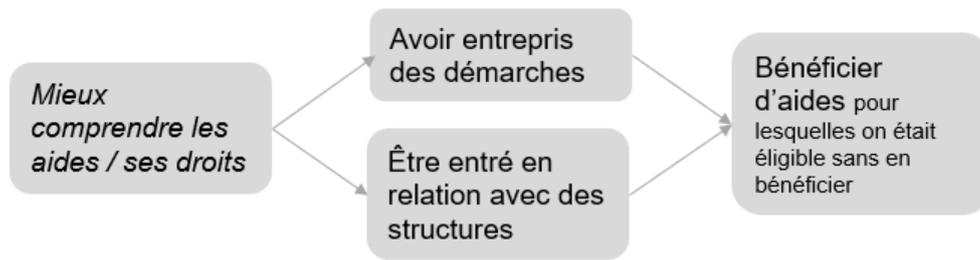
Parmi les ménages locataires qui n'ont pas déménagé, 31% considèrent que les relations avec leur bailleur se sont améliorées depuis la visite. Il est à noter que la réponse « non » à cette question peut avoir deux significations : des relations toujours dégradées ou toujours plutôt bonnes. L'influence de la visite ne peut cependant pas être démontrée, le fait que le ménage se soit fait préconiser ou non la prise de contact avec son bailleur pendant la visite n'ayant pas d'influence sur ce résultat. (Détail en annexes p.89).

Figure 17 - Suite à notre visite, diriez-vous que les relations avec votre propriétaire bailleur se sont améliorées ?



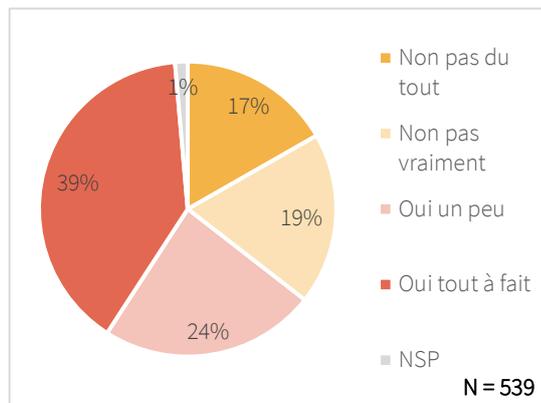
Deux tiers des ménages qui déclarent mieux comprendre les aides auxquelles ils ont droit

Rappel du cheminement



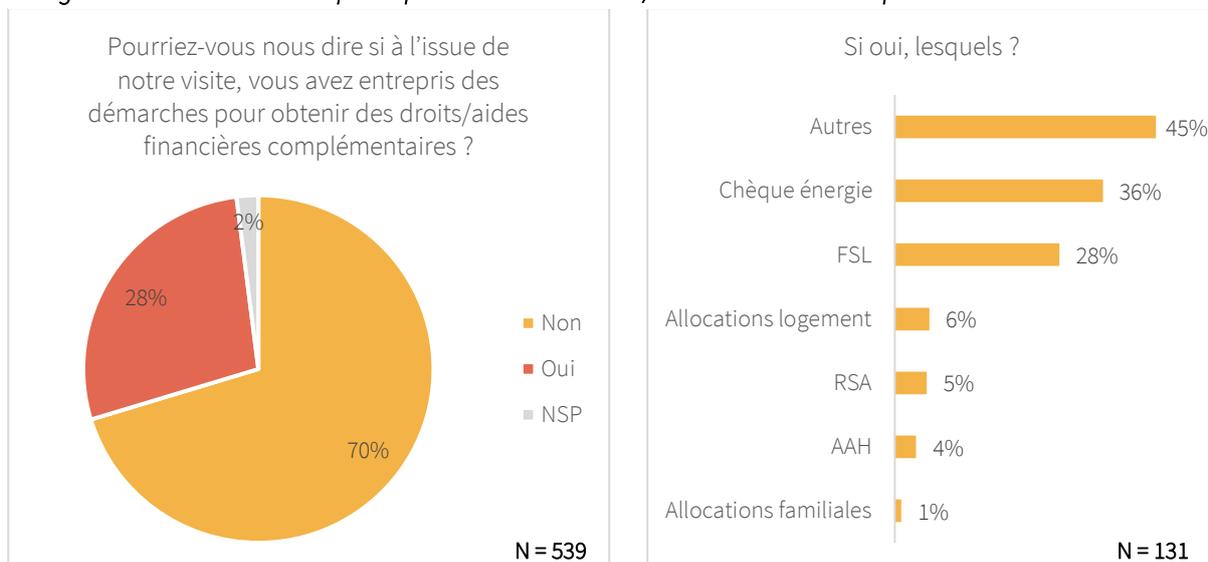
63% des ménages déclarent mieux comprendre les aides auxquelles ils ont droit.

Figure 18 - Diriez-vous que suite à notre visite vous comprenez mieux les aides auxquelles vous avez droit (pour réduire les factures d'énergie de votre logement) ?



Ceci se traduit par un passage à l'action pour 28% des ménages (ménages déclarant qu'ils ont effectué des démarches à l'issue de la visite). Ces démarches sont surtout dirigées vers l'obtention d'aides au paiement des factures (Chèque Energie, FSL, aides du CCAS...), ce qui est cohérent avec les motifs d'alerte présentés précédemment.

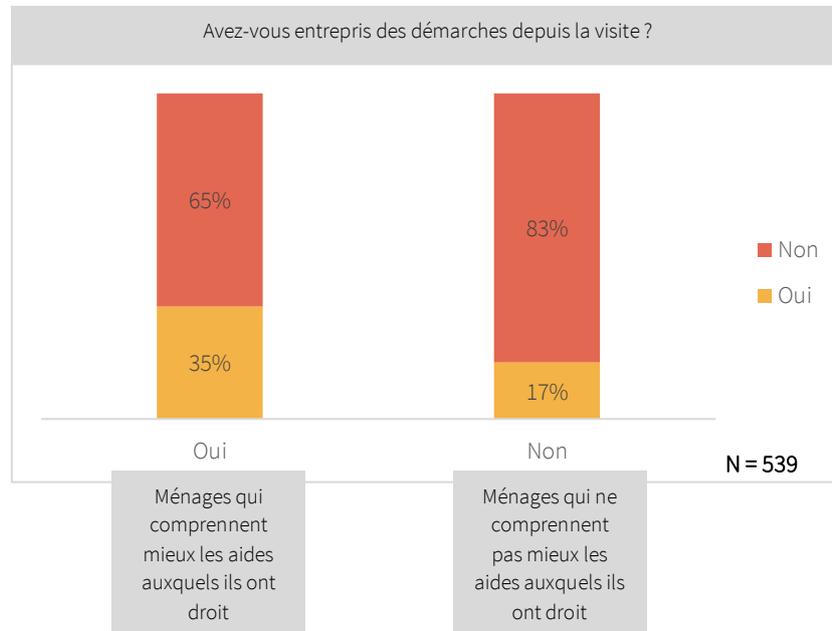
Figure 19 - Démarches entreprises pour obtenir des droits/aides financières complémentaires suite à la visite



Note : Les choix « autres » désignent principalement les aides de l'ANAH et aides aux travaux, ainsi que les aides du CCAS ou de la mairie.

La meilleure compréhension des aides est bien liée au passage à l'action des ménages pour entreprendre des démarches : 35% des ménages qui déclarent avoir mieux compris les aides auxquelles ils ont droit ont déclaré qu'ils avaient entrepris des démarches pour les obtenir (alors que 17% de ceux qui ne comprennent pas mieux ont effectivement entrepris des démarches).

Figure 20 - Influence de la meilleure compréhension des aides auxquelles les ménages ont droit dans leur passage à l'action pour les obtenir



Les démarches engagées par le ménage pour obtenir les aides auxquels ils ont droit passent souvent par un intermédiaire contacté par le ménage, notamment les travailleurs sociaux : en effet, parmi les ménages qui effectuent des démarches, 34% ont contacté des travailleurs sociaux (voir détail en annexes p.89).

« Cela donne à certaines familles la capacité à agir avec l'appropriation des éco gestes et le savoir habiter, les collègues disent que lors de la 2nde visite à domicile les familles avaient déjà fait des démarches, s'étaient mobilisées auprès d'EDF pour voir leur conso, il y a une prise de conscience des familles, elles se remobilisent et sont actrices, c'est ce qui est vraiment intéressant »

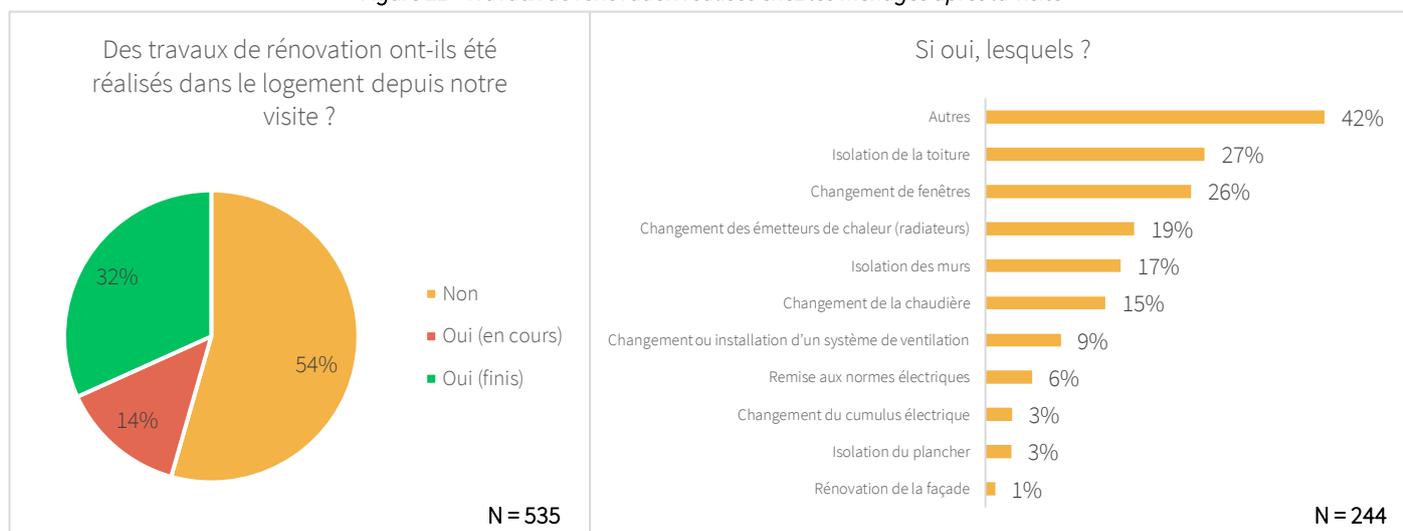
Donneur d'alerte – CD30

26% des ménages qui ont réalisé des travaux grâce à la visite

Présentation des travaux réalisés par les ménages

Des travaux sont en cours ou ont été réalisés chez 46% des ménages depuis la visite (quelle que soit la nature de ces travaux) : parmi eux, 58% déclarent que la visite a joué un rôle dans leur décision. **26% des ménages ont donc réalisé des travaux grâce à la visite.** Une proportion plus importante de **propriétaires occupants** (49% vs. 41% pour les locataires du parc social) a effectué ces travaux (voir détail en annexe p.91) ce qui se comprend au vu de leur marge de manœuvre plus grande concernant l'aménagement de leur logement. Les travaux concernent principalement l'isolation de la toiture, le changement des fenêtres et le changement des sources de chaleur (émetteurs, poêle, chaudière). Le montant moyen des travaux s'élève à 12 300€ (sur 133 données disponibles). **Les travaux effectués sont donc plutôt importants.**

Figure 21 - Travaux de rénovation réalisés chez les ménages après la visite



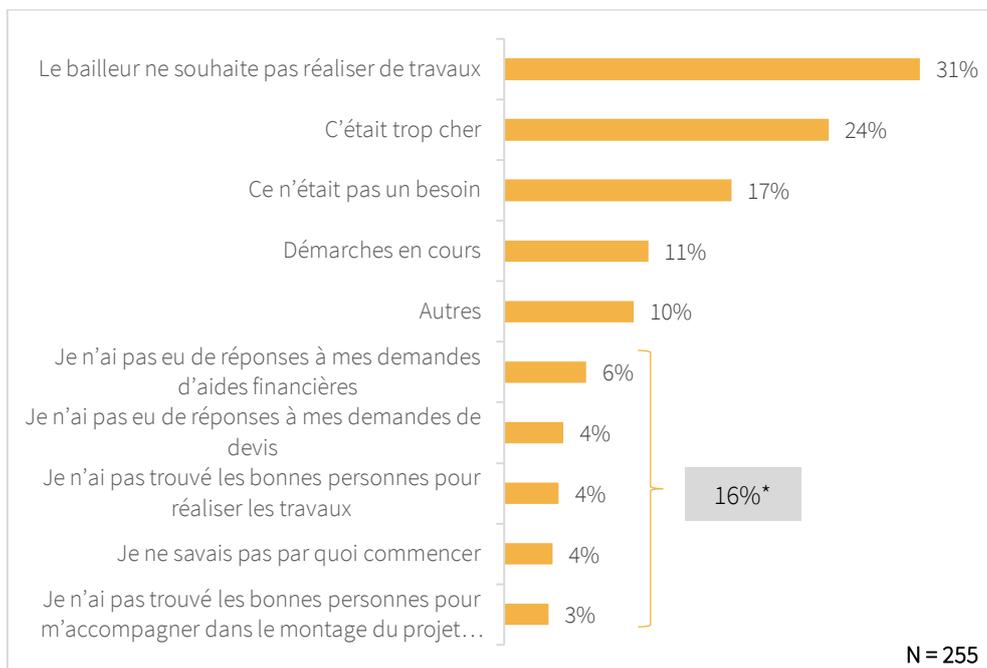
Note : les choix « autres » désignent principalement l'installation d'autres sources de chaleur (ex : poêle), le changement de la porte d'entrée ou des volets et des travaux de rénovation/isolation dans des pièces spécifiques (cuisine, sdb, cave).

La plupart des ménages qui n'ont pas effectué de travaux évoquent non pas des démarches qui n'ont pas abouties (ils ne sont que 17% dans ce cas), mais plutôt des facteurs exogènes : refus de leur bailleur pour 31% d'entre eux et pas de besoin pour 17%. Ils sont tout de même 24% à juger que les travaux étaient trop chers.

Pour 16% d'entre eux, le projet était initié mais ils ont manqué d'un accompagnement plus suivi pour que leurs démarches se poursuivent même après avoir rencontré des difficultés (absence de réponses, difficulté à trouver le bon interlocuteur, ...)

A noter également que parmi ceux qui n'ont pas réalisé de travaux, 11% ont évoqué que des démarches étaient en cours (ex : dossier envoyé à l'ANAH et attente de réponse, etc.)

Figure 22 - Si pas de travaux en cours ou réalisés, pourquoi ?

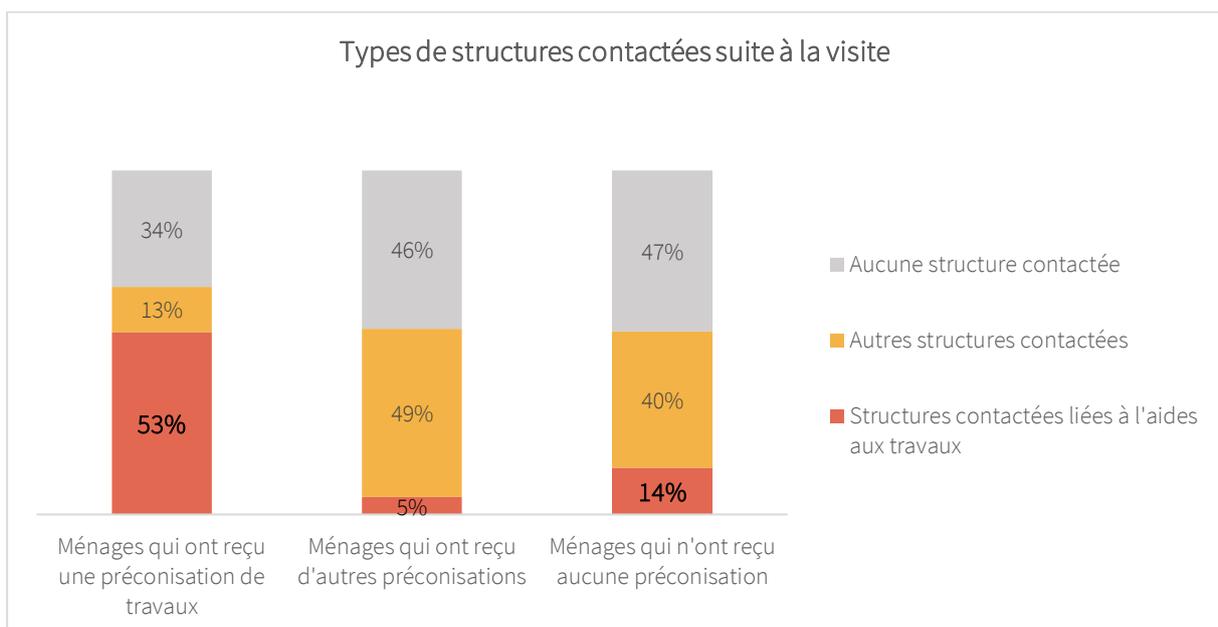


*Plusieurs réponses sont possibles d'où le fait que les 16% ne représentent pas la somme des modalités indiquées.

Influence de la visite dans la réalisation des travaux

Tout d'abord, il est à noter que les ménages qui ont contacté des structures liées à la réalisation de travaux (ANAH, artisans) correspondent pour la plupart aux ménages qui avaient reçu cette préconisation lors de la visite. **Les préconisations liées aux travaux ont donc un véritable effet sur la mise en action des ménages sur ce point.**

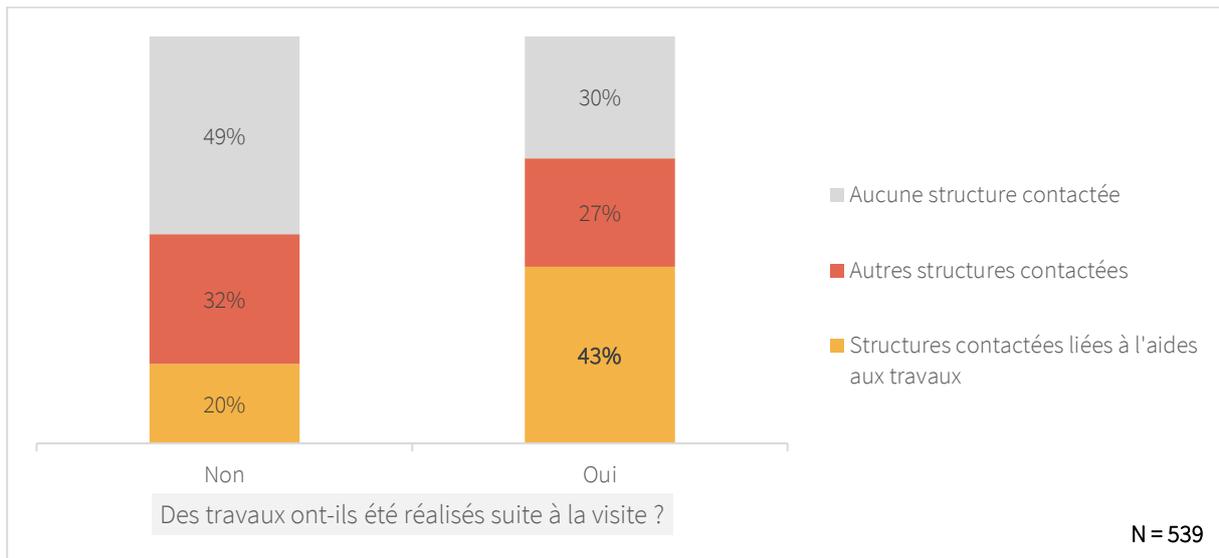
Figure 23 – Influence des préconisations faites lors de la visite sur le contact de structures compétentes par les ménages (travaux)



Note de lecture : Parmi les ménages qui ont contacté reçu une préconisation de réaliser des travaux, 53% ont effectivement contacté une structure liée à l'aide aux travaux

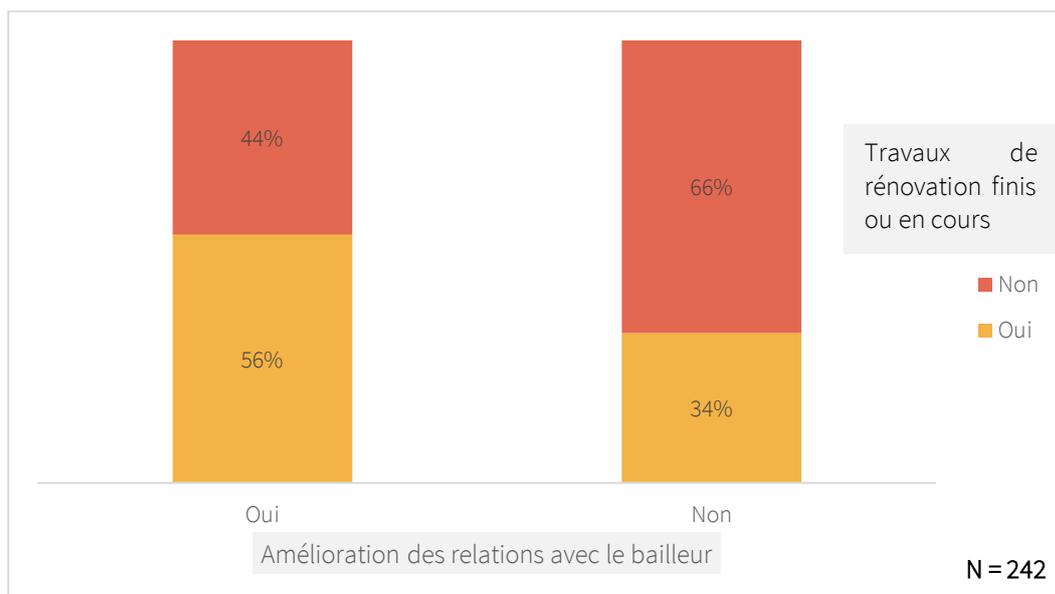
Le fait de contacter une structure d'aide à la réalisation des travaux est ensuite directement lié au fait d'entreprendre des travaux : **43% des ménages qui ont effectué des travaux avaient contacté une structure en lien avec les travaux**. Parmi les ménages qui n'ont pas effectué de travaux mais qui ont contacté une structure liée à l'aide aux travaux, ils sont près d'un tiers pour lesquels les démarches n'ont pas abouties et également près d'un tiers pour lesquels leurs démarches sont toujours en cours. Il y a donc eu **pour eux aussi une volonté de se mettre en action, bien que cette mise en action ne se soit pas encore concrétisée en travaux** (détail en annexe p.91).

Figure 24 - Influence du contact d'une structure en lien avec les travaux dans la réalisation de travaux



Il est à noter également que chez les ménages locataires, le fait que les relations avec leur bailleurs s'améliorent favorisent l'entreprise de travaux. (voir détail en annexes p.21)

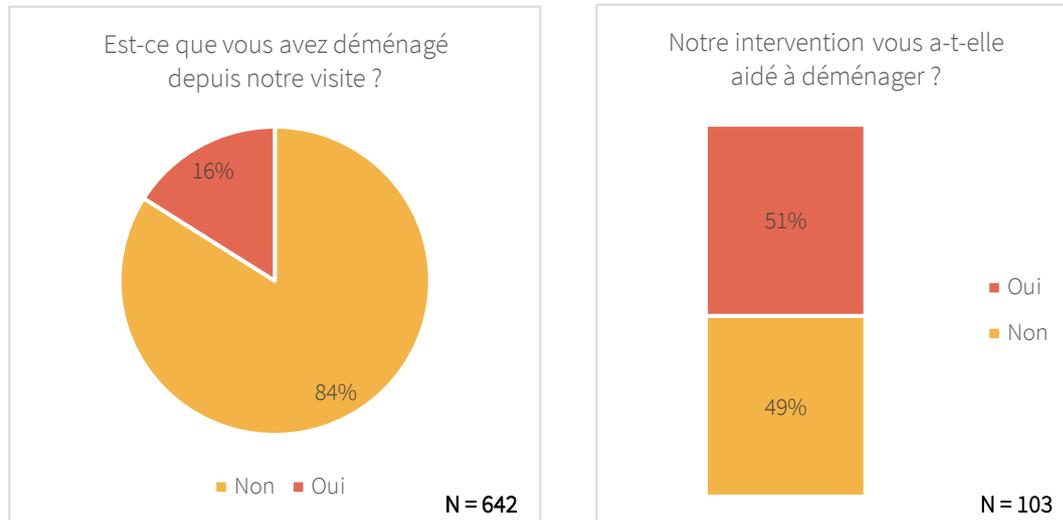
Figure 25 - Lien entre l'amélioration des relations avec le bailleur et la réalisation de travaux chez les ménages locataires



8% des ménages qui déménagent grâce à la visite

16% des ménages ont déménagé depuis la visite, dont 51% qui déclarent que la visite les a aidés à déménager.

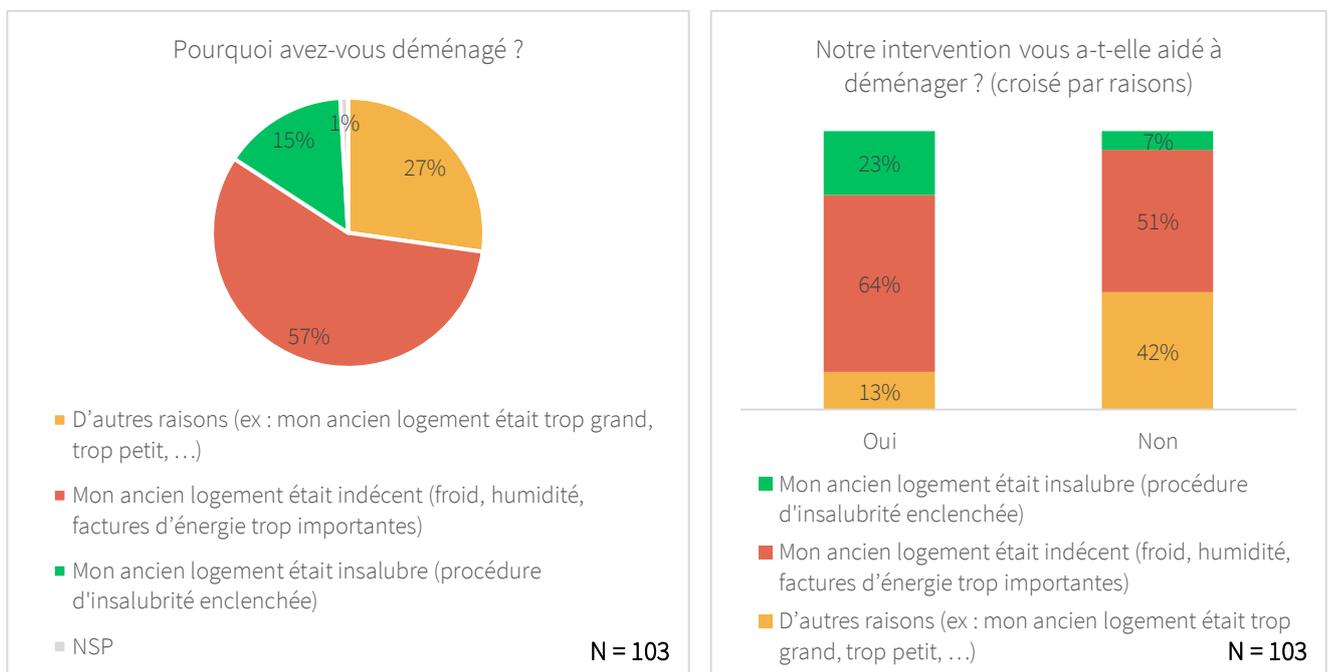
Figure 26 - Déménagement à la suite de la visite



Ce résultat peut s'expliquer par plusieurs facteurs : d'une part, peu de ménages avaient reçu la préconisation de se reloger lors de la visite (29 ménages, soit 5%). Cela est d'abord dû au fait que plus de la moitié de l'échantillon est propriétaire. De plus, le relogement est une solution de dernier recours, il est préférable de préconiser des travaux de rénovation aux ménages plutôt que de voir un logement indécent ou insalubre revenir sur le marché.

Enfin, le relogement peut être du fait de facteurs extérieurs à la seule situation de précarité énergétique du ménage et de fait, échapper à l'influence de la visite. Parmi ceux qui ont déménagé, ils sont 27% à citer d'autres raisons que l'indécence du logement (ressentie par le ménage) à leur déménagement. En particulier, ce sont plus de 40% des ménages qui déclarent ne pas avoir déménagé du fait de la visite qui citent ces raisons extérieures. 87% des ménages qui ont déménagé du fait de la visite évoquent des raisons d'indécence ou d'insalubrité, preuve que le déménagement était justifié et est un réel effet du dispositif.

Figure 27 - Raisons du déménagement et influence de la visite



"Lorsque le logement est dégradé, notre intervention permet aux personnes d'être actrices et de se remobiliser aussi parfois sur des démarches de relogement. Lorsque le logement est trop dégradé, que les travaux ne sont pas possibles, les familles poursuivent leurs démarches de relogement et arrivent mieux à expliquer à leur travailleur social ce qui les pousse à déménager que ce n'est pas de leur fait, notre travail leur permet de mieux comprendre leur situation d'un point de vue technique et cela les sensibilisent également pour leur futur logement : notre intervention sert maintenant mais sert aussi pour après pour ces familles. »

Animateur – ALG

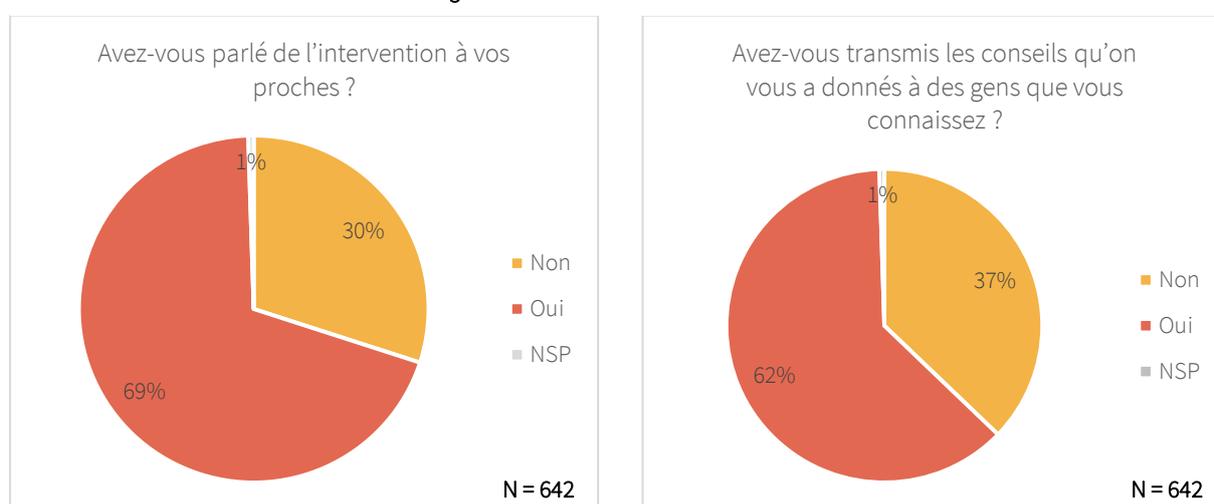
« Quand pas de médiation avec le bailleur possible et volonté de déménager, les collègues disent que les familles prennent conscience des problèmes dans le logement et qui leur donne une meilleure expertise dans le choix de leur logement futur »

Donneur d'alerte – CD30

Des ménages acteurs dans la transmission des conseils

Un peu plus de deux tiers des ménages ont parlé de l'intervention à leurs proches et 62% des ménages interrogés ont transmis les conseils donnés lors de la visite à d'autres personnes. Ces indicateurs traduisent une bonne appropriation des conseils donnés lors de la visite par les ménages, et sont une nouvelle preuve de la mise en action des ménages.

Figure 28 - Transmission aux autres



« A notre heureuse surprise on a des personnes qui avec le bouche-à-oreille orientent directement leur entourage vers les associations. Cela indique bien que le dispositif répond à un vrai besoin »

Collectivité – CD30



Focus sur les indicateurs de précarité énergétique

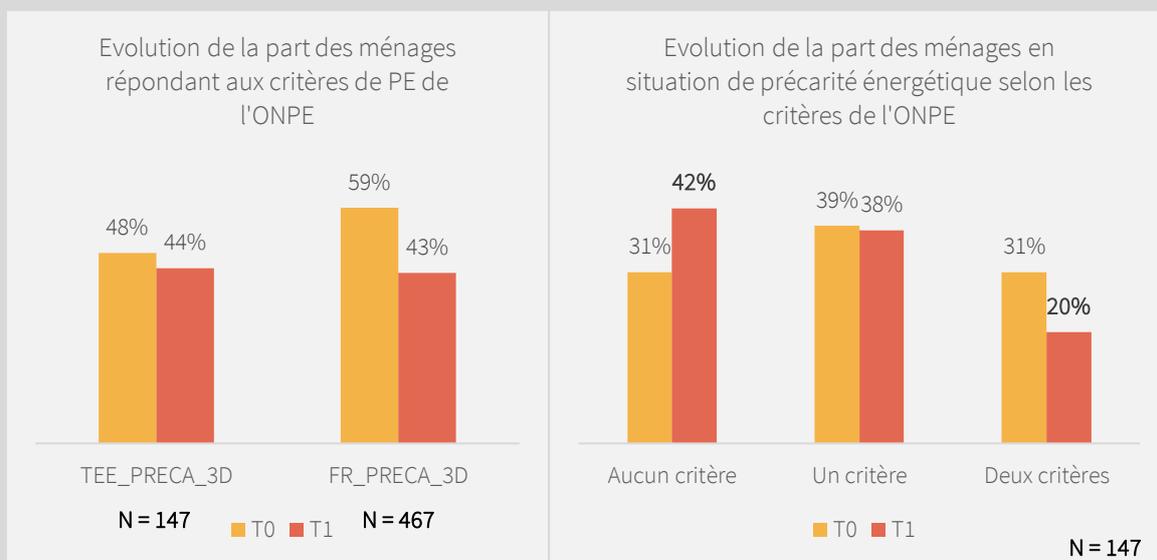
On identifie les ménages en situation de précarité énergétique grâce à deux critères distincts définis par l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) comme suit :

Le **Taux d'Effort Énergétique réduit aux trois premiers déciles de revenu par unité de consommation (TEE_3D)** : un ménage est en situation de précarité énergétique si, en premier lieu, il consacre plus de 8% de ses revenus à ses dépenses d'énergie et si, en second lieu, son revenu par unité de consommation (UC) est inférieur au troisième décile.

La **sensation de Froid liée à la précarité énergétique réduite aux trois premiers déciles de revenu par UC (FR_PRECA_3D)** : un ménage est en situation de précarité énergétique si, en premier lieu, il déclare une sensation de froid liée à une installation insuffisante ou en panne, à une raison financière, à une coupure du fournisseur d'énergie suite à une facture impayée, et/ou à une mauvaise isolation du logement et si, en second lieu, son revenu par unité de consommation est inférieur au troisième décile.

L'évolution entre T0 et T1 de ces deux indicateurs a été estimée pour un échantillon de ménages réduit pour lesquels les informations de revenus, d'unité de consommation, de sensation de froid et de facture d'énergie étaient disponibles à T1 et à T0.

Figure 29 - Evolution de la part des ménages en situation de précarité énergétique selon les critères de l'ONPE



Cette évolution est globalement positive sur les deux indicateurs, notamment sur le critère FR_PRECA_3D qui est lié à la sensation de froid des ménages, en forte baisse à T1. L'évolution du TEE, en lien avec le poids des factures sur le budget des ménages est plus difficile à établir.

Il y a une franche baisse de la part des ménages qui cumulent les deux critères et une hausse de la part des ménages qui ne sont plus en situation de précarité énergétique selon ces deux critères.

Pour rappel, le Slime a une définition de la précarité énergétique plus large que celle proposée par l'ONPE et inclue ainsi des ménages dont les revenus, quoique modestes (seuils ANAH), sont supérieurs au 3e décile.

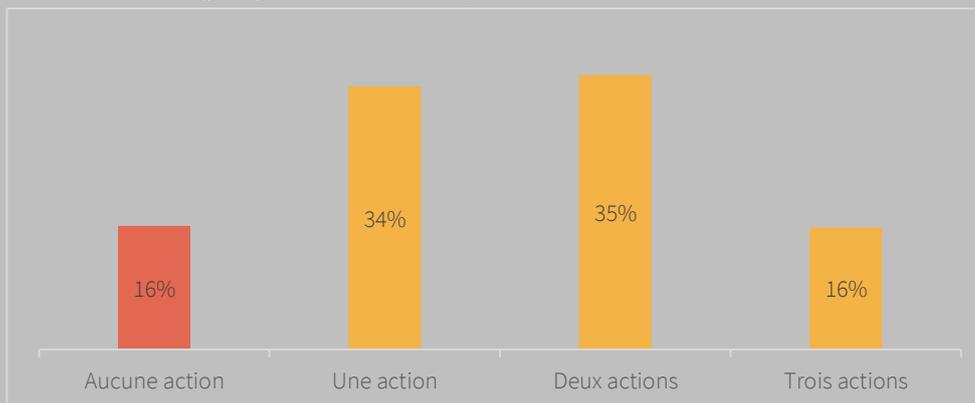
Conclusion sur la mise en action

En synthèse...

Dans l'ensemble, des ménages en action

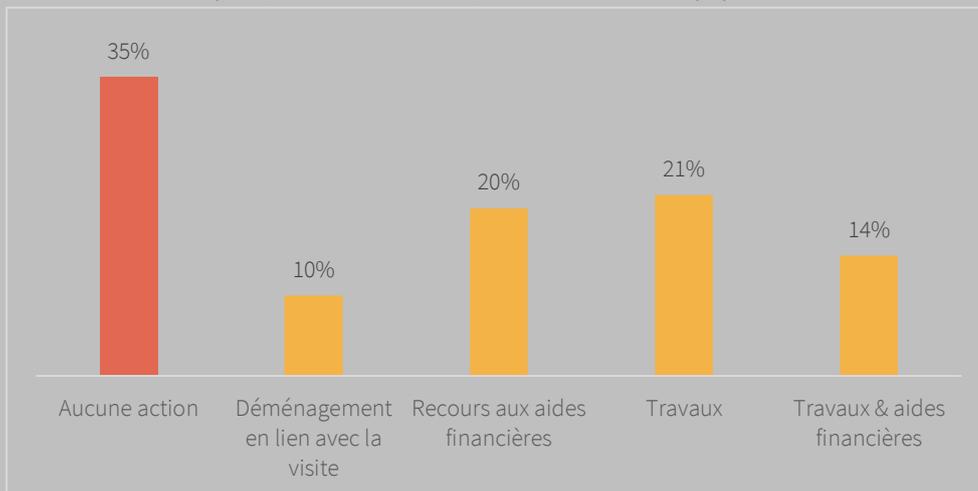
- 84% des ménages réalisent un premier geste suite à la visite tel que suivre plus régulièrement ses factures, contacter une structure ou entreprendre des démarches économiques

Part des ménages ayant réalisé une ou plusieurs actions de 1^{er} niveau suite à la visite



- 65% réalisent une **action assez engageante et/ou qui porte ses fruits** suite à la visite tels que déménager, recourir à des aides, effectuer des travaux
 - 14% des ménages qui à la fois conduisent des travaux et deviennent bénéficiaires d'aides financières

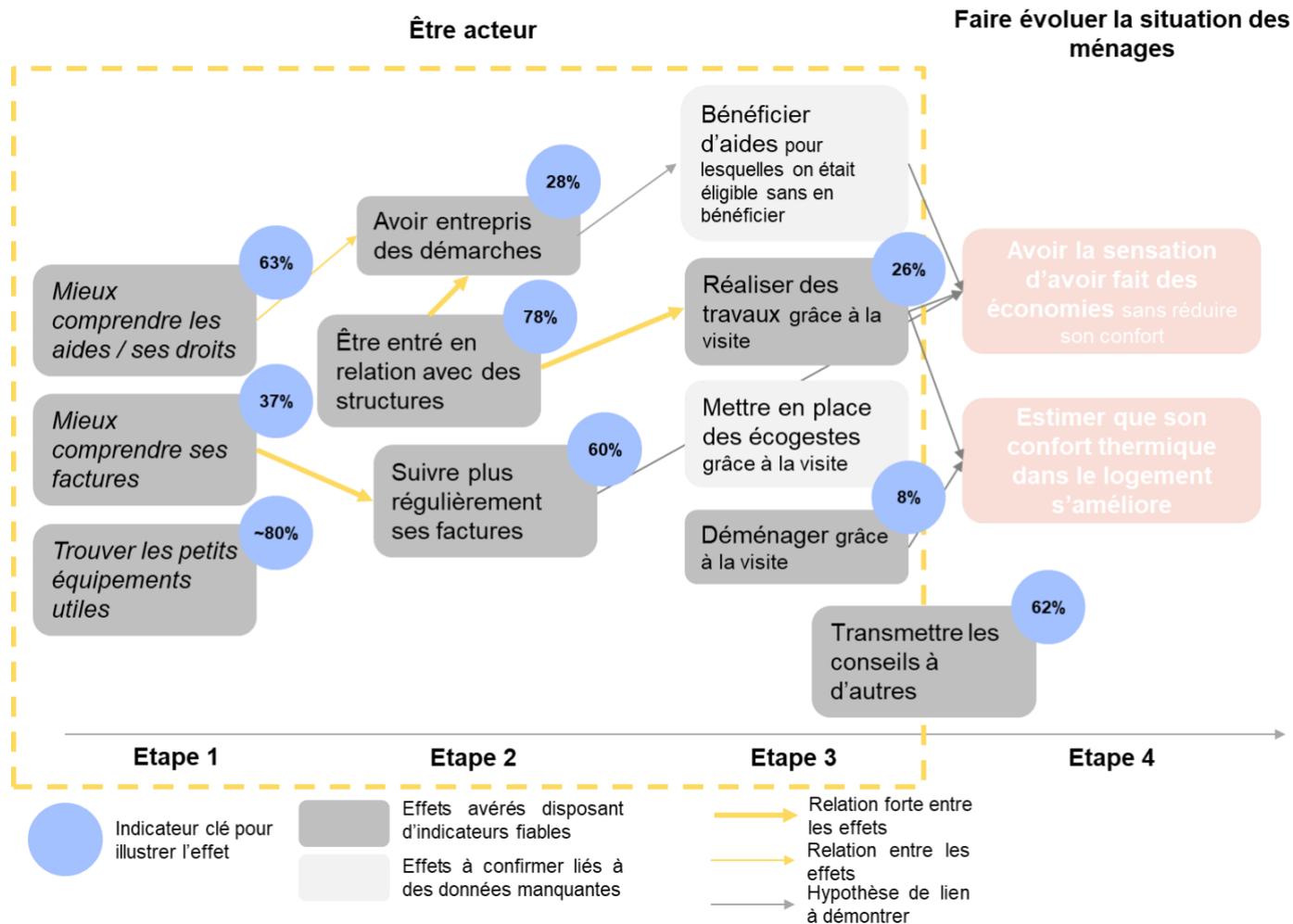
Part des ménages ayant réalisé une ou plusieurs actions engageantes suite à la visite



Cette mise en action est cohérente avec les préconisations réalisées pendant la visite

- Les organismes contactés par les ménages sont principalement liés au soutien dans la réalisation des travaux ce qui est cohérent avec les préconisations les plus fréquentes

62% des ménages se sentent suffisamment acteurs pour transmettre les conseils reçus à des personnes qu'ils connaissent



Chaîne des effets illustrant les effets concernant la mise en action des ménages suite à une visite Slime à domicile

- Suite à la visite, **63%** des ménages déclarent mieux comprendre les aides auxquelles ils ont droit pour réduire les factures d'énergie de votre logement
- **37%** déclarent mieux comprendre leurs factures suite à la visite
- Une grande majorité des ménages perçoivent l'utilité des équipements installés chez eux (de **70% à 86%** en fonction des équipements)
- **28%** des ménages sont passés à l'action en effectuant des démarches à l'issue de la visite pour obtenir des droits/aides financières complémentaires
- **78%** des ménages ont échangé avec un acteur (ANAH, amélioration de l'habitat, travailleurs sociaux, fournisseur d'énergie, etc.) à l'issue de la visite
- **60%** des ménages suivent plus régulièrement leurs factures depuis la visite (inscription des changements dans la durée)
- **26%** des ménages ont enclenché ou terminé des travaux et estiment que la visite a joué un rôle dans la réalisation de ces travaux
- **8%** des ménages ont déménagé et jugent que la visite les a aidés à prendre cette décision
- Suite à la visite, **62%** des ménages ont transmis les conseils reçus à des personnes de leur entourage

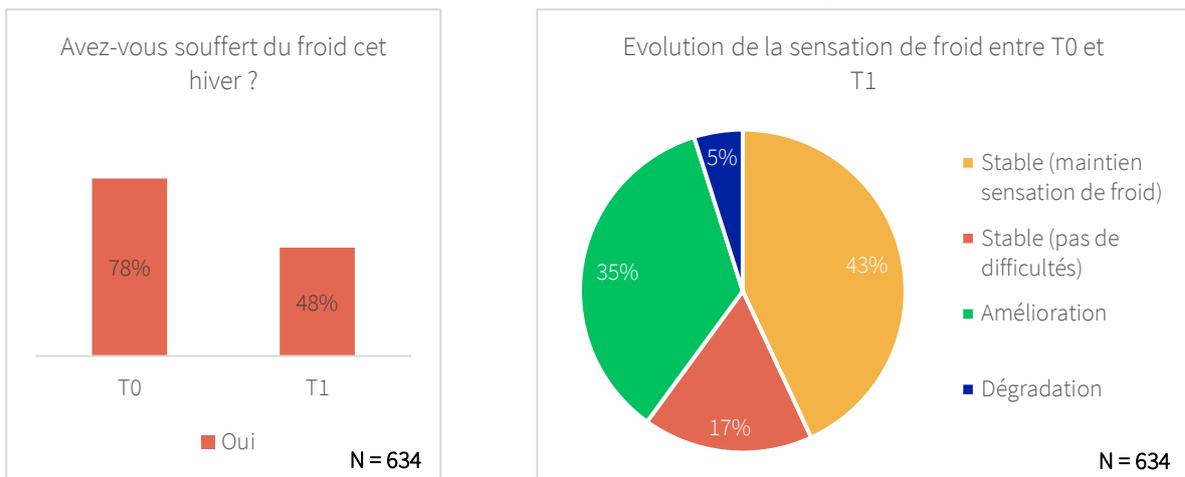
Effets sur la précarité énergétique

Les visites permettent-elles d'améliorer le confort des ménages ? Ont-ils la sensation d'avoir moins froid l'hiver ? Cela leur donne-t-il l'impression de faire des économies sur leurs factures ?

Une diminution avérée de la sensation de froid

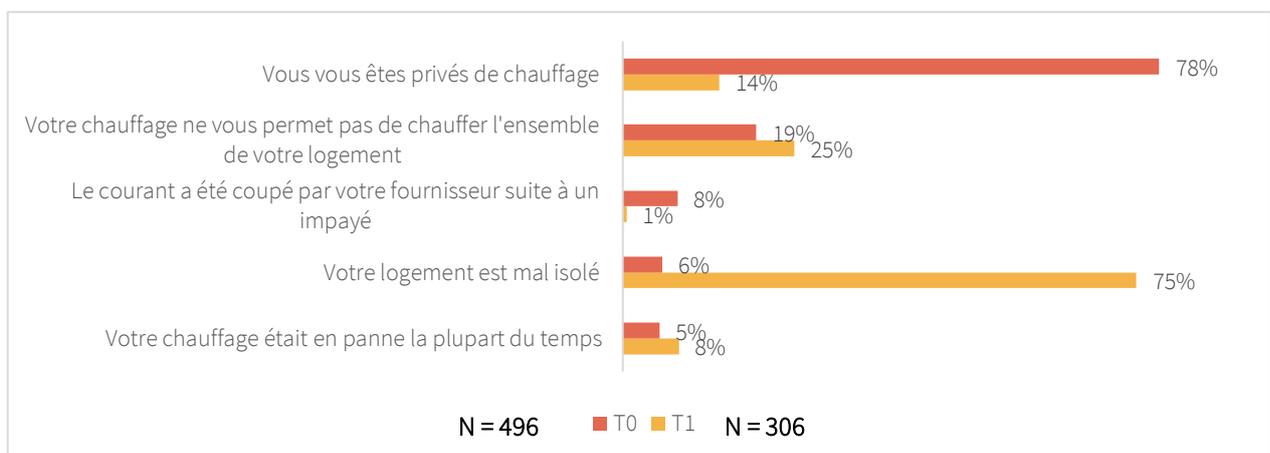
On observe un net recul de la sensation de froid durant l'hiver auprès des ménages interrogés (-30 points de pourcentage). Si 43% d'entre eux restent dans une situation où ils déclarent souffrir du froid en hiver, on observe une amélioration de la situation pour 35% des personnes interrogées. La part des ménages pour lesquels la situation se dégrade est en revanche très faible (5%).

Figure 30 - Evolution de la sensation de froid l'hiver des ménages entre T0 et T1



Pour les 48% des ménages qui souffrent encore du froid, il est intéressant de se pencher sur les raisons de cet inconfort. On observe en effet une nette évolution des motifs évoqués. Alors qu'ils étaient 78% à se priver de chauffage lors de la 1ère visite, ils ne sont plus que 14% après avoir bénéficié de la visite. En revanche, ils sont nettement plus nombreux à estimer que leur logement est mal isolé. Nous proposons l'interprétation suivante : suite à la visite, les ménages montent en compétence, ont une meilleure compréhension de leur logement.

Figure 31 - Si vous avez souffert du froid, pour quelles raisons ?

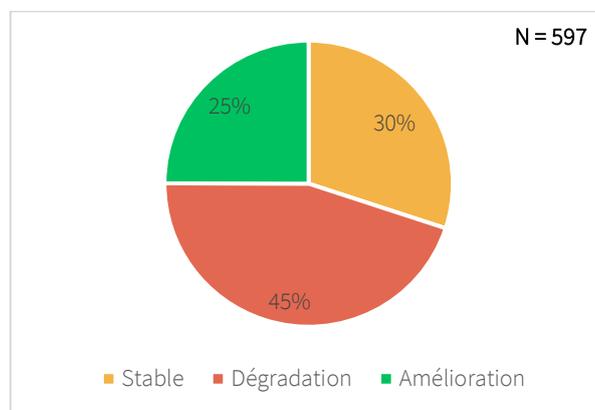


« Les personnes sont formées à la question des énergies et des économies d'énergie et elles ont mis hors de cause leur responsabilité individuelle, elles savent vraiment que si les problèmes de surfacturation, de froid dans le logement et de privation persistent c'est que le logement doit répondre à des améliorations. »

Animateur - EOLE

Le constat est en revanche nettement moins probant sur la question de la sensation d'humidité dans le logement. La situation a même tendance à se dégrader plus qu'elle ne s'améliore. Cela peut également s'expliquer par une amélioration de la compréhension du logement. La notion d'humidité n'était pas forcément comprise / connue par les ménages avant la visite, qui leur permet de prendre conscience de l'humidité du logement. Autrement dit, ces résultats ne signifient pas nécessairement que le taux d'humidité a augmenté, c'est la perception qui a augmenté.

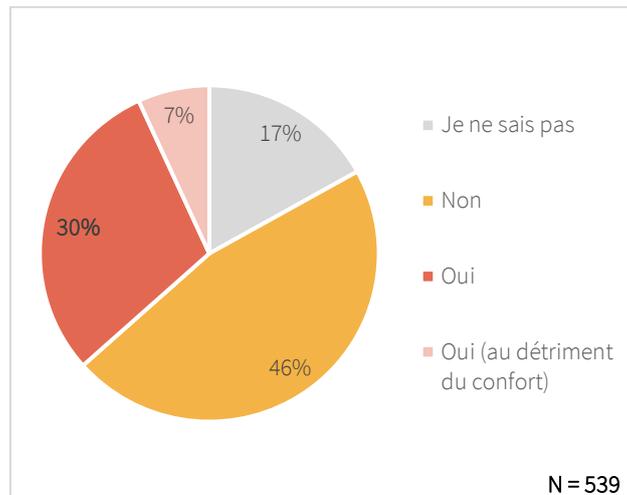
Figure 32 - Evolution de la perception de l'humidité entre T0 et T1



Un tiers des ménages a l'impression d'avoir fait des économies à la suite de la visite

Un peu plus d'un tiers des ménages estiment avoir fait des économies suite à la visite et pour la plupart, ces économies ne sont pas au détriment de leur confort ce qui implique que les ménages n'ont pas perçu la visite comme une incitation à se priver de chauffage pour faire des économies et réduire ainsi le poids des factures dans leur budget.

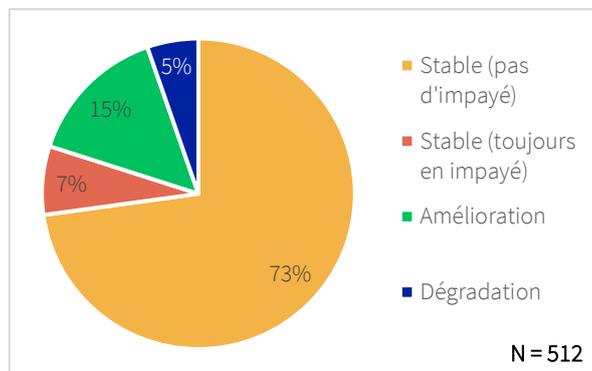
Figure 33 - Avez-vous l'impression d'avoir fait des économies sur vos dépenses d'énergie (électricité, gaz, combustibles) suite à notre visite ?



Une part importante considère toujours que ces factures sont un poids important dans le budget (73%) mais cela témoigne de la fragilité financière dans laquelle se trouvent les ménages.

On observe également une diminution des personnes qui sont en situation d'impayés, avec un retrait de 10 points de pourcentage (passant de 22% à 12%) notamment liée à une amélioration économique de la situation des ménages dans 15% des cas.

Figure 34 - Evolution de la part des ménages en situation d'impayé entre T0 et T1



Cette amélioration donne notamment lieu à une sensation accrue pour les ménages d'avoir fait des économies depuis la visite, même si c'est parfois au détriment de leur confort (voir détail en annexes p.93).

Lien entre mise en action des ménages et effet sur leur situation de précarité énergétique

Est-ce que les personnes pour qui on observe des effets sur le confort et les économies sont également des personnes qui se sont mis en mouvement ?

Evolution de la sensation de froid

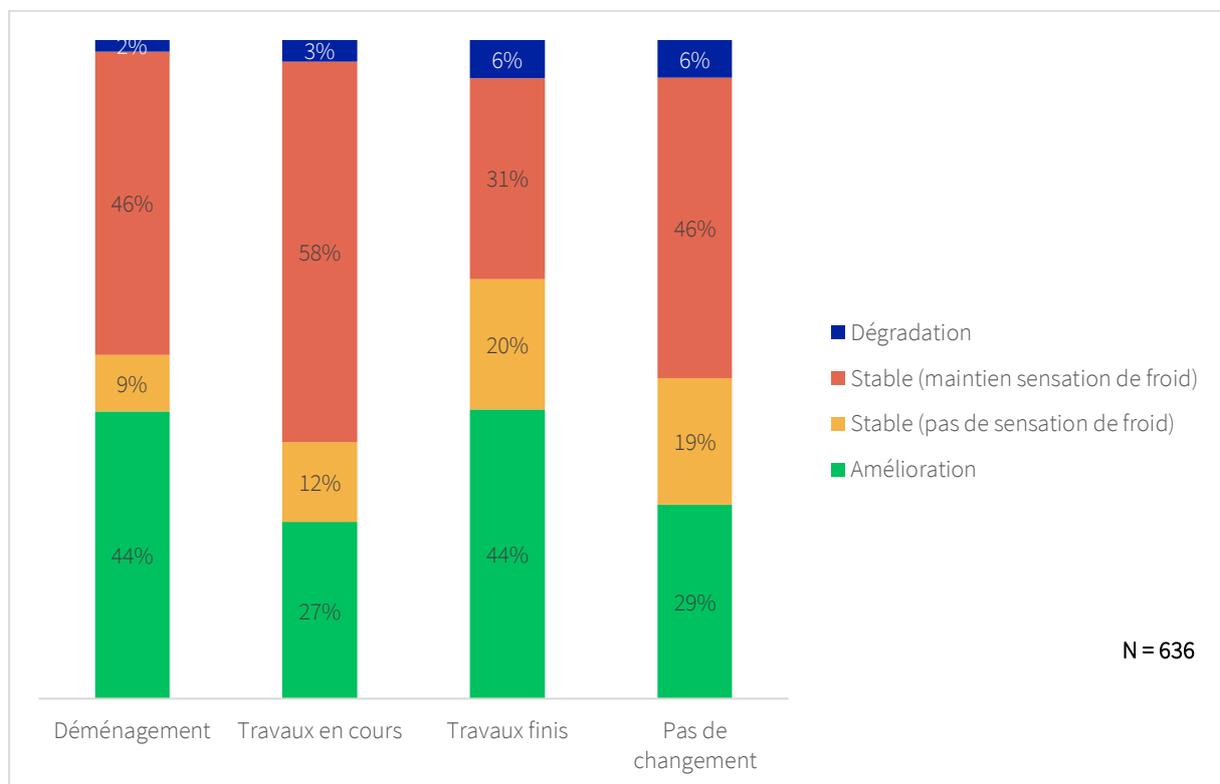
Comment peut-on expliquer ces variations sur la sensation de froid ?

On voit émerger deux facteurs explicatifs importants :

- le fait d'avoir déménagé : 44% des ménages qui ont déménagé voient leur situation s'améliorer (vs. 29% de ceux qui ne l'ont pas fait)
- le fait d'avoir entrepris des travaux et les avoir terminés : idem, 44% des ménages qui ont terminé leurs travaux estiment qu'ils n'ont pas eu froid l'hiver précédent l'enquête

On remarque que 29% des ménages qui n'ont ni déménagé ni enclenché de travaux voient leur situation s'améliorer. Cela s'explique par le fait que la catégorie « pas de changement » signifie uniquement qu'ils n'ont pas réalisé les deux actions précédemment citées. Ils peuvent avoir une meilleure gestion de leur chauffage grâce aux conseils apportés lors de la visite ou avoir bénéficié de petits matériels installés lors de la visite permettant de diminuer la sensation de froid (réflecteurs de chaleur pour radiateur, doubles rideaux épais, boudins de porte).

Figure 35 - Evolution de la sensation de froid entre T0 et T1 en fonction des évolutions du logement



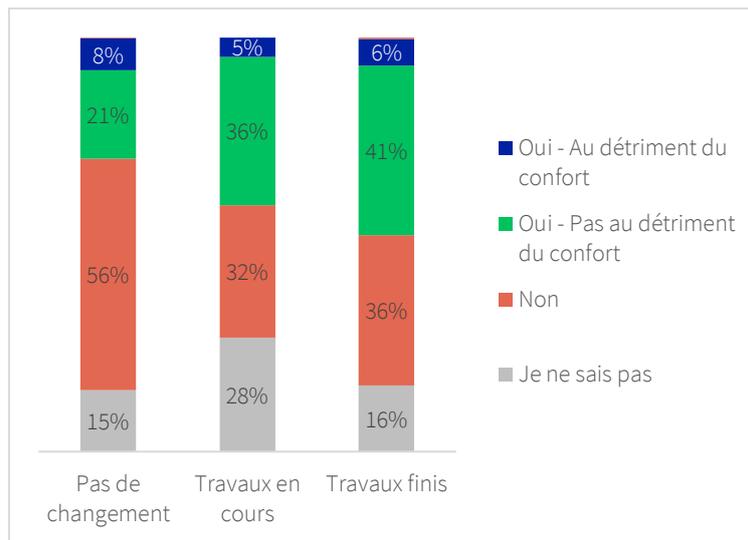
NB : nous ne disposons pas d'éléments suffisamment précis sur la mise en place d'écogestes avant la visite pour croiser ces données avec l'évolution de la sensation de froid.

Evolution sur la perception des économies réalisées

Quels sont les facteurs qui semblent influencer le fait que le ménage ait l'impression de réaliser des économies ?

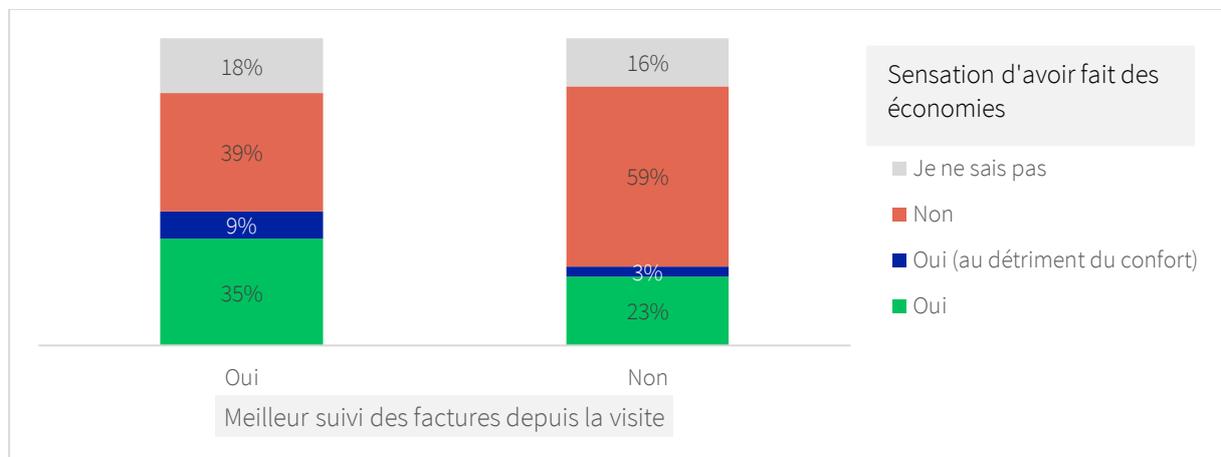
Une fois encore, le fait d'avoir réalisé des travaux joue sur le sentiment d'avoir réalisé des économies (même si cela signifie investir) : 41% des ménages qui ont réalisé des travaux ont l'impression d'avoir fait des économies sur leurs factures d'énergie vs. 21% de ceux qui n'ont pas fait de travaux.

Figure 36 - Influence des travaux dans la réduction des factures



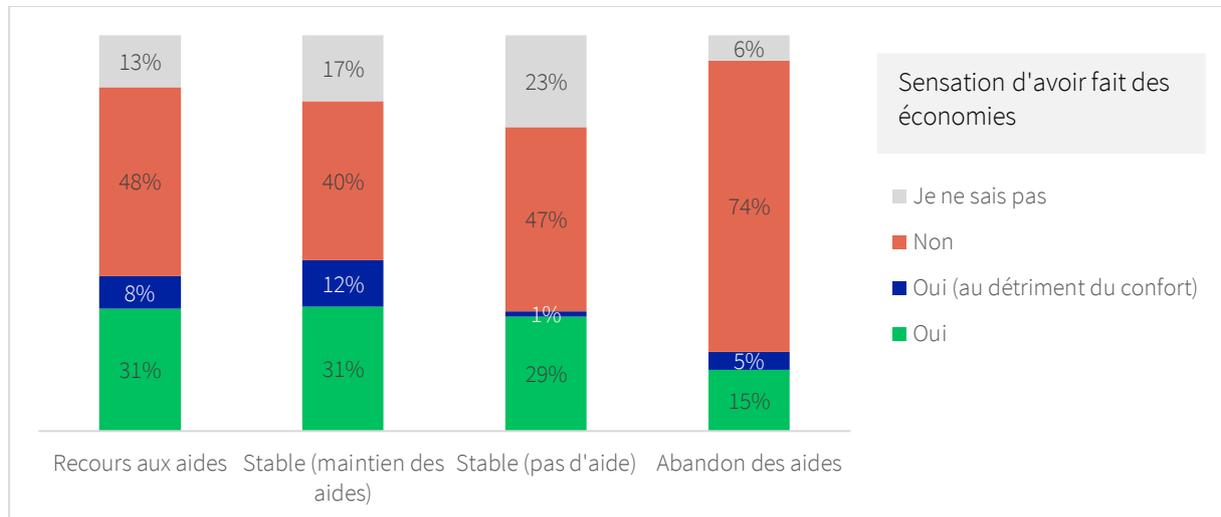
Élément intéressant à noter : les ménages qui suivent plus régulièrement leurs factures d'énergie sont plus nombreux à déclarer qu'ils ont l'impression d'avoir fait des économies. En effet, 35% des ménages qui suivent plus régulièrement leurs factures considèrent qu'ils font désormais des économies sur leurs factures d'énergie vs. 23% qui ne les suivent pas plus régulièrement, soit une différence de 12 points de pourcentage.

Figure 37 - Influence du suivi des factures sur la sensation de faire des économies



Nous faisons l'hypothèse que le fait d'accéder à des aides pourrait influencer le fait d'avoir le sentiment de faire des économies. A ce stade, cela ne se vérifie pas : 31% des ménages qui ont recours à des aides ont l'impression de faire des économies vs. 29% de ceux pour qui la situation est restée stable.

Figure 38 - Influence du recours aux aides sur la sensation de faire des économies

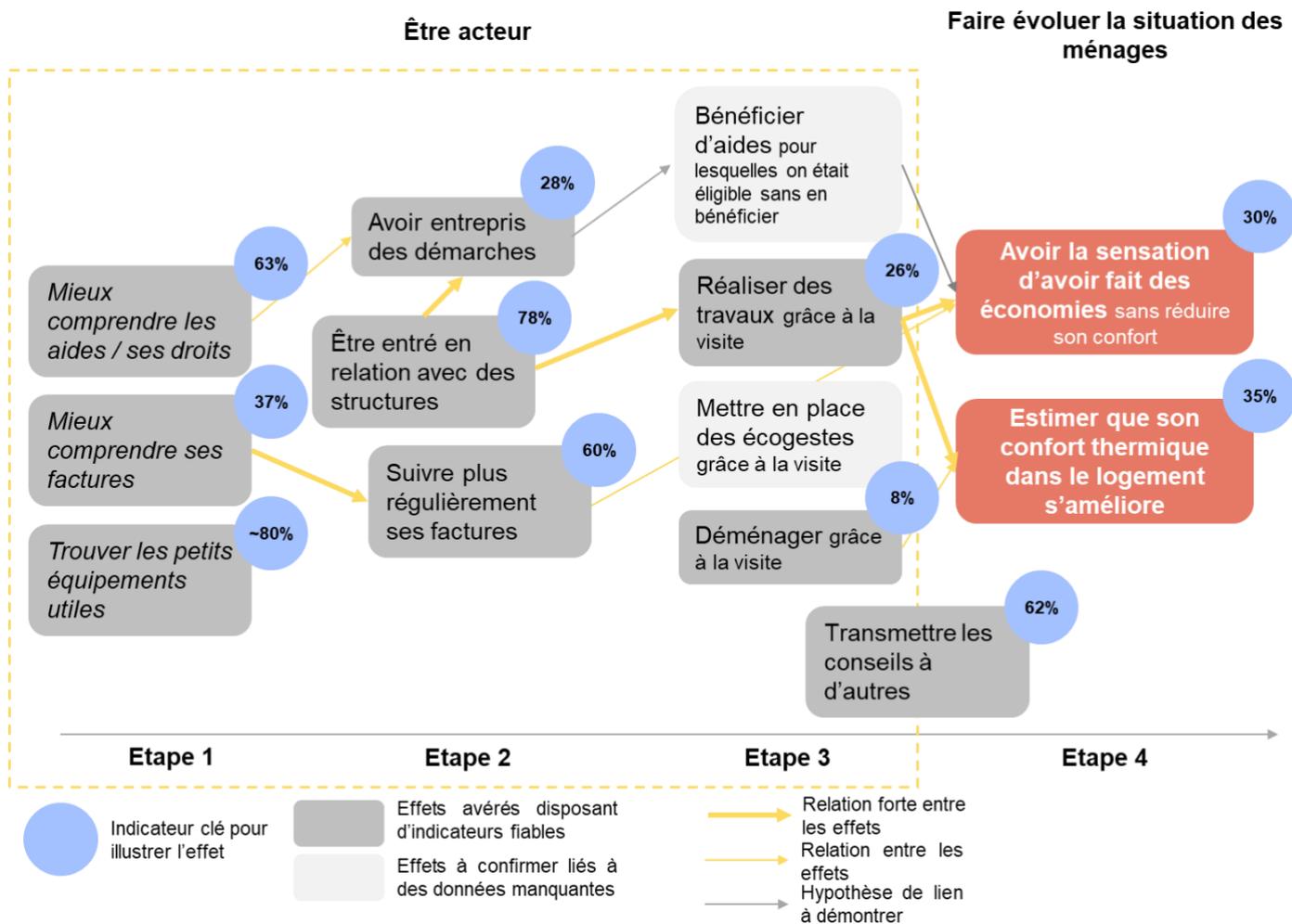


Conclusion

Ce schéma retrace la « chaîne des effets » des visites à domicile réalisées dans le cadre du programme Slime pour les ménages et synthétise l'ensemble des résultats de l'étude en faisant ressortir des indicateurs clés par « brique » d'effet.

Il est logique de voir des indicateurs moins élevés en bout de chaîne puisque le niveau d'attribution s'affaiblit : de nombreux autres facteurs peuvent venir jouer pour expliquer le ressenti des ménages. On retiendra néanmoins :

- Les effets sur la mise en action sont forts puisque 84% des ménages réalisent au moins une action suite à la visite
- Les ménages montent en compétence vis-à-vis de l'appréciation de leur situation
- La sensation de froid recule de 30 points de pourcentage chez les ménages



Chaîne des effets illustrant les effets concernant la mise en action des ménages suite à une visite Slime à domicile

- Suite à la visite, **63% des ménages déclarent mieux comprendre les aides** auxquelles ils ont droit pour réduire les factures d'énergie de votre logement
- **37%** déclarent mieux comprendre leurs factures suite à la visite
- Une grande majorité des ménages perçoivent l'utilité des équipements installés chez eux (**de 70% à 86%** en fonction des équipements)
- **28% des ménages sont passés à l'action en effectuant des démarches à l'issue de la visite** pour obtenir des droits/aides financières complémentaires
- **78%** des ménages **ont échangé avec un acteur** (ANAH, amélioration de l'habitat, travailleurs sociaux, fournisseur d'énergie, etc.) à l'issue de la visite
- **60%** des ménages **suivent plus régulièrement** leurs factures depuis la visite (inscription des changements dans la durée)
- **26%** des ménages ont enclenché ou terminé des travaux et estiment que la visite a joué un rôle dans la réalisation de ces travaux
- **8%** des ménages ont déménagé et jugent que la visite les a aidés à prendre cette décision
- Suite à la visite, **62%** des ménages ont transmis les conseils reçus à des personnes de leur entourage
- **30%** des ménages estiment avoir fait des économies sur les dépenses d'énergie sans réduire leur confort.
- Une amélioration de la situation de sensation de froid pour **35%** des ménages depuis la visite.

VOLET B – EFFETS DES DISPOSITIFS LOCAUX

Présentation des objectifs

Nous nous sommes penchés sur les ménages au niveau agrégé dans le volet A. Nous cherchons dans cette partie à comprendre comment le dispositif est construit et si les spécificités des dispositifs (dans leurs modalités de fonctionnement) entraînent des effets différents sur les ménages. Nos objectifs dans cette partie de l'étude sont les suivants :

- Identifier des potentielles différences d'effets entre les différentes collectivités et les rapporter à l'ampleur du dispositif déployé (question d'efficience) : les collectivités avec un budget plus élevé ont-elles des effets plus forts sur les ménages ?
- Proposer des éléments d'explications au regard des spécificités territoriales (profil des ménages par collectivités) et des modes d'organisation différents : observe-t-on des effets différents sur les ménages dans les collectivités qui s'adressent à des ménages relativement plus en difficulté économique ? qui réalisent plus ou moins de visites ? ...

Profil des ménages par collectivité

Nous présentons ici les principaux indicateurs qui nous ont semblé pertinents pour expliquer potentiellement des différences d'effets entre collectivité :

- La précarité économique des ménages se rapporte au niveau de revenu moyen en T0 : le besoin en termes d'accompagnement sur des demandes économiques n'est pas le même pour des collectivités où les ménages sont en grande difficulté financière et celles où de façon relative les difficultés des ménages sont moins importantes
- Le statut d'occupation des ménages a une influence forte sur la capacité d'action, notamment en termes de travaux
- Le niveau de sensation de froid au moment de la visite permet une marge de progression plus ou moins grande sur cet indicateur : des collectivités avec des ménages souffrant quasiment unanimement du froid peuvent mettre en place plus facilement des actions correctives et les effets peuvent être potentiellement beaucoup plus forts (observation d'une forte chute du pourcentage de ménages ayant eu froid lors de la dernière période de chauffe)

	Besançon	CCAS Grenoble	Morbihan Solidarité Energie	CD Finistère	CD Gard	CD Bas Rhin	CARENE	MEL	La Roche/Yon et SyDev
Précarité économique des ménages	++	+	+	++	+	++	/	/	+
Part des locataires	FORTE	FORTE	MOYENNE	MOYENNE	FORTE	MOYENNE	NULLE	NULLE	MOYENNE
Part des propriétaires	FAIBLE	FAIBLE	MOYENNE	MOYENNE	FAIBLE	NULLE	FORTE	FORTE	MOYENNE
Sensation de froid à T0	75%	93%	77%	62%	73%	75%	48%	87%	51%

Il est possible de regrouper des collectivités qui présentent des similitudes concernant les profils des ménages au moment de la visite :

- La ville de Besançon et le CCAS de Grenoble accompagnent une part importante de locataires du parc social avec des fragilités financières et une forte sensation de froid à T0
- Le CD Finistère et Morbihan Solidarité Energie accompagnent des ménages également en précarité économique mais avec une distribution plus équilibrée quant au statut d'occupation
- La CARENE et la MEL tendent à se ressembler sur la proportion de propriétaires occupants sauf que les ménages lillois ressentent de façon nettement plus prononcée la sensation de froid ce qui renforce le besoin d'intervention et les variations possibles sur cet indicateur

Description des dispositifs locaux

	Besançon	CCAS Grenoble	Morbihan Solidarité Energie	CD Finistère	CD Gard	CD Bas Rhin	CARENE	MEL	La Roche/Yon et SyDev
Ancienneté	2016	2017	2017	2018	2017 Pa	2014	2017	2017	2015
Nombre de visites	1	2	1 (jusqu'à 4)	1 ou 2	2	2	1 ou 2	1 ou 2	3
Profil du chargé de visite	Conseiller énergie	SIAE ⁵	TS ⁶	Conseiller énergie	TS	Conseiller énergie	TS	TS	TS
Structure qui réalise les visites	Collectivité	Part. externe	Part. externe	Collectivité + Part. externe	Part. externe	Collectivité	Collectivité	Part. externe	Collectivité + Part. externe
Moment de l'orientation	Pendant la visite	-	Pendant la visite	Pendant la visite	Lors de la 2 ^{ème} visite	Pendant la visite	Après la visite	Pendant la visite	Après la visite
Coût/ménage 2019	573€	688€	907€	663€	658€	1530€	870€	412€	1998€

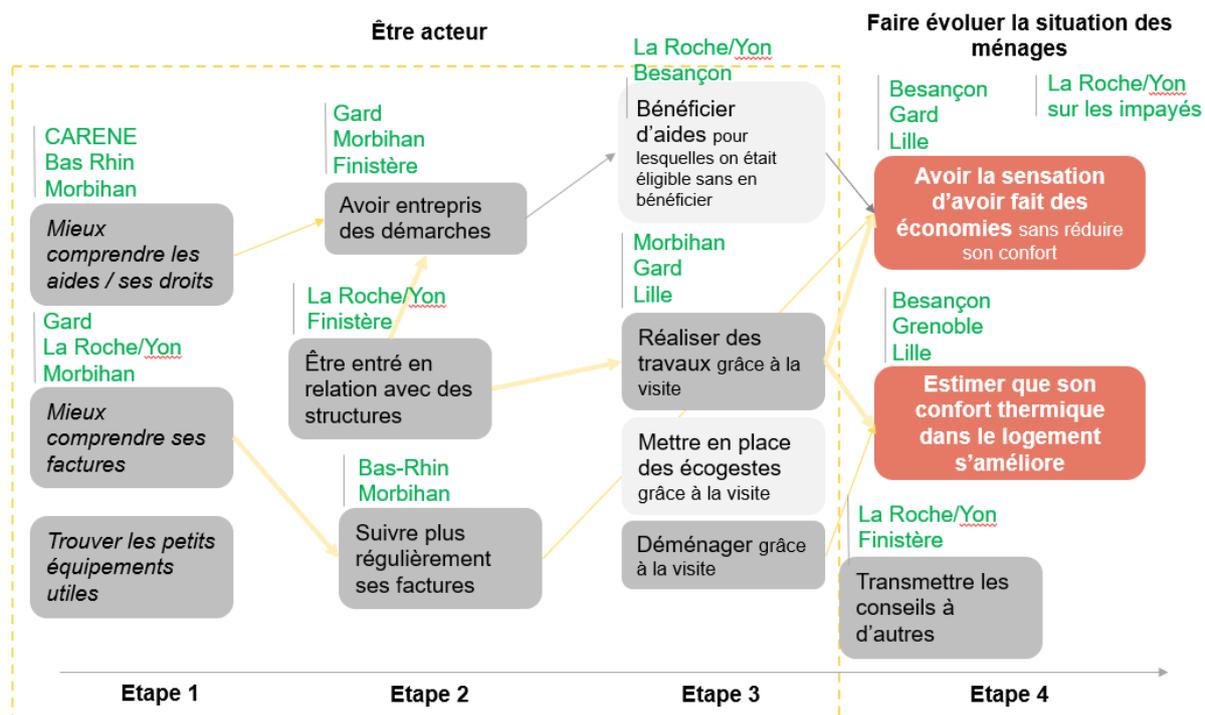
⁵ Salariés en insertion par l'activité économique

⁶ Travailleurs sociaux

Dans notre échantillon, nous avons des collectivités avec certaines caractéristiques bien marquées :

- La Roche sur Yon et SyDev sont les seuls à réaliser 3 visites
- Le CCAS Grenoble est la seule collectivité dont les visites sont réalisées par des personnes en insertion

Constat des différences d'effets et rapport aux ressources engagées



Précaution de lecture : on ne montre ici uniquement les collectivités qui ont les effets les plus forts comparativement aux autres sur ces différents effets. Cela ne met pas nécessairement en valeur le fait qu'une collectivité puisse avoir des indicateurs légèrement moins élevés tout en restant à un niveau très satisfaisant.

Sont mises en avant dans ce schéma les collectivités dont les indicateurs sont les plus élevés sur les catégories d'effets listées. On en retire plusieurs enseignements. Certaines collectivités ont des effets forts :

- **Uniquement au début de la chaîne d'effet (étape 1) :**
 - o **la CARENE** - cela peut s'expliquer par le fait que le profil des ménages auxquels le dispositif s'adresse est un peu atypique : propriétaires moins fragiles économiquement avec un ressenti de froid plus en retrait. Les variations d'effets sont donc tendanciellement moins importantes
 - o **le CD du Bas-Rhin** – deux éléments explicatifs peuvent être mis en avant alors même qu'ils réalisent deux visites :

- d'après la responsable du dispositif, les coopérations avec d'autres acteurs sont encore à mettre en place (par manque de solutions sur le territoire) ce qui peut expliquer la difficulté des ménages à devenir acteur et entrer en relation avec un réseau de partenaires qui n'est pas encore très structuré
 - les effets de bout de chaîne dépendent en grande partie de la capacité des ménages à entreprendre des travaux or les locataires, nombreux parmi les personnes accompagnées, rencontrent plus de difficultés pour se lancer dans une démarche de travaux
- **Sur l'ensemble de la partie « mise en action » mais qui ne se traduisent pas nécessairement in fine par des effets sur le confort thermique et la sensation d'avoir fait des économies**
 - o **Morbihan Solidarités Energie** : cette collectivité agit sur un territoire dense en solutions vers lesquelles orienter les ménages ce qui peut expliquer l'effet fort sur le fait d'entreprendre des démarches et sur le fait que les démarches aboutissent dans 55% des cas à la réalisation de travaux. Cela s'explique par le fonds « petits travaux », le bricobus et l'attention portée à la médiation bailleur locataire (proposée par l'ADIL) déployés par la collectivité ; en revanche, les démarches, notamment économiques (demandes d'aides), n'aboutissent pas nécessairement ce qui peut être lié au fait qu'une seule visite est réalisée ce qui pose la question de la prise de relais : la collectivité a témoigné de sa volonté d'investir plus le temps d'après-visite pour relancer le ménage, réajuster, ...
 - o **Le CD du Finistère** : les ménages accompagnés entreprennent des démarches, entrent en relation avec d'autres structures, en revanche ces démarches semblent moins aboutir de façon relative par rapport au Morbihan alors même que les profils des ménages sont relativement comparables et que plusieurs visites ont parfois lieu dans ce département. Cela peut s'expliquer par le déploiement dans le Morbihan de visites supplémentaires pour environ 10% des ménages et de l'ensemble du discours autour expliqué ci-dessus.
- **Sur la fin de la chaîne d'effet à partir de la réalisation des travaux jusqu'à l'amélioration du confort thermique / la sensation d'avoir fait des économies**
 - o **Ville de Besançon** : les ménages sont assez nombreux à devenir bénéficiaires d'aides sans visiblement avoir nécessairement entrepris des démarches eux-mêmes. Elles sont portées par le CCAS notamment qui est à la fois donneur d'alterne mais aussi acteur-relais important qui a par exemple mis en place un fonds d'aide aux petits travaux. On peut alors faire l'hypothèse que la mise en œuvre des préconisations est facilitée lorsque le ménage a été repéré par le CCAS (idem pour le CMS avec lequel le Slime entretient un lien particulier – *éléments recueillis dans le cadre du Volet C*). Une de raisons pour lesquelles l'effet est particulièrement fort peut s'expliquer par le niveau de précarité particulièrement élevé des ménages et donc par la marge d'évolution possible.
 - **Il s'agit d'un dispositif particulièrement efficient au vu des ressources mobilisées pour obtenir des effets forts en lien avec les objectifs finaux du Slime**
 - o **Métropole Européenne de Lille** : les ménages sont comparativement plus nombreux à réaliser des travaux ce qui peut s'expliquer par l'inscription du programme dans un dispositif plus large (Amelio+) très orienté sur la réalisation de travaux. La MEL et le département proposent dans ce cadre des aides à la

réalisation de travaux particulièrement importantes et cumulables qui permettent à de nombreux projets de travaux d'aboutir. Par ailleurs, les personnes qui réalisent les visites sont également celles qui peuvent accompagner les ménages dans un projet de travaux après le Slime. Par ailleurs ce dispositif est historiquement fortement orienté vers les propriétaires occupants (qui sont éligibles aux aides de l'ANAH). A la marge, la sensation de froid est très élevée au départ ce qui peut renforcer l'envie de réaliser des travaux.

- **Sur l'ensemble de la chaîne des effets (avec des dynamiques toutefois assez différentes)**
 - o **CD du Gard** : d'une part, ils entreprennent des démarches qui aboutissent plus à la réalisation de travaux (comparativement aux autres collectivités). Par ailleurs, les ménages comprennent mieux leurs factures, ont la sensation de faire des économies. Cela peut s'expliquer par la réalisation de deux visites et par le dynamisme de l'animation du Slime auprès du réseau de partenaires (*éléments recueillis dans le cadre du Volet C*). Des comités locaux d'intervention sur la maîtrise de l'énergie sur l'ensemble du territoire se réunissent très régulièrement avec une participation très forte de l'ensemble des partenaires (une vingtaine à chaque réunion). Une autre hypothèse complémentaire est celle de l'ancienneté du dispositif qui permet d'augmenter sa légitimité et son ancrage dans le territoire.
 - **Au regard des ressources mobilisées, ce dispositif semble plutôt efficient**
 - o **La Roche/Yon et Sydev** : les ménages sont accompagnés de façon très qualitative via 3 visites ce qui peut expliquer les effets forts sur les maillons de la chaîne (accompagnement des ménages dans leurs démarches, aboutissement de celles-ci allant jusqu'à la réduction des impayés). Les effets sont moins forts sur la sensation de froid ce qui peut s'expliquer par un pourcentage de personnes concernées beaucoup plus en retrait que sur d'autres collectivités (51%, comparable à celui de la Carene)
 - **Ce dispositif mobilise des ressources particulièrement importantes mais on observe des effets tout au long de la chaîne**

Focus sur **le CCAS de Grenoble** : on observe un effet fort sur la réduction de la sensation de froid, en relatif. Nous faisons l'hypothèse que cela est lié au niveau de sensation de froid déclaré par les ménages au moment de la visite qui était très significativement supérieure aux autres collectivités.

VOLET C – EFFETS SUR LES TERRITOIRES

Rappel des objectifs de l'étude qualitative

Ce volet qualitatif de l'évaluation vise à évaluer les effets du programme sur les territoires : il s'agit d'analyser les dynamiques territoriales créées lors du déploiement d'un Slime, ce qui a permis sa mise en œuvre, les facteurs déclencheurs (ou bloquants), les conditions de succès, l'impact sur le territoire dans une visée de développement d'argumentaires au service des collectivités.

Présentation de la méthodologie

1. Construction du référentiel d'évaluation

La construction du référentiel s'est déroulée en plusieurs étapes :

Une première réflexion Kimso/Solibri a permis de poser les premières questions évaluatives des effets du programme sur un territoire, à savoir :

- Quels sont les facteurs déclencheurs au déploiement d'un Slime sur un territoire ?
- Comment sont organisés, structurés les acteurs du territoire autour de la précarité énergétique ?
- Est-ce que le Slime permet de répondre aux besoins du territoire ?

Lors de la réunion de lancement du 4/03/2020, les partenaires se sont exprimés sur les objectifs de ce volet qualitatif. A leur demande, une attention particulière a été portée sur les points suivants lors de la construction du référentiel :

- Interroger des collectivités qui ne sont plus actives pour en connaître les raisons et ainsi identifier les facteurs bloquants ;
- Evaluer les outils mis à disposition par le CLER aux collectivités dans le cadre de l'animation du programme au niveau national (séminaire, site internet, liste de discussion, logiciel SoliDiag, etc.) ;
- Évaluer l'impact du mécanisme des CEE pour les collectivités et son évolution (avant et après la période 2018).

Sur cette base, le référentiel d'évaluation est structuré de la manière suivante (voir détail en Annexe 1) :

- **4 objectifs évaluatifs** portant sur :
 - Les facteurs déclencheurs ou bloquants
 - L'organisation des acteurs du territoire autour de la précarité énergétique
 - La réponse apportée aux besoins du territoire
 - Le programme national piloté par le CLER et les modalités de financements liées au CEE.
- Ces 4 objectifs ont été déclinés en **catégories d'effets** et de sous-effets
- In fine, le référentiel comporte **36 indicateurs**.

2. Les outils de collecte

Chacun de ces indicateurs est décliné sous forme de questions au sein d'un guide d'entretien semi-directif composé de 4 grandes parties permettant la collecte des données. (Voir Annexe 2).

Afin de ne pas alourdir l'entretien et le temps de passation, les enquêteurs ont collecté en amont certaines données objectives sur la base des rapports d'activité des territoires et d'un tableau fourni par le CLER sur les données des collectivités.

Un tableau d'analyse des données recueillies lors des entretiens a été réalisé en adéquation avec le référentiel d'évaluation et sert de support pour l'analyse.

3. L'échantillonnage

La proposition initiale était d'enquêter auprès de 5 territoires avec pour chacun d'entre eux la réalisation de 4 entretiens semi-directifs auprès des interlocuteurs suivants :

- Le « pilote » du Slime : la collectivité ;
- « L'animateur » la structure en charge de l'animation du Slime (qui réalise notamment les visites sociotechniques au domicile des ménages) ;
- Un donneur d'alerte (qui permet le repérage des ménages) ;
- Un partenaire (membre du comité d'orientation, structure en charge du suivi de l'orientation).

La construction de l'échantillonnage a été réalisée en collaboration étroite avec l'équipe Slime du CLER sur la base des critères suivants :

- Echelle de collectivité : communale, intercommunale, départementale ;
- Type de gouvernance : la collectivité a recours à un opérateur en charge de l'animation du Slime (ou pas) ;
- Nombre de ménages accompagnés par an et/ou taille du territoire,
- Date d'entrée dans le dispositif.

Il était également nécessaire de pouvoir croiser le volet quantitatif de l'évaluation avec ce volet qualitatif et donc d'intégrer dans l'échantillonnage des collectivités ayant participé à l'enquête quantitative de l'étude.

Enfin, afin d'évaluer les facteurs bloquants au déploiement d'un Slime, il a semblé pertinent de retenir dans l'échantillonnage une collectivité ayant arrêté son Slime.

Les 5 territoires retenus sont les suivants :

- **Conseil départemental du Gard**
- **Conseil départemental du Morbihan**
- **Métropole européenne de Lille**
- **Ville de Besançon**
- **Conseil départemental de l'Ardèche : ayant arrêté son Slime en 2018**

19 entretiens ont été réalisés auprès de 24 personnes - certains entretiens se sont déroulés en présence de plusieurs personnes - (Voir liste des personnes entretenues en Annexe 3). La durée des entretiens varie entre 45 min et 2h.

Pour chaque territoire, le premier entretien a été réalisé auprès de la collectivité qui nous a ensuite aidés à identifier les partenaires pertinents à interviewer et a facilité la mise en contact.

Précautions pour l'analyse :

Nous avons interrogé les parties prenantes d'un dispositif dans lequel elles sont particulièrement investies, les propos recueillis sont de fait teintés d'une certaine subjectivité, caractéristique d'une approche qualitative et révèlent l'engagement et la motivation des personnes entretenues à faire vivre ce dispositif.

D'autre part, le Slime est un programme qui est souvent intégré dans les politiques locales en matière de logement, d'action sociale ou d'énergie, il est par conséquent complexe d'isoler les impacts spécifiques liés au déploiement de ce programme sur le territoire, ces impacts étant corrélés avec d'autres dispositifs existants.

Analyse

Précautions de lecture :

Dans un souci de respect de la confidentialité des données collectées et par respect des personnes qui nous ont livré leurs analyses en toute confiance, nous avons anonymisé les verbatims issus des entretiens. Néanmoins, pour faciliter la lecture et la compréhension des propos, il est précisé pour chaque verbatim le rôle de la personne qui s'exprime, à mettre en regard avec les 4 typologies d'acteurs retenus pour l'échantillonnage dans chaque territoire : collectivité (en charge du pilotage du Slime), animateur (structure en charge de la mise en place des visites à domicile), donneur d'alerte (structure en charge du repérage des ménages), partenaire (en charge du suivi de l'orientation, membre du comité d'orientation, etc.).

Pour ne pas alourdir la lecture nous avons sélectionné les verbatims qui semblaient le mieux illustrer les propos.

Les paragraphes qui suivent contiennent un grand nombre de sigles, un glossaire est mis à disposition du lecteur à la fin du rapport.

1. Eléments de contexte sur le déploiement du Slime dans chacun des territoires enquêtés

Le Conseil Départemental du Gard

Issue de l'action sociale, Christine Brusque, actuelle cheffe du service logement découvre le Slime du Conseil départemental du Gers (première collectivité à expérimenter un Slime) lors d'une journée RAPPEL à laquelle elle participe : « c'était dans les années 2010 quand le Gers a démarré, au tout début du Slime. » Lorsque par la suite elle prend son poste en tant que responsable du service logement, elle propose à sa direction de lancer une expérimentation de Slime en 2017 sur le nord du département via le Fonds d'appui aux politiques d'insertion (FAPI) qui identifie la lutte contre la précarité énergétique parmi les axes à développer. Avec le concours du CAUE et son EIE, des services sociaux du département et des CCAS des communes associées, des visites sont réalisées pendant un an, l'ADIL et l'agglomération assurent le relais sur le volet travaux. Au regard du bilan positif, l'expérimentation est généralisée à l'ensemble du département en 2018.

La Métropole Européenne de Lille

Partant du constat que 25 % de la population de la ville de Lille est en situation de précarité énergétique dont plus de 2/3 de locataires du parc privé, le CCAS et la direction habitat de la ville de Lille, en partenariat avec l'association GRAAL, la Fondation Abbé Pierre et le Département du Nord, engagent en 2014 une expérimentation de médiation bailleur / locataire visant à convaincre les bailleurs à

entreprendre des travaux liés à la performance énergétique. Les locataires repérés par un réseau de donneurs d'alerte (Services communaux d'hygiène et de santé, associations locales, CCAS, mairies de quartiers, caisses de retraite, etc.) bénéficient d'un diagnostic sociotechnique à domicile, de conseils personnalisés et d'installation de petits équipements. Dans un second temps une médiation est engagée avec le bailleur pour la réalisation de travaux (présentation des résultats du diagnostic, visite du logement en présence du locataire, accompagnement pour les devis et au montage de dossiers d'aides financières, visites de contrôles après travaux). Enfin, le ménage est accompagné dans la prise en main des nouveaux équipements installés dans son logement. Les résultats positifs de cette expérimentation ont permis d'intégrer le Slime à l'ensemble des communes de la Métropole européenne de Lille et de l'inscrire dans le PIG (2018-2022).

La démarche de la MEL au croisement des politiques sociales et de l'habitat est particulièrement exemplaire. Elle permet l'articulation des dispositifs entre eux et leur intégration dans un programme global intitulé Amélio+ qui est animé par la Maison de l'habitat durable, guichet unique de la rénovation.

Le Conseil Départemental du Morbihan

Suite à la loi NOTRE, qui réorganise à partir de 2015 les compétences des collectivités, le département du Morbihan a souhaité s'engager dans une approche plus sociale de sa politique publique en matière d'habitat, au-delà de l'aspect performance énergétique des logements dont les travaux d'envergures laissent les plus fragiles de côté. Ce souhait s'est traduit par l'élaboration d'un Plan d'actions pour l'habitat comprenant trois volets : vieillissement, énergie et habitat indigne, parc locatif. Le service Habitat – Logement ayant eu écho de l'existence du dispositif Slime par une agence locale de l'énergie du territoire, et tout en s'appuyant sur la compétence de chef de file dans la lutte contre la précarité énergétique (loi MAPTAM), le département inscrit le Slime en 2016 dans le volet énergie de son Plan d'actions pour l'habitat et son Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALHPD). S'en est suivi six mois de configuration en partenariat avec l'ADIL (qui animait auparavant le PDALHPD et le PDLHI) avant le lancement du dispositif Morbihan Energie Solidarité en 2017.

Dès la première année du dispositif, le choix a été fait de couvrir l'ensemble de son territoire. Pour répondre aux objectifs de proximité, de capitalisation des compétences existantes et d'une gestion intégrée des dispositifs (rôle d'assemblier), le Slime s'appuie sur quatre opérateurs associatifs. Le repérage des situations s'effectue par le biais d'acteurs de terrain (notamment les travailleurs sociaux du Département et les CCAS) qui utilisent une fiche commune avec la lutte contre l'habitat indigne. L'ADIL centralise les fiches et répartit les situations sur les trois autres opérateurs qui réalisent les visites selon leur zone d'intervention : deux agences locales de l'énergie (ALOEN et ALECOB) et SoliHa.

Pour élargir la palette de réponses proposés aux ménages suite aux visites Slime, plusieurs outils complémentaires ont été adossés au Slime dès son démarrage : un fonds d'aide aux petits travaux (en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre), un accompagnement renforcé pour les ménages les plus fragiles (enclenchement de travaux, aide administrative, relogement, etc.) et une mission de médiation menée par l'ADIL auprès des bailleurs et locataires du parc privé pour favoriser la réalisation de travaux.

La Ville de Besançon

Dans le cadre de ses compétences en matière de maîtrise de l'énergie, la ville de Besançon lance en 2013 le programme d'information PLEEMAC (Plan d'économie d'énergie et de maîtrise des charges) en partenariat avec le CCAS et le Grand Besançon. Financé dans le cadre des certificats d'économie d'énergie, ce dispositif déployé auprès de la population intégrait un volet de visite à domicile pour sensibiliser les ménages en précarité énergétique aux économies d'énergie.

Arrêté en 2015 faute de financements, le programme PLEEMAC renforce la prise de conscience du besoin de traiter la question de la précarité énergétique. Face à la demande des travailleurs sociaux du CCAS, de moins en moins disponibles pour se rendre au domicile des familles et traiter les questions liées à l'énergie, et en lien avec la politique Climat Air Energie de la ville, la Direction de la maîtrise de l'énergie déploie un Slime en 2016 en associant encore plus fortement le CCAS pour le repérage des situations. Tendant culturellement à l'internalisation des missions et n'ayant pas identifié d'acteur local volontaire pour la réalisation des visites, la ville fait le choix de porter en interne ce volet.

Voyant qu'un programme structuré apportait une réponse de proximité aux ménages et que la question du repérage était sensible, deux collectivités limitrophes (Grand Besançon Métropole et Communauté de Communes Doubs-Baumois) lancent en 2018 une expérimentation sur le repérage de la précarité énergétique en milieu rural. Inscrite dans le cadre des Territoires à énergie positive (TEPos) et avec l'appui de l'expertise de la ville, l'action permet de développer différents outils de repérage et de mobiliser un réseau de professionnels de l'énergie et du social. Les résultats positifs de cette expérimentation ont mené à l'extension du Slime qui couvre les trois collectivités depuis le début 2020.

Le Conseil Départemental d'Ardèche

Dès 2007, l'association Polénergie (devenue depuis l'ALEC 07) réalise des actions de lutte contre la précarité énergétique. En 2013, s'appuyant sur des retours d'expériences des membres du RAPPEL, l'association propose au Conseil départemental d'expérimenter la réalisation d'une quinzaine de visites à domicile auprès de ménages en précarité énergétique. Celles-ci sont financées sur un territoire ciblé (une unité territoriale de l'action sociale parmi les quatre existantes). Suite aux retours très positifs des travailleurs sociaux du secteur qui réalisent les visites en binôme aux côtés des salariés de Polénergie, le CD 07 décide de prolonger l'expérience en l'élargissant à l'échelle départementale, en l'intégrant dans le PDALHPD afin de « *mobiliser l'ensemble des partenaires et s'appuyer sur des outils robustes.* », et en candidatant au Slime.

En 2017 le Slime départemental démarre, financé pour partie par le FUHL (Fond unique pour l'habitat et le logement, équivalent au FSL) et les CEE. A mi-parcours, les objectifs quantitatifs en termes de nombre de ménages accompagnés ne sont pas atteints et la collectivité craint de ne pas pouvoir bénéficier de l'intégralité des aides apportées par le dispositif des CEE. En réaction, le département décide de rendre obligatoire les visites à domicile chaque fois qu'un ménage sollicite une aide aux impayés d'énergie auprès du FUHL (ou lorsque la demande est récurrente). Cette obligation est très mal reçue tant par les travailleurs sociaux que par les familles, générant un climat de défiance vis-à-vis du dispositif : « *C'était un peu vécu par le ménage comme une punition de bénéficier d'une visite Slime !* ». A l'issue de la première année le Slime s'arrête, la collectivité préférant revenir sur un dispositif antérieur « *moins ambitieux* » en termes de ménages accompagnés et de mobilisation des acteurs. En 2018, le département finance ainsi un dispositif intitulé AME (Accompagnement à la maîtrise de l'énergie), mis

en œuvre par l'ALEC 07 pour la réalisation de 70 diagnostics par an sous la forme d'un paiement forfaitaire.

En 2019, Alexandre Léon, chargé de mission transition écologique au CD 07 (ancien chargé de mission précarité énergétique à l'ALEC 07) est missionné pour élaborer le contrat de transition écologique (CTE). Fort de son expertise en matière de lutte contre la précarité énergétique et convaincu de la nécessité d'engager la collectivité à mener des actions d'envergure pour agir sur le phénomène, il propose d'intégrer dans la 1^{ère} fiche du CTE sur la mise en œuvre d'un guichet unique de la performance énergétique des bâtiments (SPPEH), un volet lutte contre la précarité énergétique et plus concrètement d'adosser un Slime à ce guichet unique. L'évolution récente du mécanisme des CEE permettant de couvrir 70% des dépenses vient appuyer sa proposition. Grâce au soutien d'une élue à la transition écologique particulièrement engagée sur la question, le service action sociale revient sur ses craintes initiales et une nouvelle candidature pourrait être déposée dès septembre 2020.

2. Les facteurs déclencheurs au déploiement d'un Slime sur un territoire

Il s'agit ici d'identifier les raisons qui ont poussé la collectivité à mettre en place un Slime : les arguments avancés auprès des élus, des chargés de mission ; la présence d'alliés sur le territoire, l'existence de dispositifs/actions de lutte contre la précarité énergétique antérieures, et d'un point de vue budgétaire l'effet levier de co-financements éventuels.

Partir d'une expérimentation pour changer d'échelle

Cela apparaît clairement dans la présentation du contexte de déploiement d'un Slime pour quatre des cinq territoires entretenus : commencer par une expérimentation à petite échelle, en accompagnant un nombre limité de ménages, semble un des leviers forts pour étendre par la suite la démarche à un territoire plus vaste. Cette première expérimentation est l'occasion d'évaluer les bénéfices des visites pour les ménages et de construire un argumentaire pour convaincre les élus et les partenaires à mobiliser, ainsi que d'évaluer les moyens humains nécessaires et le montage financier adéquat. Le dépôt de la candidature Slime est l'occasion de consolider ces différents éléments. La présence d'associations expertes sur le territoire est un réel atout pour lancer les expérimentations et s'assurer de leur pérennisation, et constitue de fait un facteur déclencheur important.

« **Le fait d'aller à la rencontre des acteurs, de voir comment ils travaillaient, quels étaient leurs besoins... ça a permis aux élus de comprendre les enjeux** et de ne pas faire une simple étude comme d'habitude avec des chiffres, etc. » (Collectivité)

« L'argumentaire s'est appuyé sur l'expérimentation d'un an montrant toute l'utilité de ce dispositif porté par l'EIE et les travailleurs sociaux. **On a pu bénéficier très vite de l'expérience accumulée et des outils déjà construits.** (...) On savait que la compétence était déjà présente au sein des associations du territoire. » (Collectivité)

« **Lors de l'expérimentation, on a fait la démonstration que les gens que l'on n'arrivait pas à accompagner dans les opérations classiques type OPAH ou PIG pouvaient être traités via le Slime,** que l'on pouvait améliorer les choses, en gain thermique évidemment mais aussi en confort de vie pour les habitants. (...) La volonté politique était présente, les fonctionnaires de la ville ont été très aidants pour que l'expérimentation soit reprise par la métropole. » (Animateur)

« **Un précédent programme a fonctionné trois ans mais il n'était plus possible de le financer. Comme il comprenait déjà des visites à domicile, le Slime est arrivé logiquement** notamment à la demande du CCAS car les travailleurs sociaux sont de moins en moins disponibles pour des visites à domicile et le traitement des questions liées à l'énergie. Avec le Slime ils avaient alors une possibilité de suivre les ménages sur ce sujet. » (Animateur)

Des constats partagés sur les lacunes des dispositifs existants

Le lancement d'un Slime est l'occasion d'échanger avec les acteurs du territoire sur les besoins des ménages. La collectivité et ses partenaires voient dans le Slime un moyen de contribuer à apporter des réponses auxquelles les autres dispositifs ne répondent pas, notamment concernant le locatif privé.

« **Les constats sur le FSL c'était qu'on faisait face à des familles qui avaient des logements énergivores et qui renonçaient à se chauffer, on se demandait donc comment améliorer leur situation, quelles étaient les solutions.** » (Donneur d'alerte)

« **Le PDLHI était déjà bien opérationnel (fiche repérage, signalements, etc.) mais avec une réponse pas complètement adaptée aux personnes qui avaient de fortes consommations d'énergie : on a donc souhaité élargir les réponses possibles.** » (Animateur)

« **Via notre Observatoire de l'habitat privé, on a constaté qu'avec l'évolution des aides de l'ANAH en 2018 on ne touchait plus le locatif privé et le Slime permettait de toucher ce public hors radar : les locataires.** Nous avons la volonté d'agir sur la rénovation du parc locatif, notamment privé, qui a la plus grosse concentration de ménages modestes et d'habitat indigne, et d'articuler les aides financières aux factures avec les dispositifs financiers d'aide aux travaux. C'était aussi l'occasion de financer l'accompagnement juridique pour les locataires qui ne pouvaient pas réaliser de travaux. » (Collectivité)

Un programme transversal qui mobilise les différents services de la collectivité

L'approche transversale inhérente au traitement de la précarité énergétique implique un travail inter-service au sein de la collectivité et des structures partenaires. Si certains y voient l'opportunité d'un travail avec les collègues, créateur de lien et de motivation à construire un projet commun, pour d'autres, cela permet également de mutualiser les moyens humains et financiers lorsqu'ils se font rares.

« **Ce qui a également permis d'enclencher le Slime c'est qu'on a dès le départ conçu ce dispositif de manière transversale à la collectivité.** (...) C'est ce qui a convaincu aussi les élus : cette coordination qu'on avait pu mettre en place au sein même de la collectivité. » (Collectivité)

« **Le Slime nous permet de travailler avec nos collègues du FSL. (...) Et c'est un projet qui permet à nos deux unités [habitat social/habitat privé] de mieux travailler ensemble, cela crée du lien interne au sein de la collectivité.** » (Collectivité)

« **Pour les petites collectivités comme la nôtre, à échelle rurale, avec peu de techniciens et des moyens qui peuvent fluctuer, c'est une opportunité de penser un dispositif porté par plusieurs services et adossé à d'autres dispositifs à l'échelle des EPCI.** » (Collectivité)

L'appui des ressources existantes du territoire

Les associations locales jouent la plupart du temps un rôle majeur dans la décision de la collectivité de candidater à un Slime : de par leur expertise du sujet, leur connaissance des problématiques rencontrées par les ménages, leur capacité à travailler en réseau et en partenariat ou encore les actions qu'elles mènent déjà dans le domaine. Aux côtés des chargés de mission des collectivités, elles apportent les arguments pour convaincre les élus, rassurent via leur expertise et aident souvent au cadrage du dispositif et à la rédaction de la candidature.

« On travaillait déjà ensemble avec le Département car notre structure animait le PDALHPD et le PDLHI quand le Slime est arrivé. On est parti d'une feuille blanche et on a travaillé six mois sur l'organisation territoriale du dispositif. **Ce qui a aidé, c'est que j'avais la connaissance antérieure de tout le réseau d'acteurs, de qui fait quoi et des manques sur le territoire.** » (Animateur)

« C'est notre structure qui a accompagné le département pour rédiger la réponse à la candidature Slime ainsi que l'élaboration du marché, car **nous réalisons déjà des visites à domicile en binôme avec les travailleurs sociaux dans le cadre d'un FATMEE et aux côtés du PACT.** » (Animateur)

« **On intervient depuis longtemps sur l'ensemble du département avec des ateliers logement ayant une entrée éco-gestes.** C'est pour cela que le CD s'est appuyé sur nous. » (Animateur)

« **Il y avait un programme structuré qui fonctionnait sur la ville, il suffisait alors d'étendre ce qui existait déjà à nos EPCI.** La chargée de visite Slime de la ville a accompagné notre expérimentation en tant qu'experte, ce qui nous a permis de voir que ça fonctionnait. » (Collectivité)

Une communication interne, externe et inscrite dans la durée

Développer des outils de communication ciblés (en direction des ménages ET des partenaires, notamment les donneurs d'alerte) et prévoir des moyens humains conséquents apparaît comme l'une des clés de réussite pour assurer le repérage des ménages et la mobilisation des partenaires. Séances d'information, journées thématiques, flyers, rencontres en face-à-face, etc. : les outils de communication cités sont diversifiés. Il semble également pertinent de profiter de réunions de services, de s'appuyer sur des instances existantes (FSL par exemple) pour communiquer au démarrage du programme. Pour créer un lien de confiance avec les partenaires et faire face au turn-over des équipes, il est également essentiel que cette communication soit inscrite dans la durée.

« Nous avons réalisé trois séances d'information au lancement du programme auprès des CMS (Centres médico-sociaux) et 4 demi-journées thématiques en direction des potentiels donneurs d'alerte (...). Il a été difficile de les mobiliser sur ces journées, **il est plus pertinent d'aller vers eux dans le cadre des réunions des services sociaux ou des unités territoriales.** » - (Animateur)

« Deux ans après le démarrage, on a refait un point avec les travailleurs sociaux du département et nous sommes allés à la rencontre de certains CCAS qui n'ont pas toujours les moyens de se déplacer aux réunions ou qui ne traitent que peu de dossiers. Globalement les personnes changent et il faut communiquer régulièrement auprès des donneurs d'alerte pour maintenir la dynamique de repérage. (...) **Si certains donneurs d'alerte ont bien intégré le dispositif c'est parce qu'un lien de confiance très étroit s'est tissé avec eux et qu'ils ont complètement intégré la plus-value pour les familles.** Il faut faire preuve de pédagogie et pas seulement dire 'le Slime c'est ça et envoyez-nous des ménages repérés' mais trouver les moyens de faire passer les bons messages aux bonnes personnes. » (Collectivité)

« **La communication pour ce type d'action est fondamentale : le programme a vraiment bien fonctionné car la communication a été efficace** (distribution de flyers, boîtage, etc.). Le Conseil départemental a été très moteur, il a beaucoup communiqué et c'est primordial au départ : le dispositif était clair et concret. » (Partenaire)

L'effet levier des CEE pour se lancer dans le programme

D'un point de vue budgétaire, le financement par les CEE Précarité énergétique est considéré de manière unanime comme déterminant pour se lancer dans l'aventure, c'est toujours l'un des arguments qui permet le « déclic ».

« Les CEE viennent en renfort des financements de la collectivité, (...) **vis-à-vis des élus c'est important car on montre que le dispositif coûte moins cher.** » (Collectivité)

« **C'est une question de bon sens d'aller sur un Slime quand on voit aujourd'hui les conditions de financement via les CEE !** Ils permettent notamment de financer l'animation et d'augmenter l'objectif quantitatif des visites. » (Collectivité)

« **S'il n'y avait pas les CEE, on n'enclenchait pas le programme.** » (Collectivité)

Le soutien de la Fondation Abbé Pierre (FAP) pour démarrer une expérimentation

Trois territoires parmi les cinq enquêtés ont bénéficié (ou bénéficient) d'un co-financement de la Fondation Abbé Pierre⁷. Ce soutien a un effet positif car il permet à la fois d'augmenter le nombre de visites et d'apporter un gage de légitimité au programme. La Fondation étant reconnue pour son engagement sur le sujet et son sérieux dans les projets qu'elle soutient, cela peut être déterminant au moment du lancement de l'expérimentation pour convaincre la collectivité. La présence physique des chargés de mission de la Fondation dans le « tour de table » constitue également un réel appui.

« Au début, les associations ont été financées par la Fondation Abbé Pierre. Cette année **elle apporte un financement à l'une de nos associations partenaires, ce qui permet d'augmenter le nombre de diagnostics réalisés.** » (Collectivité)

« **La Fondation Abbé Pierre nous a aidé au démarrage du projet : elle a rassuré la ville qui ne voulait pas financer l'expérimentation toute seule.** Elle était présente dès le départ dans le tour de table avec les partenaires. » (Animateur)

« **La Fondation Abbé Pierre nous a suivi dès le début du dispositif, au départ pour nous aider à subventionner l'accompagnement suite à la première visite.** Maintenant la Fondation abonde notre fonds d'aide aux petits travaux. » (Animateur)

⁷ Depuis 2013, la Fondation Abbé Pierre apporte son soutien à 26 territoires engagés dans un Slime dans 5 régions.

Un programme « clés en main » qui a fait ses preuves, accompagné dans sa mise en œuvre par l'expertise du CLER

Pour les collectivités entrées récemment dans le programme, rejoindre un réseau structuré de collectivités, bénéficier de leurs retours d'expériences et de l'expertise du CLER est un atout majeur pour convaincre les élus.

« Parmi les arguments utilisés pour convaincre les chargés de mission il y avait le fait de pouvoir s'appuyer sur un réseau déjà existant et des outils mutualisés avec d'autres collectivités, de pouvoir échanger avec des collègues dans d'autres territoires et de bénéficier du soutien du CLER.

On a également mis en avant l'ampleur du dispositif en termes de nombre de ménages au niveau national. » (Collectivité)

« Un des arguments qui a permis de lancer le programme était d'intégrer un programme national, cadré et accompagné par le CLER. » (Collectivité)

Répondre à l'enjeu de concilier transition énergétique et justice sociale

L'approche sociale et technique du Slime permettant d'agir de manière concomitante sur la situation socio-économique du ménage et sur les aspects énergétiques dans le logement rejoint pleinement les grands enjeux actuels d'une transition sociale et écologique, et donc les préoccupations des élus et des partenaires locaux dans les territoires.

« Les préoccupations du Slime correspondent totalement à nos propres préoccupations : réussir la transition énergétique en n'oubliant personne. » (Partenaire)

*« Plus que des arguments à avancer sur la nécessité de rénover les logements qui est aujourd'hui au centre des débats politiques, la question porte plutôt sur les modalités d'intervention et les moyens que l'on y met pour avoir de l'ambition et ne pas rester sur du saupoudrage comme c'est souvent le cas. Nous avons posé la question de l'efficacité du programme, c'est-à-dire comment notre action améliore vraiment la situation des ménages : **avoir un impact social ET énergétique à la fin de l'intervention, c'est ça qui a convaincu la collectivité d'y aller.** » (Animateur)*

*« On a pu s'appuyer sur le fait de pouvoir proposer autre chose que des travaux de rénovation énergétique et d'aller toucher réellement les ménages les plus fragiles sur la question de l'énergie et en lien avec la politique FSL. **On voulait avoir une approche plus sociale de la politique habitat (...) et le Slime était un dispositif qui nous paraissait vraiment opportun dans son objectif d'accompagnement social avec cette porte d'entrée énergie.** » (Collectivité)*

Une autre approche du travail social : « développer le pouvoir d'agir »

Le travail social a connu une évolution en profondeur ces dernières années, remettant en cause les pratiques purement curatives au bénéfice de la prévention. Il s'agit d'un véritable changement de paradigme pour les professionnels du secteur à qui l'on ne demande plus de « faire pour » mais de « faire avec » la personne accompagnée, en la plaçant co-actrice du projet qui la concerne (la notion « d'usager » n'étant d'ailleurs plus utilisée pour marquer le changement de position de celui-ci).

Les notions d'« aller vers » sont également au cœur de ces nouvelles méthodes de travail. Il s'agit d'aller rejoindre les citoyens là où ils vivent, là où ils rencontrent des difficultés pour bâtir avec eux une analyse des causes de la situation, pour envisager avec eux les solutions à construire, pour transformer avec eux leur cadre de vie pour l'adapter à leurs aspirations. Il s'agit d'imaginer une action sociale qui participe pleinement à la transformation sociale par la mobilisation des *citoyens-usagers*⁸.

Pour certaines personnes entretenues dans les territoires, et plus particulièrement les professionnels de l'action sociale, la méthodologie du Slime et ses objectifs s'inscrivent tout à fait dans ces évolutions. L'idée de favoriser une réappropriation de son logement par le ménage, une montée en compétence sur les questions d'énergie, voire un accompagnement dans la réalisation de travaux sont autant d'axes qui contribuent à placer le ménage au centre du dispositif et à redonner confiance à des personnes qui subissent leurs conditions d'habitat. Se déplacer au domicile de la personne pour y réaliser un diagnostic participe également de cet « aller vers », que les travailleurs sociaux, au vu des contraintes prégnantes de leurs missions, ont du mal à mettre en pratique dans les faits. L'ensemble de cette méthodologie centrée sur le ménage est un argument fort pour convaincre les élus, et plus particulièrement ceux délégués à l'action sociale.

« Le Slime permettait de suivre l'évolution des politiques publiques de ces dernières années : sortir des politiques publiques assistancielles et s'inscrire dans les récentes orientations des politiques sociales qui visent "l'aller vers et le développement du pouvoir d'agir". » (Collectivité)

« Les familles sont très précaires avec des factures élevées et des demandes récurrentes, et nous avons envie de **changer de vision des choses et leur apporter des connaissances pour qu'elles puissent agir, être actrices de leur situation.** » (Animateur)

« La majorité des ménages à qui on explique la démarche s'engagent et deviennent acteurs. Il y avait déjà des dispositifs existants et le Slime vient appuyer les démarches de changement, ce qui est très positif : on peut travailler avec la famille sur une remobilisation ou lui permettre de devenir ambassadrice auprès d'autres familles. C'est très valorisant. » (Donneur d'alerte)

« Plus que la question des résultats quantitatifs "objectivés", l'argument principal qui a permis de convaincre les élus est la question de la réappropriation des consommations énergétiques par les ménages et de la compréhension de leur consommation et de leur facture. Et c'est clairement le contenu du diagnostic sociotechnique et ce qu'il permet en termes de résultats sur le travail social réalisé par les travailleurs sociaux. **On a beaucoup appuyé sur le fait de sortir le ménage de cette posture d'acteur passif de sa consommation et de sa facture énergétique pour devenir clairement un acteur, et c'est ce qui a fait mouche.** » (Collectivité)

3. Facteurs bloquants, freins au déploiement d'un Slime sur le territoire

Cette partie vise à analyser quels peuvent être les freins à la mise en place d'un Slime, les facteurs bloquants, identifier les arguments opposés, la présence d'indécis ou d'opposants.

Des objectifs quantitatifs à atteindre qui inquiètent

Un des freins exprimés par certaines collectivités concerne l'atteinte des objectifs en termes de nombre de ménages accompagnés la première année du programme. En effet, l'un des critères d'éligibilité au programme Slime est l'objectif que la collectivité se fixe en termes de ménages bénéficiaires. La

⁸ Source : *Comment aller vers les non-usagers et faire avec*, R. Janvier, mai 2019 - www.rolandjanvier.org

première année, cet objectif est de 1 pour 1000 ménages présents sur le territoire (ce chiffre est ajusté en fonction de la densité de population), et celui-ci augmente avec l'ancienneté du Slime, jusqu'à 2 pour 1000. Bien qu'ils soient plafonnés pour les grands territoires, ces objectifs peuvent sembler ambitieux et être source d'inquiétude pour les collectivités concernées.

Cependant, si le financement via les certificats d'économies d'énergie est notamment conditionné par le nombre de ménages bénéficiaires, il ne dépend pas de l'atteinte des objectifs par la collectivité. Autrement dit, même si la collectivité n'atteint pas ses objectifs, elle percevra des financements pour chaque ménage bénéficiaire : les financements seront simplement moins élevés que prévu.

Ce mode de financement peut néanmoins constituer un frein pour les collectivités : les craintes au démarrage portent autant sur la capacité à repérer massivement les ménages que de parvenir en interne à mobiliser les moyens humains suffisants pour les accompagner, et ainsi obtenir les financements prévus lors du dépôt du dossier de candidature.

« Ce qui effrayait au début, c'était de ne pas pouvoir toucher les ménages, le service social s'inquiétait des objectifs à atteindre. Et après ce sont les associations qui ont eu peur de ne pas pouvoir assumer un nombre trop important de ménages à accompagner. » (Collectivité)

« Il y a eu une incompréhension avec le CLER : les agents de la collectivité craignaient de ne pas récupérer les CEE s'ils n'atteignaient pas les objectifs et ont donc rendu les visites obligatoires pour les ménages faisant appel au FSL. Ce passage d'une logique préventive à une logique coercitive a été très mal vécu par les bénéficiaires et les travailleurs sociaux. (...) Pour l'opérateur ce n'était pas très confortable non plus. Et arrivés aux trois quarts du Slime on s'est affolés, on s'est mis la pression pensant que l'on serait sanctionnés si on n'atteignait pas les objectifs, cela a généré beaucoup de stress. » (Collectivité)

« Nous avons aussi la crainte de ne pas avoir assez de demandes de la part des ménages, finalement c'est l'inverse qui s'est produit et on a pu recruter des moyens humains. » (Animateur)

Un programme ambitieux qui peut faire peur

Le Slime nécessite de coordonner un large panel d'acteurs, d'organiser la chaîne de détection et d'orientation, de s'articuler avec les politiques publiques locales et les dispositifs existants, c'est donc un programme ambitieux qui peut susciter de l'inquiétude en termes de gouvernance et de moyens humains à mobiliser. Cette inquiétude est d'autant plus prégnante pour les travailleurs sociaux qui jouent un rôle clé dans le programme et qui peuvent y voir une activité supplémentaire dans un plan de charge déjà très contraint, générant de la défiance si la communication à leur égard n'est pas bien réalisée. Le fait de voir émerger un nouveau programme qui ferait "doublet" avec d'autres dispositifs déjà en place sur le territoire peut rendre également réticents certains acteurs locaux (collectivités et associations notamment).

« Il y a eu un vrai blocage de la part de l'action sociale qui craignait de gérer un dispositif complexe, qui allait prendre du temps, avec une gouvernance compliquée nécessitant de mobiliser un grand nombre d'acteurs. » - (Collectivité)

« Les travailleurs sociaux se demandaient pourquoi on leur ajoutait une mission supplémentaire. » (Animateur)

« Au démarrage on a eu beaucoup de réticences de la part des collectivités qui ont vu d'un très mauvais œil le dispositif, pensant qu'on allait venir les concurrencer. On a donc fait énormément de réunions pour expliquer les choses, pour co-construire, pour essayer de créer un lien de confiance. (...) La loi MAPTAM de 2014, faisant du Département le chef de file dans la lutte contre la précarité énergétique, a aussi permis de légitimer notre action auprès de ces collectivités. » (Collectivité)

« Il a fallu vraiment expliquer l'utilité du dispositif aux différentes structures et partenaires qui étaient déjà sur le territoire et sa complémentarité avec ceux existants. » (Animateur).

Des attentes fortes sur les économies d'énergie complexes à satisfaire

La question des économies d'énergie générées suite au diagnostic sociotechnique réalisé au domicile reste un point épineux, parfois mal compris par les partenaires locaux. La réalisation de travaux de rénovation énergétique ou la pose d'équipements économes ont un impact avéré sur les consommations énergétiques des ménages. Or l'augmentation continue des prix de l'énergie réduit d'autant les bénéfices économiques, ce qui dans certains cas peut être en décalage avec les attentes à court terme de certains acteurs sur le terrain. L'impact des conseils sur les usages est quant à lui complexe à mesurer, d'autant que le suivi des consommations des ménages sur la durée implique d'avoir accès à l'ensemble des factures sur une année au moins, ce qui est rarement le cas, et tout changement dans la cellule familiale (naissance, achat d'un nouvel équipement, accueil de la famille, etc.) peut faire varier les consommations. Enfin, les ménages en précarité énergétique se restreignent souvent sur leurs consommations, la visite à domicile et ses suites (petits voir gros travaux) peuvent alors être l'occasion d'installer un système de chauffage, une ventilation apportant du confort mais pas nécessairement une baisse des consommations...

Chaque situation rencontrée étant particulière et les solutions proposées adaptées en conséquence, la seule évaluation d'impact en termes d'économies d'énergie semble réductrice.

« On insistait vraiment [auprès des partenaires] sur la nécessité de ne pas limiter l'évaluation du dispositif à l'analyse des résultats quantitatifs qui de toute façon est un peu compliquée à réaliser : **seulement 50% des ménages ont pu être recontactés suite à la visite et les résultats sont souvent peu exploitables au niveau quantitatif. »** - (Collectivité)

« On nous demandait de produire des résultats concrets avant même d'avoir terminé l'expérimentation. Cette demande d'avoir des données chiffrées à tout prix pose question. Sur les économies d'énergie il est difficile d'avoir des données fiables, les biais sont nombreux, on est sur un processus d'accompagnement au changement et cela prend du temps : on ne peut pas attendre de changement brutal simplement parce qu'on a rencontré la personne une fois. Et cela ne doit pas remettre en cause la qualité de l'accompagnement. » (Animateur)

Des partenaires sociaux parfois sceptiques sur les bénéfices apportés aux ménages

S'il apparaît important de faire adhérer les élus de la collectivité à la démarche, certains professionnels de terrain et notamment les travailleurs sociaux, acteurs centraux pour générer des orientations vers le programme, sont également primordiaux à convaincre. Ces derniers peuvent émettre des réticences

sur la plus-value du programme pour les ménages et s'interroger sur les modalités d'intervention au domicile et l'intérêt des conseils apportés sur les usages (qui peut être vécue comme moralisante). Leur conception de la notion d'accompagnement est qu'il doit s'inscrire dans la durée, se limiter à deux visites au domicile peut alors être perçu comme sommaire. Les territoires engagés dans des Slime qui intègrent des visites en binôme travailleur social/thermicien, qui y associent des actions de médiation bailleur-locataire ou l'accompagnement à la réalisation de travaux, favorisent une plus grande adhésion des partenaires sociaux au programme. Donner à voir concrètement l'étendue des solutions apportées aux ménages et les impacts positifs pour ces derniers contribue clairement à lever les réticences des partenaires.

« Certains collègues travailleurs sociaux étaient sceptiques quant à l'intérêt de faire des éco-gestes. » (Animateur)

« Il faut aussi trouver l'assistante sociale qui a un intérêt pour le sujet : le côté humain est important et toutes n'ont pas l'énergie comme sujet de prédilection, parfois certaines pensent que ça ne sert pas à grand-chose d'installer des mousseurs... » (Collectivité)

« Avant d'avoir eu un premier rapport de visite entre les mains, on ne se rend pas forcément compte de ce que ça peut donner. Et quand le rapport arrive, on prend conscience que c'est complet et que ça a du sens pour les familles. » (Donneur d'alerte)

« Pour que les travailleurs sociaux nous orientent des ménages, il y a eu tout un travail de communication sur ce qu'on faisait dans le cadre de la médiation et jusqu'où on pouvait aller dans les travaux. » (Animateur)

4. La structuration des acteurs sur le territoire

Cette partie de l'analyse vise à étudier l'organisation des partenaires sur le territoire et plus particulièrement à s'interroger sur la manière dont le Slime apporte (ou pas) une plus-value aux dynamiques territoriales tant en termes de coordination, de création d'espaces d'échanges qu'en termes de montée en compétence des acteurs sur la précarité énergétique et d'amélioration de la connaissance des dispositifs locaux par ces derniers.

Une très grande diversité de partenaires mobilisés dans les territoires

La plupart des personnes interviewées s'accordent à dire qu'une des forces du Slime réside dans la capacité de ce programme à réunir et coordonner des acteurs variés dans différents domaines de compétences : acteurs de l'énergie, de l'action sanitaire et sociale, du logement mais également de l'insertion, de la politique de la ville, de l'économie sociale et solidaire. Un des objectifs du Slime visant à massifier le repérage, cela nécessite en effet de mobiliser une grande pluralité d'acteurs.

« Pour avoir une typologie de bénéficiaires plus large, il a fallu convaincre les travailleurs sociaux mais plus largement encore tous les acteurs du PDALHPD : les secrétaires de mairie, les aides à domicile, les auxiliaires de vie et de soins, etc. » (Collectivité)

Sur les cinq territoires enquêtés, le nombre de structures citées comme partenaires du Slime est révélateur de la dynamique partenariale générée dans les territoires :

- ✓ **Les partenaires mobilisés de manière systématique** (cités sur les cinq territoires enquêtés) sont : les professionnels de l'action sociale (travailleurs sociaux des Conseils départementaux, des CCAS et associations agréées FSL), les opérateurs habitat (Soliha, Urbanis, etc.), les professionnels de la santé (services communaux d'hygiène et de santé, CMEI, ARS, CARSAT, CPAM, CMP), les associations caritatives (Secours Catholique, Secours Populaire, Croix-Rouge), les bailleurs sociaux, les fournisseurs d'énergie « historiques » (EDF, ENGIE, ENEDIS), les structures des quartiers en politique de la ville (maisons de quartier, centres sociaux, conseils citoyens) ;
- ✓ **Les partenaires mobilisés régulièrement** (cités sur quatre ou trois des territoires enquêtés) sont : les professionnels de l'énergie (EIE, PRIS, ALEC, Plateforme de la rénovation énergétique, réseau FAIRE, CAUE), les professionnels de l'auto-réhabilitation accompagnée (Compagnons Bâtisseurs), la Fondation Abbé Pierre, les structures de l'insertion par le logement (CHRS, foyers de jeunes travailleurs, association Sauvegarde), les structures de l'insertion par l'économique (Mission Locale, Intermade, la Fabrique de l'emploi), les structures juridiques de médiation et de conciliation, les guichets de proximité (PIMMS, MSAP), les UDAF, les CAF et MSA ;
- ✓ **Les partenaires plus rarement mobilisés** (cités sur deux ou un des territoires enquêtés) : les fournisseurs d'eau (Veolia), les recycleries, les structures du maintien à domicile, les associations de défense des locataires (CSF, CVL, CLCV), les Conseils régionaux, les professionnels de la lutte contre l'habitat indigne (Commission pour le logement décent/contre l'habitat indigne), Action Logement, la DDTM, Uniscités, les professionnels de l'immobilier (syndics, agences immobilières, AIVS), les banques, les CROUS.

Un programme qui contribue à structurer les dynamiques partenariales dans les territoires

« L'interconnaissance des acteurs et de leurs actions est un élément essentiel pour que chacun dans ses propres missions puisse travailler sur le sujet de la précarité énergétique, qu'il se sente légitime pour faire ce qu'il fait là où il le fait, que les intérêts de chacun s'alignent sur la question et que la réponse aux usagers soit la meilleure. » (Collectivité)

Si certains acteurs ont déjà l'habitude de travailler ensemble, le Slime favorise et renforce l'interconnaissance entre les acteurs du territoire. Il permet en effet :

- d'élargir ou de renforcer les partenariats

Au travers des diverses rencontres organisées dans le cadre de l'animation du programme, et plus généralement des actions menées par le Slime, celui-ci favorise la rencontre entre les différents acteurs du territoire et la création de synergies.

« **Pour moi c'est une autre façon de pratiquer l'action publique et de sortir de nos politiques en silo.** L'interconnaissance entre les acteurs favorise les sollicitations des partenaires dans le cadre de situations spécifiques. » (Collectivité)

« Avec le Slime j'ai découvert Action Logement, ce qui nous a permis de mettre en place une convention au niveau national, et nous avons consolidé notre réseau de partenaires locaux : **le fait de se voir lors de réunions permet de communiquer sur ce que je fais et d'intervenir auprès des différentes structures** (Compagnons Bâtisseurs, CCAS, travailleurs sociaux des CMS, etc.) » (Partenaire)

« **C'est intéressant pour moi de travailler avec toute la chaîne des acteurs, de mutualiser les actions partenariales, de connaître ce qui se fait sur le territoire, de permettre une synergie.** »
(Donneur d'alerte)

« Chacun a un peu le nez dans le guidon et sur un même territoire, les acteurs locaux connaissent l'existence des autres mais ne se connaissent pas, ne savent pas ce qu'ils font, n'ont pas pris le temps de se rencontrer, de tisser des partenariats. **Le Slime a permis de les mettre en éclairage et créer du lien entre eux voire des partenariats, et pas uniquement dans le cadre de la précarité énergétique.** »
(Animateur)

- o via notamment des instances de coordination dédiées

Que ce soit dans le cadre d'instances de coordination existantes (PDALHPD, PIG, PLHI, etc.) ou via la création d'instances spécifiquement dédiées au pilotage du Slime sur le territoire (Comités locaux d'intervention sur la maîtrise de l'énergie (CLIME), réseaux territoriaux par exemple), les réunions régulières entre les acteurs sont citées comme un élément important pour la réussite du projet et son inscription dans la durée.

« Nous avons mis en place une équipe projet avec le chargé de mission du service énergie, le responsable du service Habitat, celui du service social et notre service Logement. Le partenariat avec la CAF, à qui on confie une partie de la gestion du FSL, et l'ADIL a permis de mettre en place les prémices des CLIME auxquels d'autres partenaires se sont joints par la suite. **Un Slime porté par un département permet de coordonner l'ensemble des acteurs et les initiatives des uns permettent d'inspirer les autres, c'est ce que l'on voit dans les CLIME.** » (Collectivité)

« L'aspect mobilisateur des CLIME (20 à 30 participants par territoire) est très intéressant et les partenaires y participent avec intérêt. De plus, **cela permet d'assurer une continuité en réponse au turn-over important dans les structures et d'accueillir en continu de nouveaux partenaires via le bouche-à-oreille.** » (Collectivité)

« Les structures qui interviennent sur le territoire pour les visites à domicile organisent des réunions trimestrielles pour échanger avec l'ensemble des équipes. (...) **Ces comités permettent à mes collègues de rencontrer les chargés de visite et de connaître les membres du réseau : ça rend plus efficient le traitement des situations qu'on a pu repérer en amont.** » (Donneur d'alerte)

« Le maillage entre partenaires de l'équipe projet (pilote, animateur et chargés de visite) permet de créer et maintenir une dynamique avec les autres partenaires et une cohérence au niveau du département. **Il y a toute une dynamique collective, on se voit régulièrement et chacun apporte sa contribution au bon fonctionnement du dispositif. Cela favorise le lien de confiance avec les donneurs d'alerte et les acteurs-relais car il faut qu'on soit fiables et crédibles.** On a également des comités de suivi annuels avec les partenaires et des réunions plus ponctuelles dans le cas de situations complexes à traiter. » (Collectivité)

« Les opérateurs qui réalisent les visites à domicile **animent des réseaux territorialisés pour faire du lien avec les partenaires.** » (Collectivité)

- o via des outils partagés

La création d'outils partagés (fiche de repérage, annuaire des acteurs, flyer de présentation du programme, newsletter, vidéos, espace numérique partagé, etc.) facilite également le travail partenarial et la diffusion du programme sur le territoire.

« La fiche de repérage permet de faire un rapide état des lieux du logement de la personne. Un flyer a également été édité, c'est un support très intéressant pour les familles : je le laisse sur mon bureau et ça ouvre la discussion avec elles sur ces questions d'énergie. Une vidéo sur le Slime a aussi été réalisée pour faire connaître le dispositif aux élus... **Tous ces supports sont disponibles en ligne avec un espace partagé qui permet de consigner toutes les familles orientées vers le Slime et d'accéder au rapport de visite, ce qui facilite le suivi des ménages.** » (Donneur d'alerte)

« Une cartographie des acteurs du territoire sur la précarité énergétique a été créée, elle recense les différents acteurs (du monde associatif) présents et met en avant ce que fait chaque association sur le territoire. **Il s'agit d'un outil mis à disposition des ménages pour leur permettre d'identifier les acteurs qui peuvent les accompagner.** » (Partenaire)

« On a créé un guide de tous les outils et dispositifs du territoire. **C'est un peu la « bible » des chargés de visite. On s'est dit que le Slime se doit de donner au ménage une information sur tout ce qui existe.** » (Animateur)

« **On diffuse une newsletter aux acteurs de la précarité énergétique que l'on connaît sur le territoire** (les cadres des collectivités notamment), mais je ne sais pas si l'information est relayée aux travailleurs sociaux sur le terrain. » (Animateur)

- o d'améliorer la connaissance des dispositifs locaux présents sur le territoire et leur articulation

En favorisant l'interconnaissance des acteurs, le Slime contribue aussi à une meilleure connaissance des dispositifs existants sur le territoire et notamment l'action réalisée par les opérateurs ANAH, qui sont souvent peu identifiés par les professionnels de l'action sociale, voire le pôle solidarité d'EDF.

« **Ce projet nous a appris à solliciter de nouveaux partenaires : avant je ne fonctionnais qu'avec le FSL, et aujourd'hui j'apprends à fonctionner avec un plus large panel de dispositifs, on s'intéresse beaucoup plus à ce qui est en dehors de nos connaissances.** » (Animateur)

« On ne travaillait pas avec les opérateurs ANAH avant, on travaillait sur des difficultés autres avec les familles. On a beaucoup appris sur les dispositifs de l'ANAH en lien avec Soliha et Urbanis car on est relais pour eux auprès des familles. (...) **On échange avec d'autres personnes dont c'est vraiment le domaine de compétences, on a des informations qu'on n'avait pas avant, on affine les orientations et les prises en charge.** » (Donneur d'alerte)

« Le Slime donne du sens par rapport aux dispositifs existants. **Il nous a permis de travailler en étroite collaboration avec la mission EDF Solidarité dans le cadre du FSL "maintien à l'énergie" pour assouplir l'échelonnement des dettes.** » (Donneur d'alerte)

- o de monter en compétences les acteurs mobilisés

On note également de la part des professionnels une acculturation au sujet de la précarité énergétique et une montée en compétences sur la thématique, que ce soit via des présentations thématiques faites par les partenaires lors de réunions ou lors de formations spécifiques ainsi que sur le terrain lors de visites à domicile réalisées en binôme ou via les rapports de visite. Certains donneurs d’alerte interrogés rapportent qu’ils sont à présent (et grâce au programme) devenus personnes ressources sur le sujet au sein de leur équipe.

« D’avoir pu participer à toutes les étapes du projet m’a permis de monter en compétences sur la thématique, de prendre connaissance des ressources qui existent. **Je suis devenue au sein des équipes une personne-ressource sur la précarité énergétique** : je suis repérée auprès de mes collègues comme la personne qui centralise les remontées de terrain sur le repérage et les questions sur cette thématique. » (Donneur d’alerte)

« Nous avons organisé une formation sur les consommations d’énergie pour les travailleurs sociaux et certaines équipes s’en sont saisies, **Les travailleurs sociaux ont aujourd’hui en tête les notions de sous-consommation ou surconsommation, ce qui n’était pas le cas il y a 5 ans.** » (Collectivité)

« **J’avais déjà de bonnes connaissances sur le bâti mais cela m’a permis de monter en compétences sur certains aspects techniques comme la ventilation.** Et pour mes collègues du Service hygiène qui travaillent dans le domaine mais qui sont moins techniques, le partenariat avec l’animateur du Slime est très intéressant. » (Donneur d’alerte)

« **Il y a un vrai échange d’informations avec les chargés de visite, on est montés en compétences notamment sur les consommations repères.** » (Partenaire)

- o et de faire évoluer les méthodes de travail

Le travail partenarial et les échanges entre professionnels issus de différents champs de compétences amènent également à des évolutions dans les méthodes de travail et les outils développés.

« Nos diagnostics se sont peaufinés dans le temps : **nous avons créé des outils d’intervention qui mixent nos propres outils et SoliDiag afin de faire un diagnostic complet social et technique permettant de décliner un accompagnement** sous forme d’objectifs que l’on évalue sur 6 mois avec la famille. » (Donneur d’alerte)

« **Au démarrage peu d’orientations étaient issues des CCAS car l’aspect technique n’est pas forcément mis en avant dans leurs méthodes de travail.** Il y a eu tout un travail de communication sur ce qu’on faisait dans la médiation, jusqu’où on pouvait aller dans les travaux, pour que les travailleurs sociaux sur le terrain nous orientent les publics en précarité et ne restent pas uniquement dans une réponse financière à des dettes d’énergie. **On travaille aujourd’hui beaucoup plus avec les travailleurs sociaux des CCAS.** » (Animateur)

« **Jusqu’à présent les rapports Slime étaient très intéressants mais étaient mis de côté : on traitait la situation du locataire et après on passait à autre chose. Désormais nous avons un tableau de suivi que j’analyse deux fois par an pour faire remonter aux collègues des éléments à prendre en**

compte dans le cadre de notre programmation de travaux. (...) Et je commence à avoir des agences qui sollicitent le dispositif pour des locataires pour lesquels les collègues sur le terrain ne savent plus comment s'en sortir (...): **nous devenons donneur d'alerte plutôt qu'être sollicités seulement après la visite.** » (Partenaire)

...mais un programme qui peine encore à mobiliser certaines typologies d'acteurs

Certains acteurs sont encore difficiles à mobiliser sur des territoires. Sont notamment cités les fournisseurs d'énergie, les aides à domicile, les bailleurs sociaux, les agences immobilières ou encore certaines collectivités porteuses de politiques de l'habitat. Il est quelque fois évoqué la difficulté à mobiliser certains travailleurs sociaux.

Plusieurs raisons peuvent expliquer les difficultés à mobiliser les acteurs du territoire :

- L'implication dans un dispositif est très souvent une histoire de personne, il existe un facteur humain impossible à maîtriser : si un acteur ne souhaite pas contribuer au dispositif il est difficile de l'inciter ;
- L'ancrage dans les habitudes : certaines personnes sont en poste depuis longtemps et peuvent avoir du mal à se saisir d'un nouvel outil s'ils ne voient pas son utilité rapidement. C'est le cas évoqué par exemple pour les CCAS de petites communes ;
- Le manque de moyens humains des potentiels partenaires qui peut freiner l'implication dans un nouveau dispositif,
- Le turn-over, notamment dans certains services sociaux, ce qui nécessite une communication régulière sur le dispositif ;
- La « peur du doublon » est évoquée également, en ce qui concerne certaines collectivités pouvant penser que le Slime viendrait concurrencer leurs dispositifs d'amélioration de l'habitat.

Enfin, on peut supposer que le domaine de compétence du service en charge du pilotage du programme influe sur la capacité (ou pas) à mobiliser les partenaires de l'action sociale : si le pilotage est assuré par le service action sociale par exemple, il semble logique que les travailleurs sociaux soient plus enclins à s'en emparer, inversement si le pilotage est réalisé par un service habitat, il sera plus aisé de mobiliser les opérateurs ANAH que les travailleurs sociaux. L'échelle de la collectivité porteuse du Slime peut également influencer sur cette capacité : une ville porteuse d'un Slime peut rencontrer des difficultés à toucher les travailleurs sociaux du Département intervenant dans le cadre du FSL par exemple. Certaines personnes entretenues trouveraient intéressant de se rapprocher des étudiants pour lesquels les actions réalisées dans le domaine restent très exceptionnelles.

« Un gros point noir est que l'on n'arrive à pas à travailler avec les fournisseurs d'énergie, on n'a pas connaissance des personnes en impayés et il n'y a pas de réel travail avec eux sur l'accompagnement ou l'étalement des dettes par exemple. » (Collectivité)

« Nous avons du mal à sensibiliser et convaincre les aides à domicile, ils considèrent que le Slime ne s'adresse pas à leurs publics. Ces salariés ne sont pas issus du travail social et ne comprennent pas bien notre approche. » (Collectivité)

« On a encore du mal à travailler avec les bailleurs sociaux, à créer du lien. Ils ont du mal à repérer des situations. Avec certaines collectivités aussi, du fait de réticences liées à la crainte d'un chevauchement de compétences. » (Collectivité)

« **Le travail avec les agences immobilières reste compliqué** dans la médiation car ils se sentent un peu pris à défaut par la démarche et on ne maîtrise pas de notre côté le retour qui est fait au propriétaire derrière. (...) **Notre statut associatif fait qu'on est vu comme les défenseurs des locataires et pas des propriétaires, on est peu pris au sérieux par les agences.** » (Animateur)

« **On a beaucoup de mal à travailler avec les CCAS des petites communes** pour lesquels il y a très peu de repérages malgré le fait qu'on les ait rencontrés. Cela peut s'expliquer par le manque de moyens humains et l'ancrage dans les habitudes (ce sont souvent des gens qui sont là depuis longtemps) avec du mal à se saisir d'un nouvel outil s'ils n'en voient pas son utilité immédiate. Il y a aussi un travail qui est à mener au niveau des assistantes sociales du département. Il y a un fort turn-over dans les CMS et je me rends compte au bout de plusieurs années que **même si le dispositif est bien installé et sollicité par les travailleurs sociaux, il y a beaucoup d'assistantes sociales qui n'en ont absolument pas connaissance.** L'information sur le dispositif doit donc être faite très très régulièrement, tous les ans quasiment. » (Animateur)

« **Un des prochains partenaires pourrait être les associations d'étudiants : ils ne sont pas du tout inscrits dans des démarches d'accompagnement.** » (Collectivité)

5. Un travail avec les fournisseurs d'énergie permettant d'optimiser le repérage et d'accéder plus facilement aux factures des ménages

Le travail partenarial avec les fournisseurs d'énergie est plus ou moins élaboré d'un dispositif à l'autre, mais à chaque fois jugé nécessaire pour dynamiser le repérage des ménages ou le diagnostic des situations (accès aux factures) ainsi que l'accompagnement des ménages en cas d'impayés (plan d'apurement de la dette, éviter les risques de coupure, etc.).

« Dans le cadre de l'aide à l'énergie il y a un réel partenariat avec EDF qui fait remonter les situations d'impayés aux travailleurs sociaux (...) et **les correspondants solidarité appuient tout le travail du Slime en reparlant des éco-gestes avec la famille.** » (Collectivité)

« On travaille avec les plateformes solidarités d'EDF et d'Engie, ça permet d'avoir des historiques de factures que les ménages ne peuvent pas nous fournir : **il y a une grosse problématique aujourd'hui d'accès aux factures du fait de la fracture numérique.** Il faudrait systématiser les plateformes solidarité au sein de tous les fournisseurs et avoir des factures uniques d'un fournisseur à l'autre, cela faciliterait l'atteinte de notre objectif qui est de rendre plus autonomes les ménages sur la compréhension de leur facture, de leur consommation et du suivi consommation sur une plateforme client. » (Animateur)

« **Un partenariat plus poussé avec les fournisseurs permettrait de dynamiser le repérage des ménages** qui ne vont pas solliciter les travailleurs sociaux. » (Animateur)

6. Le partenariat avec les bailleurs sociaux : une relation qui apporte des bénéfices aux locataires comme aux bailleurs

Lorsqu'un partenariat est mené avec un bailleur social du territoire, le Slime s'avère apporter une vraie plus-value pour les locataires (prévention des risques d'impayés de loyer), pour l'organisme HLM (meilleure connaissance de l'état du parc de logements) et contribue à des relations plus harmonieuses entre les deux.

« **Les contenus des rapports de visites sociotechniques sont supers riches, et nous sont très utiles derrière** : soit pour prioriser une résidence dans le cadre de la programmation de travaux car on s'aperçoit qu'il y a un souci, soit, dans le cas de ressenti d'entrée d'air et d'inconfort, pour faire appel à un prestataire qui passe régler les fenêtres ou les remplacer.

(...) Pour nous, c'est souvent compliqué quand on a des locataires qui nous disent qu'ils ne sont pas bien dans leur logement, qu'ils ont de trop grosses factures, que ça ne chauffe pas, etc. **C'est donc un vrai intérêt d'avoir une personne extérieure qui va faire un bilan neutre, qui va faire des préconisations qui vont à la fois concerner les pratiques des locataires mais aussi nos logements.** »

(Partenaire)

« **Avec le dispositif Slime, les bailleurs sociaux ont une meilleure connaissance de comment on vit dans leur logement** au-delà du DPE et des études sur le bâti : en termes de confort, de ressenti des personnes, de consommations, etc. Le suivi des factures leur permet de savoir au final combien les gens paient à la fin du mois et de répondre à l'un de leurs objectifs qui est d'apporter du confort et du bien-être aux personnes qu'ils logent. » (Animateur)

« **La plus-value du partenariat pour le chargé de visite c'est aussi d'avoir des données en amont de la visite** : la fiche repérage est envoyée au bailleur social en lui demandant le DPE du logement, les derniers travaux qui ont été réalisés et si des rénovations énergétiques sont programmées dans les années à venir. Ce sont des éléments précieux. » (Animateur)

7. Les réponses apportées par le Slime aux besoins du territoire

Cette partie porte sur les réponses apportées par le Slime aux besoins du territoire et plus particulièrement analyser si le Slime permet de favoriser une meilleure prise en compte de la précarité énergétique dans les politiques publiques locales voir de contribuer à l'émergence de nouveaux dispositifs locaux.

Un programme qui répond aux besoins des familles et leur permet de se remobiliser

De nombreux témoignages décrivent l'impact des visites sociotechniques sur la remobilisation des familles : les notions de capacité d'agir ou de (re)prise de confiance reviennent de manière régulière dans ces descriptions. Les conseils apportés aux ménages et l'ensemble de l'accompagnement réalisé leur permettent une montée en compétence sur les questions liées à l'énergie et à l'habitat. Cette montée en compétence a de multiples effets bénéfiques. D'une part sur le rapport du ménage aux institutions, aux travailleurs sociaux, aux bailleurs : le ménage prend conscience que la situation qu'il subit n'est pas de sa responsabilité, il gagne en confiance et passe de la résignation à l'action, son discours gagne en expertise et a pour effet d'être mieux pris en compte par les professionnels. Il est également évoqué l'impact sur le long terme de la visite qui permet aux ménages d'être outillés dans le choix de leur futur logement. On note enfin que certains ménages recommandent la visite à leur entourage, preuve de la satisfaction quant à l'intervention proposée.

« **L'intérêt c'est qu'on est dans une politique qui va sur le domicile, on part d'une mobilisation de l'usager** qui est tout à fait favorable à ce que l'on fasse un diagnostic, on n'est pas que sur de l'aide redistributive. Les ménages, contrairement à ce qu'on voudrait penser lorsqu'on leur propose un éclairage sur leurs situations et des pistes d'action pour y remédier, s'en saisissent. A notre heureuse surprise, **on a**

des personnes qui orientent directement leur entourage vers les associations via le bouche-à-oreille. Cela indique bien que le dispositif répond à un vrai besoin et qu'on est sur un dispositif articulé, transversal. » (Collectivité)

« **Notre intervention est très complémentaire de celles de mes collègues travailleurs sociaux :** elles sollicitent beaucoup le dispositif car **le travail sur les factures permet de prendre conscience que chacun à son niveau on peut agir.** Même si ça ne résout pas tout, **cela permet aux personnes d'être actrices et de se re-mobiliser aussi parfois sur des démarches de relogement.** Lorsque le logement est trop dégradé, que les travaux ne sont pas possibles, les familles poursuivent leurs démarches de relogement et arrivent mieux à expliquer à leur travailleur social ce qui les pousse à déménager, que ce n'est pas de leur fait. Notre travail leur permet de mieux comprendre la situation d'un point de vue technique et les sensibilisent également pour leur futur logement : **notre intervention sert maintenant mais sert aussi pour l'avenir.** » (Animateur)

« Nous avons décidé d'accompagner les locataires dans toutes les phases de la médiation : de la conciliation amiable jusqu'à la conciliation par voie juridique. (...) **Les personnes qui arrivent jusqu'à ce niveau-là sont formées à la question des économies d'énergie et elles ont mis hors de cause leur responsabilité individuelle, elles savent vraiment que si les problèmes de surfacturation, de froid dans le logement et de privation persistent, c'est que le logement doit répondre à des améliorations.** Lorsque le bailleur fait face à des ménages qui ont été formés, qui ont rencontré des juristes, qui connaissent les textes en leur faveur, bien souvent on arrive à aboutir à des réalisations de travaux plus importantes que les voies de recours communs. » (Animateur)

« **Apporter des petites réponses aux gens leur permet de se remettre en position d'avancer, de se re-projeter dans leur logement et de retrouver de la confiance.** » (Collectivité)

Un programme qui contribue à lutter contre le non-recours et le repérage des ménages « invisibles »

A travers la création d'un réseau de donneurs d'alerte variés l'articulation avec d'autres dispositifs existants, et parce que "les services sociaux n'ont plus le temps d'aller au domicile", le Slime contribue au repérage de certains publics « hors radar » (personnes âgées, retraités, ménages au-dessus des seuils), qui n'ont pas recours aux aides. Grâce à la visite à domicile et l'orientation vers des solutions adaptées, le Slime remet les personnes en mouvement et facilite le recours à ces aides. L'intervention dans le logement favorise également le repérage des situations d'habitat dégradé et de mal-logement.

« **Les personnes que l'on rencontre parfois dans le cadre du Slime sont des personnes qui sollicitent peu les aides.** On les informe sur ce qui existe sur leur commune : **je pense par exemple à des personnes âgées qui ne se nourriront pas pour pouvoir honorer leurs factures d'énergie.** Le Slime permet d'apporter de l'information aux familles, facilite le recours aux aides. (...) Ça leur redonne de l'espoir sur la possibilité de régulariser leur situation d'endettement. » (Animateur)

« On touche un public peu connu par les assistantes sociales du secteur, qui sont **au-dessus des plafonds des aides sociales classiques : salariés, retraités, etc.** » (Animateur)

« On rencontre aussi beaucoup de problématiques d'indécence dans le parc privé, nos visites mettent en avant la nécessité de travaux, de réhabilitation ; dans le parc social on constate des problèmes de sur-occupation ; **nos visites mettent en avant toutes les problématiques du mal-logement.** » (Animateur)

« **Quand on vit dans des logements énergivores, on ne se bat contre rien, on a honte de dire dans quoi on vit et encore moins aux services sociaux.** Le Slime est aussi une porte d'entrée pour alerter sur des situations vers d'autres champs (social, handicap, etc.). Les services sociaux ne se déplacent pas forcément à domicile donc **avoir un tiers qui n'est pas le Département ni une assistante sociale, qui n'est pas repéré comme quelqu'un d'intrusif chez eux permet de repérer ce type de situations.** » (Donneur d'alerte)

Un programme qui vient en appui des politiques publiques locales

La plupart des collectivités enquêtées voient dans le Slime un moyen de contribuer aux politiques publiques locales en matière de transition énergétique, de lutte contre l'habitat indigne, d'action sociale. Par l'approche transversale nécessaire au traitement de la précarité énergétique et la mobilisation d'un grand nombre d'acteurs dans des domaines de compétences variés, le Slime peut aider d'autres dispositifs émergents à se structurer sur le territoire (PCAET, SPPEH, plateforme de la rénovation) ou venir en appui des dispositifs existants (PDALHPD, LHI, etc.). Dans tous les cas, ce programme trouve toute sa pertinence lorsqu'il est intégré aux politiques publiques locales, c'est également un facteur de sa pérennisation.

« Le Slime contribue à faire le lien entre une problématique de précarité énergétique, les réponses en termes d'accompagnement social, celles en termes d'habitat, **cela préfigure l'idée de plateforme de la rénovation qui doit se mettre en place.** » (Collectivité)

« **Le Slime a un impact sur la politique de lutte contre l'habitat indigne** car on fait de la prévention et on essaie d'intervenir avant que le logement se dégrade fortement. » (Animateur)

« **L'objectif est que le Slime soit porté par le service citoyenneté et transition des territoires pour lui donner une dimension plus large que l'action sociale ou le logement, et l'inscrire dans les différents programmes de la collectivité :** Contrat de transition énergétique, SPPEH, etc., ce qui permettra de repérer les ménages par d'autres biais et d'impliquer les EPCI. » (Collectivité)

« **L'opération est en lien avec la stratégie Climat Énergie** de la collectivité et la compétence sociale du CCAS. » (Collectivité)

« Le service Habitat réfléchit à accompagner les travaux d'une copropriété dans laquelle une visite Slime a été réalisée et **nous pouvons servir de donneur d'alerte pour l'action Cœur de ville⁹** afin d'identifier des logements à traiter et orienter vers l'opérateur. Enfin, **nous avons été associés à la définition du PLH de la Métropole pour notre expertise sur les conditions d'occupation des ménages sur la zone.** » (Animateur)

« **Le Slime est inscrit dans le Plan d'Action pour l'Habitat et le PDALHPD.** Le dispositif a vraiment toute sa place dans une politique départementale car on met l'humain au cœur du dispositif : on va chez les personnes et on prend le temps de réaliser un accompagnement personnalisé et dédié à la question de l'énergie. **En tant que département on a toute légitimité à agir sur la précarité énergétique, le Slime est un outil de chef de file indispensable.** » (Collectivité)

⁹ Un des objectifs du plan national Action cœur de ville est d'améliorer les conditions de vie des habitants des villes moyennes via, entre autres, l'incitation à la rénovation de logements du parc privé (aides aux travaux, accompagnement) et la lutte contre l'insalubrité. https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2020-05/presentation_action-coeur-de-ville.pdf

...mais dont l'impact supposé sur le volet préventif du FSL et la baisse des impayés reste à prouver

Depuis la loi Besson du 31 mai 1990, le PDALHPD institue un fonds de solidarité logement (FSL) destiné à la fois à mettre en place des mesures d'accompagnement social lié au logement pour garantir l'accès ou le maintien dans le logement (mesures ASLL) et à accorder des aides financières directes : aides au paiement du loyer, des factures d'eau, d'énergie et de téléphone pour les ménages en situation d'impayés. Il appartient à chaque département de définir les modalités d'attribution de cette enveloppe à travers le règlement du FSL. Celui-ci peut notamment contribuer à financer des actions préventives de réduction des consommations d'énergie type FATMEE, Slime, etc. Par ces actions, l'enjeu est de diminuer le nombre de demandes d'aides aux impayés d'énergie et/ou la récurrence des demandes.

Si la plupart des personnes entretenues supposent que l'intervention au domicile des ménages permet d'atteindre ces objectifs voire de contribuer au maintien dans le logement (en diminuant la facture énergétique, on facilite le paiement du loyer), ces éléments ne sont pas mesurés quantitativement dans les territoires enquêtés. On notera que certaines personnes témoignent avoir permis, au contraire, à des ménages éligibles, en situation de non-recours, d'accéder au FSL.

« Est-ce que le Slime diminue le nombre de demandes au FSL ? Je dirais plutôt l'inverse, **notre intervention permet aux ménages non repérés d'accéder au FSL.** » (Animateur)

« Ça n'est pas systématique mais **je pense que dans certains cas on diminue les impayés d'énergie** : on intervient encore beaucoup chez des ménages qui ne sont pas mensualisés. Et à partir du moment où ils vont avoir une mensualisation qui correspond à leur consommation et qu'ils ont les moyens de régler la facture mensuelle, ils n'auront pas la grosse facture de régularisation l'année d'après et ils ne retourneront pas au CCAS. » (Animateur)

« **Avec les petits travaux effectués, le matériel installé, les conseils donnés... on ne diminue peut-être pas le nombre d'aides** (vu les bâtiments énergivores pour lesquels on ne peut pas changer grand-chose) **mais c'est certain que cela permet une baisse du montant des factures et donc du montant des aides allouées.** (...) Il y a des familles qu'on ne revoit pas et c'est tant mieux. » (Donneur d'alerte)

« **Il est difficile de croiser les données** (chacun a sa base de données : les bénéficiaires du FSL, du Slime) et nous n'avons pas de volume assez conséquent pour tirer des conclusions. » (Collectivité)

Un usage inégal des fichiers d'aide aux impayés (FSL) et des fichiers des fournisseurs pour repérer les ménages

Le repérage via les aides aux impayés est réalisé sur certains territoires : « Nous faisons le lien avec les demandes de FSL pour lesquelles les instructeurs peuvent nous saisir directement quand ils voient passer une demande. » (Collectivité)

Toutefois, la pertinence de l'analyse des impayés d'énergie pour repérer les ménages en précarité énergétique est questionnée par certains interlocuteurs. D'une part car la situation d'impayé n'est pas forcément liée aux dépenses d'énergie et dépend des arbitrages réalisés par le ménage (payer la facture énergétique ou plutôt d'autres postes) : « toutes les personnes en impayés ne le sont pas parce qu'elles ont des problèmes d'énergie ou de mésusages. » (Collectivité).

D'autre part, les retours des travailleurs sociaux semblent indiquer que « ce mode opératoire n'est pas concluant car les ménages acceptent rarement la visite proposée via cette méthode. » (Animateur)

On notera que dans certains territoires, les CCAS et les PIMMS¹⁰ peuvent faciliter le repérage des ménages via l'utilisation des fichiers impayés des fournisseurs.

« Le PIMMS reçoit ce fichier et nous fait beaucoup d'orientations, après nous contactons les familles en lien avec le PIMMS. » (Animateur)

« Ces fichiers sont traités par les plus gros CCAS du département et par le PIMMS mais on ne traite pas directement ces listes transmises par les fournisseurs. Ça fait partie des choses que l'on doit renforcer. » (Collectivité)

Un programme qui contribue à l'émergence de nouveaux dispositifs/actions...

A travers le diagnostic réalisé au domicile et les échanges entre les partenaires sur les situations particulières rencontrées par le ménage, le Slime favorise une remontée des besoins des ménages pour lesquelles, dans certains cas, les dispositifs existants n'apportent pas de réponses. Lorsqu'il est inscrit dans la durée, le programme contribue donc à faire émerger de nouvelles solutions, de nouveaux dispositifs, de nouvelles actions. Médiation locataire-bailleur, procédure spécifique d'étalement de la dette, aides extra-légales au remplacement d'équipements électroménager, fonds sociaux d'aide aux travaux, on observe un large panel des solutions proposées au bénéfice des ménages, portées par des partenaires différents en fonction de leurs orientations.

« Le Slime a permis cette émulation de la réflexion, la possibilité de développer certaines compétences et de **proposer d'autres projets permettant d'aller plus loin dans l'amélioration thermique des logements.** » (Animateur)

« Quand le Slime est né on s'est dit : que peut-on faire de plus ? Et notamment comment mieux aider les ménages lorsqu'ils ont une dette avec des consommations qui continuent ? Pourquoi ne pas mettre en place **un échelonnement au-delà de nos prérogatives tout en incluant les consommations à venir** et en demandant aux ménages de réaliser de leur côté un effort en commençant à honorer leur dette. Ce dispositif fonctionne car il y a un suivi et une prise en main dans le cadre du Slime. » (Partenaire)

« **Certains CCAS ont également participé au Slime via la mise en place d'aides extra-légales au remplacement d'équipements.** » (Collectivité)

« **La médiation bailleur-locataire est strictement adossée au Slime** puisqu'il faut un rapport de visite Slime pour lancer la médiation. Cela permet d'avoir un regard neutre du diagnostic sociotechnique pour informer le bailleur et travailler à partir de ce constat avec lui : est-ce que vous le partagez ? Que fait-on maintenant ? » (Animateur)

« **Le fonds petits travaux a dès le début fait partie du Slime** car on s'est dit qu'il y aurait forcément beaucoup de dossiers où on ne pourrait pas aller sur des aides ANAH au regard de la situation financière des personnes. On s'est aussi rendu compte que malgré le besoin de petits travaux ou de petites réparations, il y avait des secteurs où on ne peut pas mobiliser facilement des artisans ou que les

¹⁰ Point d'Information Médiation Multi Services : lieux d'accueil et de médiation entre les populations et les services publics, ils informent, orientent ou accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives. Il en existe 67 en France.

personnes ne les laissent pas facilement entrer chez elles. Donc on a décidé d'expérimenter le Bricobus (des Compagnons Bâtitseurs) avec des moyens dédiés pour réaliser ces petits travaux. (Collectivité)

« Il faut déployer plusieurs niveaux de réponses pour avoir plus de chances de coller au besoin des personnes et le Slime permet de mettre en exergue les manques et de ré-ajuster les réponses. »
(Collectivité)

L'exemple de Lille est particulièrement illustrant de la manière dont au fil des années le Slime permet aux collectivités locales du territoire de se saisir de la lutte contre la précarité énergétique, à travers la remontée des besoins des ménages et la coordination des acteurs, et d'adapter ou créer de nouveaux dispositifs :

« Le Département avait lancé la première version d'une aide aux travaux de rénovation (en matière de sécurité, d'isolation, d'insalubrité) visant les propriétaires occupants, les propriétaires bailleurs et les locataires. Rapidement après, l'accent a été mis sur les locataires, avec le projet expérimental de « Médiation précarité énergétique » initié avec la ville de Lille, via le Slime.

Ensuite, la Prime expérimentale "Energie" (Ville de Lille) est clairement née des besoins mis en évidence dans le cadre du Slime. Elle a été pensée pour « combler les trous » : elle s'adresse aux propriétaires bailleurs dont les locataires dépassent les critères de ressources et toutes les situations particulières où le NEHS n'est pas mobilisable.

Enfin, la prime "petits travaux" de la Métropole s'est mise en place en même temps que le Slime métropolitain. Grâce à l'expérience du précédent Slime, cette prime répond aux délais d'instruction du dispositif NEHS qui pouvaient freiner certains propriétaires bailleurs. Le dispositif "petits travaux" de la Métropole a été pensé pour être souple et rapide, afin de faciliter la médiation travaux avec les bailleurs.

L'expérience de notre territoire montre effectivement que le Slime permet de faire remonter la réalité des situations de précarité énergétique, de réunir les acteurs travaillant sur ces questions, de croiser leurs regards, leurs propositions et de faire naître de nouvelles actions ou d'ajuster celles déjà existantes. Cela implique qu'il y ait une volonté politique sur le territoire (ville, agglomération) pour structurer cette réflexion et mobiliser les moyens qui permettent d'agir. » (Animateur)

...Et qui confirme le manque de réponses apportées aux locataires, parents pauvres des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique

Ce sujet revient de manière significative auprès des personnes interviewées qui se sentent impuissantes face à un cadre légal qui prend peu en compte les questions énergétiques en matière de décence des logements et le manque de réponses apportées aux locataires.

« L'accompagnement du Slime reste quelque chose qui n'est pas coercitif, on propose d'améliorer mais derrière il n'y a pas de sanction si les bailleurs ne réalisent pas les travaux (...). Il faudrait pouvoir contraindre le propriétaire bailleur à ne pas louer le logement si celui-ci est trop énergivore, pour avoir un dispositif beaucoup plus efficace. » (Donneur d'alerte)

« Le Slime permet justement de mettre en avant qu'il y a un manque sur le traitement du parc locatif privé : on ne veut pas s'occuper des bailleurs privés alors qu'on a un parc locatif vieillissant sur le territoire qui a besoin d'être rénové. » (Animateur)

Des efforts seraient à faire concernant l'information des bailleurs sur le cadre légal, les aides mobilisables, les solutions de travaux.

« **Il faudrait aller plus loin dans l'accompagnement des propriétaires bailleurs privés** (médiation bailleur/locataire, ingénierie technique et administrative) car ils peuvent avoir des aides mais ne le savent pas forcément. » (Collectivité)

« Le lien avec l'ADIL est fort sur la médiation avec mes collègues juristes car **la grosse moitié des bailleurs du parc locatif privé sont des petits propriétaires qui n'ont pas connaissance de la réglementation en matière de rapports locatifs**. Il y a donc besoin de renseigner les bailleurs comme les locataires sur leurs obligations, ce qu'ils peuvent faire ou pas faire, etc. » (Animateur)

8. Analyse du programme national piloté par le CLER

Cette dernière partie de l'analyse vise à évaluer le pilotage du programme, à la fois concernant la méthodologie du Slime en trois phases (repérage, visite, orientation), l'accompagnement proposé par le CLER et les outils mis à disposition des territoires, mais également d'évaluer les avantages et inconvénients du mécanisme de financement via les CEE.

La force du dispositif : Le diagnostic sociotechnique au domicile

- Un accompagnement technique ET social

« **Le diagnostic sociotechnique c'est la force de ce dispositif qui allie des compétences techniques et d'accompagnement**, il va au-delà même de l'aspect énergétique puisqu'à travers le diagnostic, les travailleurs sociaux qui sont dans le binôme sont en capacité d'évaluer s'il y a besoin d'un autre type d'accompagnement. »(Collectivité)

« Ce dispositif est nécessaire car il permet de répondre à un réel besoin, **le diagnostic gratuit est un vrai plus pour le ménage qui ne peut pas aller voir un travailleur social**, on vient à son domicile et on intègre l'ensemble de ses problématiques. » (Partenaire)

- Privilégier un cadre souple et adapté aux particularités de chaque situation rencontrée

« **Il nous semble important de ne pas imposer la deuxième visite de manière systématique mais de la réaliser en fonction des besoins**. Pour les familles autonomes, envoyer le rapport par mail ou par téléphone serait tout aussi bien, et éviterait de se déplacer. A l'inverse on pourrait revenir une troisième fois chez certaines familles pour travailler l'orientation, poser des équipements complémentaires. Avec le Covid, on a proposé aux familles d'échanger par téléphone et d'envoyer le rapport par mail et cela a bien fonctionné. » (Animateur)

- Des situations pas toujours évidentes « à porter » par les chargés de visite

« **On s'est aperçu qu'on a fait porter aux collègues un sac à dos un peu trop lourd**. L'équipe de chargés de visites s'est retrouvée dans des structures où il n'y avait pas d'approche sociale en interne (il s'agissait plutôt de structures de thermiciens). Et quand vous faites 150 situations à l'année qui se cumulent au fil du temps, dont certaines sont très difficiles et dont on ne ressort pas indemne, on ne peut pas « refermer la porte » comme ça. (...) On a essayé de mettre en place des réunions plus régulières pour échanger sur les situations (...) mais il faudrait aller plus loin : **quels outils pourrait-on donner aux structures pour accompagner leurs chargés de visites sur l'approche sociale ? Peut-être former l'animateur Slime à l'analyse de pratiques professionnelles ?** » (Animateur)

Des améliorations à faire en matière d'orientation des ménages et d'accompagnement post-visite

La question de l'orientation post-visite est souvent soulevée dans les entretiens notamment pour aller jusqu'à la réalisation de travaux dans le logement ou pour repérer des situations d'habitat dégradé en orientant vers les services d'hygiène et de santé. Si un travail semble nécessaire sur ce point, les ménages n'étant pas toujours prêts à aller plus loin (réalisation de travaux par exemple), certains ne jugent pas pertinent de rendre obligatoire l'accompagnement post-orientation. Le suivi des ménages post-visite est également pointé comme particulièrement chronophage, or ce temps n'étant pas "valorisé" dans le cadre du Slime, il est complexe pour les structures de s'en emparer.

« La limite du Slime c'est peut-être de s'arrêter à la proposition d'orientation sans forcément pousser les accompagnements jusqu'à la réalisation de travaux, c'est ce qui fait notre plus-value sur le territoire : d'avoir pu coupler le Slime avec le PIG, on peut aller du repérage jusqu'aux travaux, jusqu'au bout du dispositif et ça c'est intéressant. (...) Je ne milite pas forcément pour que le Slime exige d'aller jusqu'au bout du processus, car l'orientation nécessite aussi l'adhésion du ménage ce qui n'est pas possible à chaque fois non plus, ça doit constituer un plus. » (Collectivité)

« C'est très bien d'orienter les ménages, mais s'ils ne sont pas en capacité de se saisir de ce qu'on leur propose, il faut pouvoir revenir vers eux. C'est d'ailleurs pourquoi on a essayé de développer un accompagnement post-visite pour les ménages les plus fragilisés (aide à la réalisation de devis, compréhension du budget travaux, etc.). (...) dans une logique de suivi-évaluation. » (Animateur)

« Ça ne suffit pas d'entrer les préconisations dans SoliDiag pour que ce soit satisfaisant. Il faut crédibiliser le dispositif en rendant des comptes sur les réelles modifications qui ont eu lieu. Mais c'est très chronophage (...). Ce temps induit pour la prise de relais est très important pour que la visite et les préconisations soient suivies d'effets, et il n'est pas valorisé par le CLER ou la convention qu'on a avec les opérateurs, il faudrait le formaliser. » (Collectivité)

Des propositions émergent dans les entretiens pour renforcer ce volet orientation : la formation des chargés de visite sur les questions de décence des logements et d'insalubrité, une veille plus efficace sur l'évolution des aides, un accompagnement post-visite au cas par cas selon la situation de l'occupant.

Les outils proposés par le CLER jugés de qualité et des propositions d'amélioration

De manière assez unanime, les personnes interviewées sont globalement très satisfaites :

- de l'accompagnement réalisé par l'équipe du CLER : *« Les relations sont très bonnes avec le CLER, ils sont réactifs, disponibles. »* (Collectivité)
- et de faire partie d'un programme national favorisant la mutualisation et les échanges de bonnes pratiques : *« Le programme national permet un apport en outils et c'est rassurant de savoir qu'il y a un réseau national (le RAPPEL) qui pourrait répondre à mes questions. »* (Animateur)

Bien que les interlocuteurs soulignent leur intérêt pour les outils proposés et les bénéfices pour leurs pratiques, on note des divergences quant à leur utilisation : lorsque ces outils nécessitent des frais pour les participants (frais de déplacements, d'hébergement pour le séminaire annuel, les formations au DST), les « acteurs de terrain » peinent à en bénéficier. La question du temps disponible pour participer aux événements du programme constitue également un frein notable.

- Le séminaire annuel Slime : un moment d'échanges qui « nourrit »

« Le séminaire annuel est très intéressant pour les moments d'échanges, d'outils, **nous sommes très nombreux par rapport aux années précédentes, cela permet de repartir avec des contacts, des idées, ça nourrit**, notamment pour moi qui y suis depuis longtemps, et le format de deux jours est adapté. » (Animateur)

« **Le séminaire est un temps important de l'année. Son intérêt est de pouvoir amener une réflexion sur nos pratiques, rencontrer d'autres Slime et nous apporter de l'expertise. On a besoin d'un regard critique et de nous auto-évaluer pour nous améliorer.** L'expertise nationale est importante, ce n'est pas que de l'animation, j'ai besoin d'être confrontée à certaines réflexions, d'être mise en alerte, en vigilance sur certaines choses pour continuer à monter en compétences. » (Collectivité)

- Le logiciel SoliDiag : un outil reconnu pertinent mais qui suscite beaucoup de frustration et nécessite d'être amélioré

Parmi les outils du programme, le logiciel SoliDiag est celui qui a suscité le plus d'expression de la part des interviewés. Globalement, la plupart des utilisateurs ont bien compris l'intérêt de ce logiciel notamment dans une visée de reporting local et national, ce dernier permettant de valoriser les effets du programme en matière de lutte contre la précarité énergétique et in fine d'en assurer sa reconduction dans le cadre d'une éligibilité au mécanisme des CEE.

L'un des intérêts évoqués du logiciel est de pouvoir modéliser les consommations d'énergie du ménage, les économies potentielles et d'en faire une restitution communicante auprès du ménage (« *SoliDiag me sert d'appui dans mes propos sur la répartition des énergies, les gains à faire. Ça a de l'impact car c'est visuel pour les personnes qu'on accompagne.* » (Animateur)). Le suivi des situations est également évoqué comme un intérêt du logiciel : « *J'utilise énormément la partie suivi des ménages : je complète l'onglet quand j'ai des nouvelles d'un acteur-relais, d'un donneur d'alerte, etc. ce qui permet de suivre toutes les étapes.* » (Animateur)

Néanmoins, ce logiciel, qui est en cours de restructuration par le CLER, présente un certain nombre d'imperfections.

Pour les structures réalisant le diagnostic sociotechnique et déjà actives avant la mise en place du logiciel, SoliDiag est venu s'ajouter à des outils de saisie déjà existants, réalisés « sur mesure ». Dans ce cas, les utilisateurs sont obligés de faire une double saisie des données (dans leur propre outil puis dans SoliDiag) générant un sentiment de perte de temps important.

« **Le rapport est souvent assez technique, assez long et pas toujours accessible au ménage.** On ne l'édite plus depuis deux ans et demi, on ne remplit que les données obligatoires et on travaille beaucoup sur notre propre rapport ménage. » (Animateur)

« **SoliDiag est efficace pour faire remonter le suivi du dispositif mais il est compliqué à utiliser pour notre propre reporting, donc je refais mes propres calculs et mon propre rapport.** » (Animateur)

D'une manière générale, le nombre de données à saisir dans le logiciel est jugé trop important. Ce sentiment est renforcé par le fait que les utilisateurs n'ont pas accès à la « boîte noire » du logiciel, n'en comprennent pas les calculs et/ou l'intérêt de la saisie de certaines données socio-économiques sur la famille.

Lorsque plusieurs structures interviennent sur un territoire, elles regrettent de ne pas pouvoir extraire leurs propres données pour la réalisation de bilans, les données d'un même territoire étant saisies sur le même profil d'utilisateur.

- [Le site internet www.lesslime.fr : simple d'utilisation et ergonomique](http://www.lesslime.fr)

Ce site permet de s'enrichir des expériences des autres territoires, de trouver des idées d'actions/dispositifs à développer sur son propre territoire.

- [Des besoins d'outils et de méthodes pédagogiques pour dynamiser l'animation du partenariat local](#)

L'animation du partenariat local gagnerait à être renforcée par la mise à disposition de moyens pour favoriser la mobilisation de donneurs d'alerte et d'acteurs-relais.

« Il faudrait prévoir un groupe de travail qui crée des outils clés en mains pour préparer et animer un stand, une animation, etc. Ça n'est pas inné pour tout le monde selon son parcours professionnel. (...) Le volet communication est à renforcer auprès de certains donneurs d'alerte (...) nous aimerions savoir comment les toucher : courrier ? Flyer ? Mailing ? Passer par les fédérations ? Présence aux événements ? Comment être présent là où ils sont ? » (Animateur)

« La question des compétences des animateurs Slime est essentielle pour gagner en termes de leviers d'action : si on veut que tous les partenaires que l'on souhaite impliquer se sentent concernés, il faut de l'animation. Une piste : **une formation dédiée aux animateurs Slime sur l'animation** (accompagnement au changement, dynamique collective, comment mettre en mouvement, question de la posture et de la facilitation, etc.) ? » (Collectivité)

9. *Le mécanisme de financement du programme par les CEE Précarité énergétique : gage de pérennisation du dispositif*

Interrogées sur leur perception du mécanisme de financement des CEE - en termes de montant alloué et de facilité d'utilisation – et sur l'évolution du mécanisme depuis 2019¹¹, la plupart des collectivités jugent le nouveau mécanisme bien plus adapté.

Certains interlocuteurs témoignent d'un intérêt financier parfois meilleur pour l'ancien mécanisme : jusqu'à 80% des dépenses financées grâce à ce dernier. Il est à noter que ces bonnes conditions de financement concernent surtout l'année 2018 pour laquelle le marché des CEE était très favorable, notamment pour les collectivités en mesure de négocier les certificats en direct sur le marché. Globalement sur le programme national, ce taux de couverture des dépenses se situait entre 50 et 60% pour 2018.

Le système de "forfait" en fonction de l'ambition donnée au programme incite à apporter de la qualité à l'intervention proposée aux ménages.

Le mécanisme des CEE, par l'ampleur des montants alloués, participe fortement à sa pérennisation :

¹¹ Avant 2019, en fonction des dépenses de la collectivité sur le programme, celle-ci pouvait valoriser elle-même les CEE sur le marché ; à partir de 2019 le CLER a contractualisé avec un obligé et s'occupe en direct de la valorisation des CEE pour la collectivité sur la base d'un forfait calculé par ménage et des objectifs sur le nombre de ménages touchés.

« Il s'agit d'un programme qui a des coûts importants, les CEE font partie des clés de pérennisation, si ce n'était plus possible ça remettrait en cause tout le fonctionnement ». (Collectivité)

Cependant, certaines collectivités expriment leurs craintes à s'engager sur un mécanisme qui ne s'inscrit pas dans la durée et dont la reconduction est régulièrement incertaine, fragilisant de fait au niveau local la conviction des élus à s'engager dans le programme et la consolidation des partenariats.

Par ailleurs l'impossibilité d'affectation du montant alloué par les CEE à une ligne budgétaire spécifique des comptes de la collectivité rend difficile la valorisation de ce soutien auprès des élus car il est de fait noyé dans les recettes de la collectivité.

Enfin, le critère sur le nombre de ménages accompagnés pour bénéficier des CEE reste insécurisant pour les collectivités qui démarrent. C'est également une inquiétude renforcée actuellement par la crise sanitaire qui vient impacter fortement les possibilités de réalisation de visites au domicile des ménages.

« On n'a plus à financer le CLER ce qui était compliqué pour nous avant, on a une visibilité du financement qu'on va avoir en fonction des objectifs qu'on s'est fixé et du forfait alloué, cela sécurise et fluidifie, et ça nous allège au niveau administratif. **Cela nous donne un objectif commun que l'on peut partager avec nos associations partenaires.** » (Collectivité)

« Le fonctionnement actuel est un peu moins intéressant financièrement, **le marché des CEE était plus favorable à l'époque quand on pouvait négocier en direct**, on a pu monter jusqu'à 80% de dépenses. Le programme nous a donné l'opportunité d'accéder à ce marché des CEE dont on ne s'était pas saisi et de financer les conseils et les petits équipements. » (Collectivité)

« **Le système de bonus¹² est assez pertinent** car le montant financé est pour nous plus favorable avec un profil de chargés de visites experts, **cela nous incite à bonifier le dispositif et à pérenniser le profil de personnes recrutées.** » (Collectivité)

« **Le nouveau mécanisme peut générer de la fragilité en cas de baisse d'activité** (suite à la crise sanitaire par exemple) ou pour une première année de Slime car le financement est lié au nombre de ménages ». (Animateur)

« **Je trouve dommage que l'on ne puisse plus proposer un dispositif sur trois ans** (comme on pouvait le faire en 2017). **Ce manque de visibilité est compliqué car à notre niveau on réinterroge chaque politique publique quand elle se termine**, donc on serait dans ce cas en insécurité d'une année sur l'autre. Et le fait d'avoir pu partir sur trois ans au démarrage en investissant beaucoup d'énergie et de moyens, ça donnait de la visibilité aux donneurs d'alerte sur l'existence du dispositif et rendait moins complexe la gestion du projet pour les opérateurs notamment en termes de gestion des moyens humains (contrats de travail, etc.). **Un Slime sur un an fragilise le dispositif et on prend le risque d'en sortir.** » (Collectivité)

¹² Tranches supplémentaires appliquées au forfait en cas de renforcement des modalités d'intervention (profil expert du chargé de visite, médiation bailleur-locataire, etc.).

10. Le pacte de Cahors¹³, un dispositif jugé « absurde » et qui limite fortement le développement de l'activité

Le pacte de Cahors qui limite à 1,2% par an la hausse des dépenses de fonctionnement de la collectivité, contraint fortement le développement du programme. Le fait de générer des recettes supplémentaires en accompagnant un nombre plus important de ménages ne permet pas en face d'augmenter les dépenses de fonctionnement, ce qui constitue un véritable casse-tête et qui se traduit dans les propos recueillis par une certaine colère face à un dispositif jugé "absurde" et qui ne va pas dans le sens de la massification de la rénovation énergétique.

« **On a eu un démarrage au-delà de nos espérances dès la première année**, et comme on est aujourd'hui au forfait par rapport au nombre de ménages accompagnés **si on a une augmentation de l'activité on a une augmentation de notre financement, or on est plafonné dans nos ambitions par le pacte de Cahors. (...) Et on est obligés de contraindre un dispositif qui fonctionne.** Ce pacte est absurde car si on va chercher des budgets complémentaires, on a les moyens de financer des dépenses supplémentaires sans aller sur de l'impôt, sans aller sur la dotation de l'état qui augmente, là on va sur le marché des pollueurs, des droits à polluer, et cela nous barre l'accès à ce marché, au développement de ce mode de financement. Un déficit c'est un différentiel entre des recettes et des dépenses, et là on s'arrête juste sur les dépenses, c'est stupide, même en termes de gestion financière c'est un raisonnement tronqué : **si on est dans une logique financière c'est absurde, si on est dans une logique de politique publique c'est absurde et si on est dans une logique environnementale c'est encore plus absurde...c'est absurde sur toute la ligne !** » (Collectivité)

« C'est clair que ce pacte est un problème pour nous aujourd'hui : entre 2018 et 2019 on a pas mal augmenté les moyens dédiés et à l'échelle de la collectivité on doit respecter des principes budgétaires assez stricts. Et il nous faut chaque année défendre le budget mais au détriment d'autres politiques publiques pour ne pas trop augmenter les dépenses de fonctionnement. **On aurait plus de marge de manœuvre en étant en dépense d'investissement et non de fonctionnement.** » (Collectivité)

11. Quel avenir pour le programme Slime ?

Si un Conseil départemental interrogé sur sa vision du programme Slime dans les prochaines années a exprimé une réelle inquiétude sur les conditions de sa pérennisation :

« Depuis deux ans, nous sommes dans un impératif de baisse des frais de fonctionnement. (...) Nous devons nous recentrer sur nos compétences obligatoires : RSA, handicap, autonomie (...) on a pu continuer à maintenir le Slime, l'étendre en allant chercher sur le FSL mais **je ne suis pas sûre que l'on pourra continuer à pouvoir le faire pour les années à venir.** » (Collectivité)

¹³ Ce dispositif, inscrit dans la loi de programmation des finances publiques pour les années 2018 à 2022 ([art. 29 de la loi n°2018-32 du 22 janvier 2018](#)) afin de maîtriser les dépenses de fonctionnement des collectivités, limite à 1,2% par an la hausse de ces dépenses.

La plupart des personnes entretenues sont plutôt optimistes et souhaitent voir ce programme essaimer et se pérenniser :

« **Le mode de financement est important, la méthode est bonne, le besoin est là...** il y a du lobbying pour faire de la précarité énergétique une grande cause nationale, les choses avancent sur la rénovation énergétique, tout le monde semble d'accord... **le Slime a de l'avenir devant lui !** » (Collectivité)

« J'espère que le dispositif existera toujours car **c'est une vraie alternative à d'autres programmes : quand on peut faire de la rénovation globale c'est très bien mais il n'y a pas toujours les moyens** et on est souvent sur des situations qui font appel à d'autres enjeux et le Slime est une réponse qui tient compte de la situation de la personne. » (Collectivité)

« **Ça devient un outil indispensable, il faudrait qu'il existe dans chaque département** au vu des enjeux liés à l'augmentation du coût de l'énergie, la prise de conscience environnementale et des obligations faites aux bailleurs de ne plus loger des locataires dans des passoires thermiques. » (Animateur)

Conclusion du volet « Territoires »

1. Quels sont les principaux effets du Slime dans les territoires ?

Le Slime est un outil de politique publique qui **permet de structurer les partenaires sur un territoire, d'agir de manière transversale et de répondre à certains besoins du territoire.**

Certes, il ne permet pas forcément une réduction massive des consommations d'énergie des ménages précaires ou des demandes d'aide aux impayés. Au contraire :

« C'est l'inverse j'ai permis aux ménages non repérés d'accéder au FSL » (Animateur)

Mais en améliorant le confort, la maîtrise des consommations des ménages et la prise en main de leurs équipements, en leur (re)donnant confiance et du pouvoir d'agir, **le programme permet une réappropriation de son logement et le maintien dans le logement**

« Il y a forcément un impact sur le volet préventif du FSL du moment que l'on mène une action qui a pour objectif le maintien dans le logement. » (Donneur d'alerte)

Le diagnostic sociotechnique gratuit réalisé au domicile des ménages, et parfois en binôme travailleur social-thermicien, **constitue l'atout majeur du dispositif** et répond à un réel besoin des ménages, notamment les plus modestes quelquefois exclus des dispositifs de droit commun. Si le réseau de donneur d'alerte facilite le repérage de publics « invisibles », le diagnostic socio-technique, et les orientations qui en découlent, contribuent à **lutter contre le non-recours.**

Le Slime, par ses modalités d'intervention sociotechniques et la mobilisation d'acteurs œuvrant dans différents champs de compétences (énergie, logement, action sanitaire et sociale), est **un programme qui permet de concilier transition énergétique et justice sociale à l'échelle des territoires et de contribuer à apporter des réponses concrètes aux enjeux globaux sur le sujet.** A la jonction entre les questions sociales et énergétiques, ce programme s'attache à prendre en compte les situations particulières rencontrées par les ménages partant du postulat qu'il n'y a pas une typologie de ménage en précarité énergétique. Cette approche centrée sur le vécu des familles et leurs problématiques participe à nourrir les réflexions des territoires sur les réponses adéquates à apporter, **ce travail sur la**

précarité énergétique permet dès lors l'émergence de nouveaux dispositifs et de nouvelles actions au bénéfice des ménages et plus particulièrement les locataires du parc privé pour lesquelles les solutions se font encore trop rares.

Enfin, **le Slime contribue fortement à renforcer les dynamiques partenariales dans les territoires**, l'interconnaissance entre acteurs de différents domaines et leur montée en compétence. Ce programme apparaît extrêmement stimulant pour les professionnels qui en sont partie prenante.

2. *Quels sont les principaux facteurs de réussite et de pérennisation du Slime ?*

« *Du local au global* » : **la plupart des territoires enquêtés sont partis d'une expérimentation à petite échelle**, pour tester le dispositif, convaincre les élus et les acteurs locaux, les travailleurs sociaux notamment, et ensuite l'élargir à un territoire plus vaste. **La présence d'associations spécialisées** et expertes dès le démarrage facilite la réalisation de cette première étape et rassure la collectivité pour s'engager dans le programme national. Le dépôt de la candidature, et l'accompagnement de qualité réalisé par le CLER, est également l'occasion d'**intégrer le Slime dans un programme de politique publique locale** : PDALHPD, PIG, SPPEH, PCAET, etc. D'après l'analyse des entretiens, il apparaît donc que le Slime a toute sa pertinence lorsqu'il est articulé à des programmes existants et non considéré comme un programme à part, déconnecté des autres dispositifs. « *Certains départements font le choix de faire un PIG à l'échelle d'un département, dans ce cas il est intéressant d'y adosser un Slime pour élargir la focale sur le repérage, sur le conseil, voire aller jusqu'aux travaux.* » (Collectivité)

Il semble également important d'**inscrire le dispositif dans la durée et le penser sur le long terme** dès le départ sans attendre de résultats tangibles dès la première année de lancement : « *On sait bien que la première année on essuie les plâtres, qu'on ne peut pas tirer des leçons au bout d'un an, il faut au moins pousser une deuxième année pour évaluer si cela fonctionne ou pas.* » (Collectivité)

La gouvernance du Slime, et plus particulièrement **la création d'une instance spécifiquement dédiée au suivi et à l'orientation pouvant rassembler un panel large d'acteurs**, apparaît également comme un élément essentiel pour la réussite du programme « *Il faut créer des espaces de partage que les gens se rencontrent, que le Slime permettent de faire du lien entre tous les acteurs dans les différents domaines de compétences (santé, énergie, logement, social, etc.).* » (Collectivité)

Le maintien d'une dynamique partenariale avec les acteurs locaux, que ce soit par des réunions plénières annuelles, des rencontres bilatérales ponctuelles, de l'information au fil de l'eau concernant les situations traitées, etc., semble indispensable pour légitimer le dispositif et assurer le lien de confiance avec les donneurs d'alerte et les acteurs-relais.

Mettre en œuvre **des moyens de communication importants**, tant internes qu'externes, est un gage de réussite pour le repérage comme la mobilisation des partenaires.

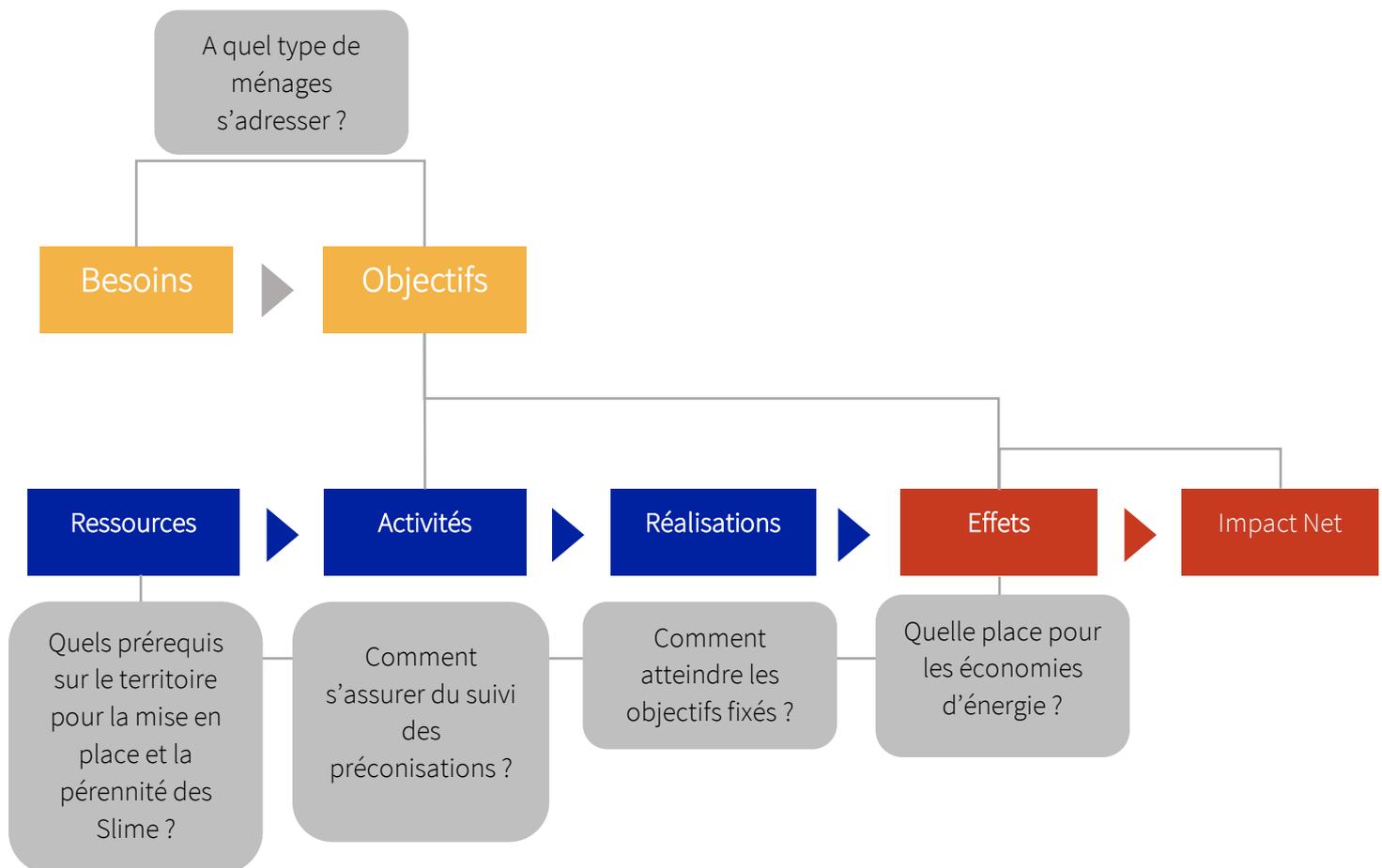
Une autre condition de réussite au déploiement d'un Slime et à sa pérennisation concerne **la forte implication de la collectivité** : « *Il faut que le Slime soit intégré et fortement porté par les responsables de services de la collectivité qui pilotent.* » Et le Slime n'échappe pas à la règle : la réussite d'une action repose avant tout sur la motivation des personnes qui la portent et qui croient en sa réussite. Il est à souligner l'engagement, le dynamisme voire le militantisme des personnes interrogées au sein des collectivités qui voient aussi dans le pilotage du Slime **un moyen de concrétiser des valeurs sur les questions de transition énergétique, de justice sociale, de lutte contre l'exclusion**. « *Le Slime a concrétisé la notion de transversalité au sein de la collectivité. L'implication des chargés de mission, la*

motivation est un vrai facteur de réussite. » (Collectivité), « Ce qui fait notre force, c'est entre autres qu'on a un vrai pilotage du dispositif de la part du département. » (Collectivité)

D'autre part, pour les collectivités, **rejoindre un programme national est à la fois rassurant et structurant** en termes de légitimité, de retours d'expériences et de dynamique de réseau. D'un point de vue budgétaire, l'effet levier des CEE, ou de la FAP sur certains territoires, est déterminant pour le démarrage comme la pérennisation du dispositif dans les territoires.

Enfin, quant à l'intérêt de mener une démarche d'évaluation du programme, **celle-ci est apparu comme un enjeu fort qui permet « de motiver les équipes lors des points d'étape »**. Cela a été souligné, l'impact qualitatif du programme sur les ménages bénéficiaires est important à valoriser : *« il est essentiel de proposer un questionnaire d'évaluation qui permet de considérer la parole des bénéficiaires en récoltant leur avis sur le dispositif qui est souvent positif et donc facilite la reconduction, cela motive aussi les équipes, car on est sur du concret. » (Collectivité).*

Recommandations



Recommandations :

- 1. Mise en place et pérennité
 - i. Structurer l'implantation autour d'une expérimentation... (n°1)
 - ii. ... à partir d'un tissu associatif déjà structuré à l'échelle métropolitaine ou départementale (n°2)
 - iii. Garantir une volonté politique forte pour faciliter la coordination (n°3)
 - iv. Garantir un financement pluriannuel (n°4)
 - v. Communiquer dans la durée auprès de ces professionnels et animer cette communauté (n°5)
- 2. Dispositif Slime
 - i. Repérer les ménages : du bon usage des fichiers impayés (n°6)
 - ii. Avoir une vision complète des difficultés des bénéficiaires... (n°7)
 - iii. ... pour organiser un suivi des orientations (n°8)
 - iv. Clarifier la communication sur les effets souhaités du Slime (n°8)
 - v. Fournir un effort plus important autour des actions à destination des locataires (n°9)
 - vi. Continuer à améliorer l'animation du programme national auprès des collectivités (n°10)

1. Mise en place et pérennité des Slime

i. Structurer l'implantation autour d'une expérimentation... (n°1)

Au regard des réalisations importantes demandées dès la 1^{ère} année de mise en place (nombre de visites), nous recommandons la mise en place préalable d'une expérimentation permettant de :

- bien comprendre les besoins du territoire et d'identifier les meilleurs canaux de repérage
- recenser les acteurs du territoire à impliquer dans la gouvernance et le réseau de partenaire (et la facilité pour interagir avec eux et les mobiliser autour d'un projet transverse) (cf. reco n°2)
- fournir des éléments tangibles pour consolider l'appui des élus (cf. reco n°3)

Nous recommandons une expérimentation, même courte, notamment à l'échelle d'une ville (comme l'ont montré les exemples réussis de la ville de Lille et Besançon), plus parlante qu'un diagnostic de territoire à partir de données du territoire qui ne permettrait pas de tester l'appétence des acteurs à coopérer.

Pour action : faire de la 1^{ère} année de déploiement du Slime une année d'expérimentation et de structuration de l'écosystème avec des ambitions en termes de visites réalisées moins importants

ii. ... à partir d'un tissu associatif déjà structuré à l'échelle métropolitaine ou départementale (n°2)

Le Slime, destiné à « repérer, diagnostiquer et orienter », implique dans sa définition même un réseau de partenaires :

- En amont pour prescrire la visite à des ménages (massivement)
- En aval pour prendre le relais et ne pas laisser des ménages face au constat que leur logement est inadapté

Les Slime qui rencontrent aujourd'hui des difficultés à atteindre leurs objectifs (efficacité dans le rapport entre les réalisations et les objectifs) sont ceux qui peinent à mobiliser un réseau de donneurs d'alerte en amont. Ceux qui semblent moins « efficaces » (rapport entre les effets constatés et les objectifs fixés) sont ceux qui parallèlement n'arrivent pas à mobiliser leur réseau en aval. Les visites en soi représentent déjà un travail important, il semble alors compliqué de mobiliser parallèlement un réseau peu réactif (voire devoir créer ce réseau s'il est inexistant). D'où l'importance d'être capable de qualifier la densité des acteurs et la facilité à coopérer avec eux, avec une expérimentation, avant de mettre en place un Slime. **Les associations intervenant sur la thématique énergie/logement (ADIL, ALEC), voire les intervenants sociaux (CCAS, travailleurs sociaux) sont particulièrement importants à mobiliser au démarrage du Slime.**

Se pose alors la question de l'échelle du territoire pour disposer d'un bon réseau à mobiliser. Nous avons en effet exploré l'hypothèse selon laquelle l'échelle de la ville serait moins adaptée pour porter un Slime qu'un département pouvant mobiliser un plus grand nombre d'acteurs. Il semble en effet que **l'échelle métropolitaine / communauté d'agglomération ou départementale soit la plus pertinente** car la plupart des compétences (habitat, social, réseau de travailleurs sociaux du département) y sont réunies et les politiques locales sont portées au même niveau. L'entre deux, la ville, fonctionne en revanche moins bien pour la pérennité du Slime et son inscription dans la politique publique.

Pour action : favoriser les territoires à potentiel avec une réflexivité, pouvant qualifier de façon fine non seulement la densité des acteurs mais également les possibilités de mobilisation

iii. Garantir une volonté politique forte pour faciliter la coordination (n°3)

Même en présence d'un secteur associatif dynamique, le projet Slime peut obtenir des résultats en deçà des objectifs fixés si les élus ne sont pas convaincus de l'intérêt de l'action. Cette volonté politique forte permet de :

- Réaliser une expérimentation en se donnant les moyens de la réussir
- Insuffler une motivation supplémentaire aux chargés de mission porteurs de l'action
- Coordonner des collectivités parfois peu habituées à collaborer autour d'un projet transverse et ainsi lever les freins à la fois à la mise en place et à la pérennisation

Cette volonté politique doit se traduire par des politiques locales déjà engagées sur le sujet de la précarité énergétique dans lesquelles s'inscrit le Slime et être suffisamment ancrées pour donner de la visibilité aux porteurs de projet qui ont besoin de plusieurs années pour construire un Slime efficace et efficient.

Pour action : inscrire clairement le Slime dans la politique publique locale (*à destination des nouvelles collectivités*)

iv. Garantir un financement pluriannuel (n°4)

Au vu du travail de mobilisation de toute la chaîne des acteurs de la précarité énergétique de nature différente dans des instances différentes, les porteurs de projet ont besoin d'une capacité de projection et donc d'être assurés de financements sur la durée. Cela permet de rassurer les élus et les partenaires terrain à s'engager sur un dispositif pérenne et peu coûteux pour la collectivité. Bénéficier de cofinancements (type Fondation Abbé Pierre) au démarrage renforce cette confiance dans le dispositif.

Les objectifs à atteindre restent pour un certain nombre de collectivités trop ambitieux notamment en 1^{ère} année, freinant la mise en place du dispositif, notamment car le financement est lié à l'atteinte de ces objectifs. Une piste pourrait être d'ajouter ou de substituer à cet indicateur de réalisations en termes de visite d'autres indicateurs (exemples) :

- Nombre de partenaires mobilisés
- Création d'instances dédiées
- Inscription dans la politique publique locale

Pour action : conserver des budgets CEE pluriannuels

v. Communiquer dans la durée auprès de ces professionnels et animer cette communauté (n°5)

Si la communication auprès des bons acteurs est importante au départ, elle reste cruciale au cours du temps. Nous recommandons d'encourager une communication en direction des professionnels du territoire tout au long du dispositif. Les communications envers les ménages impliquent en effet un niveau important d'autonomie préexistant pour se saisir de la proposition. Il semble donc nécessaire d'animer la communauté d'acteurs pour qu'ils prescrivent des ménages au Slime et qu'ils s'organisent pour un suivi adapté.

Cela passe par l'animation d'instances de gouvernance, qui peuvent tout aussi bien être des instances déjà existantes, soit de instances créées ad hoc (CLIME du Gard). L'important est plutôt d'y garantir une ouverture et la possibilité d'instaurer une discussion, en abordant la particularité de chaque situation et en laissant la place à une diversité d'acteurs.

Pour action :

- prévoir des moyens importants (humains et financiers) sur la communication
- garder de la souplesse dans les modes de gouvernance mais s'assurer qu'ils soient bien propices à la mobilisation des acteurs

2. Dispositif Slime

i. Avoir une vision complète des difficultés des bénéficiaires... (n°7)

En fonction du service porteur du Slime et du profil des chargés de visite, nous constatons que l'accent est plus ou moins sur le volet social ou énergie de la précarité énergétique. Or, pour que le Slime porte ses effets au maximum, il est nécessaire de faire le lien entre ces deux volets et donc par conséquence, si le service habitat est porteur, engager des actions plus importantes pour mobiliser les travailleurs sociaux. Cela permet de fournir des orientations fondées sur une bonne compréhension des besoins des ménages.

Au-delà de la bonne mobilisation des différents acteurs de la collectivité, cela demande des chargés de visite bien formés, plus formés qui connaissent eux-mêmes bien les différentes orientations possibles. Cela encourage donc à recruter des chargés de visite professionnels de l'action sociale ou spécialisés dans les diagnostics énergétiques et de les former pour les rendre compétents sur les 2 volets.

Pour action : s'assurer que plusieurs services sont impliqués dans le portage et pilotage du Slime ou s'appuyer sur un service transversal plus large (ex : Citoyenneté et transition des territoires) que l'action sociale ou le logement

ii. ... pour organiser un suivi des orientations (n°8)

Orienter est un des pans essentiels du Slime : si les orientations sont en général bien formulées suite à la visite et semblent utiles pour les ménages, il y a un réel enjeu à suivre ces orientations. Nous ne recommandons pas de rendre obligatoire une deuxième visite systématiquement : il nous semble important de garder de la souplesse en fonction des besoins des ménages. En revanche, il nous semble **essentiel de consacrer un temps de suivi systématique** (appel, mail, ... voire physique pour des ménages avec des besoins particulièrement importants) pour s'assurer de la mise en action du ménage (sans se substituer à lui).

Pour action : systématiser le suivi post visite par le canal le plus adapté (téléphone, mail, physique) et adapter le forfait en fonction orientations en fonction du type de suivi (en fonction des modalités choisies)

iii. Clarifier la communication sur les effets souhaités du Slime (n°8)

Il semble que le programme Slime génère des attentes assez diverses quant à ses effets. En soir, les visites à domicile produisent des effets directs de mise en action des ménages. Ces effets peuvent être

démontrés grâce à des indicateurs autour de la prise de contact avec les acteurs préconisés lors de la visite. Or un certain nombre de décideurs (financeurs, élus, ...) attendent de ce dispositif des effets forts en termes d'économies d'énergie, ce qui est bien évidemment cohérent avec le mode de financement principal du dispositif. Deux options sont alors possibles pour limiter les frustrations autour du Slime :

- **Option n°1 : les économies d'énergie sont effectivement l'ambition finale du dispositif** > il faut alors se donner les moyens de les mesurer et d'en rendre compte, impliquant un important chantier autour de la qualité de la donnée

- Encadrer le renseignement des données de revenus et de consommations dans Solidiag pour uniformiser les informations recueillies
- Former/sensibiliser les chargés de visite à l'importance de cette information
- Systématiser une deuxième visite à domicile un an après la 1^{ère} visite (après une période de chauffe) ou développer un partenariat avec des fournisseurs d'énergie avec une convention RGPD (compliqué au regard de la multiplicité des fournisseurs d'énergie et des enjeux de confidentialité des données)
- Développer dans Solidiag un système de calcul des économies de consommation

- **Option n°2 : rendre compte de la mise en action des ménages suffit à convaincre les décideurs** et il faut alors s'assurer que les outils de communication sont clairs sur la distinction entre effets directs du Slime (réappropriation des consommations par les ménages, évolution du confort subjectif, lutte contre le non-recours, dynamique partenariale sur les territoires, ...) et effets indirects sur les évolutions de consommations (entre autres)

Pour action : clarifier les effets directs et indirects du Slime justifiant ainsi de la difficulté à rendre compte des évolutions de consommations d'énergie des ménages de façon fiable et rigoureuse

iv. Fournir un effort plus important autour des actions à destination des locataires (n°9)

Nous voudrions attirer l'attention sur une interprétation un peu rapide des résultats qui pourrait être faite : les ménages sur lesquels les effets sont les plus forts sur le sentiment de froid dans le logement notamment sont les propriétaires. Cela ne doit pas conduire à favoriser ce type de ménages dans le cadre du Slime. En effet, ces ménages ont une marge de manœuvre plus importante et les dispositifs à leur destination sont généralement plus nombreux sur les territoires que ceux à destination des locataires.

Or, comme l'a montré l'étude qualitative auprès des territoires, les locataires sont souvent les ménages identifiés au préalable comme ceux ayant des très forts besoins, motivant ainsi la mise en place d'un Slime.

Pour action : soutenir plus fortement les actions de médiation et d'information des bailleurs / propriétaires afin de contribuer à des effets forts quel que soit le type de statut d'occupation des ménages

v. Continuer à améliorer l'animation du programme national auprès des collectivités (n°10)

L'animation du dispositif est particulièrement appréciée par les collectivités qui fournissent des pistes de complément :

- Continuer à faire monter en compétences les chargés de visite sur les questions de décence et d'insalubrité et proposer des méthodes d'analyse des pratiques professionnelles pour soutenir les chargés de visite dans leur activité

« Former les chargés de visite à la sécurité dans le logement (normes électriques dans un logement), serait intéressant : si c'est un CIE, il n'a pas de compétences sur la sécurité et donc n'oriente pas forcément vers nos services communaux d'hygiène et de santé » - (Donneur d'alerte – SCHS)

- Alimenter le volet « Boîte à outils » :
 - Ajouter une section de veille sur les aides
 - Développer des outils de communication et notamment ceux qui permettent la mobilisation des donneurs d'alerte avec des argumentaires adaptés. Exemples à retravailler dans le cadre de groupe de travail en repartant des résultats de l'évaluation :
 - Travailleurs sociaux : « aller vers » et le pouvoir d'agir
 - Fournisseurs d'énergie : réduction des impayés
 - Elus : concilier transition écologique et justice sociale
- Proposer des contenus de formation à l'animation des réseaux dans les territoires et les dynamiques collectives pour faciliter la mise en place de la reco n°5

Pour action : mettre en place un groupe de travail sur les argumentaires à développer en fonction des acteurs

Annexes

1. Volet A & B : effets sur les ménages et efficacité/efficience du dispositif

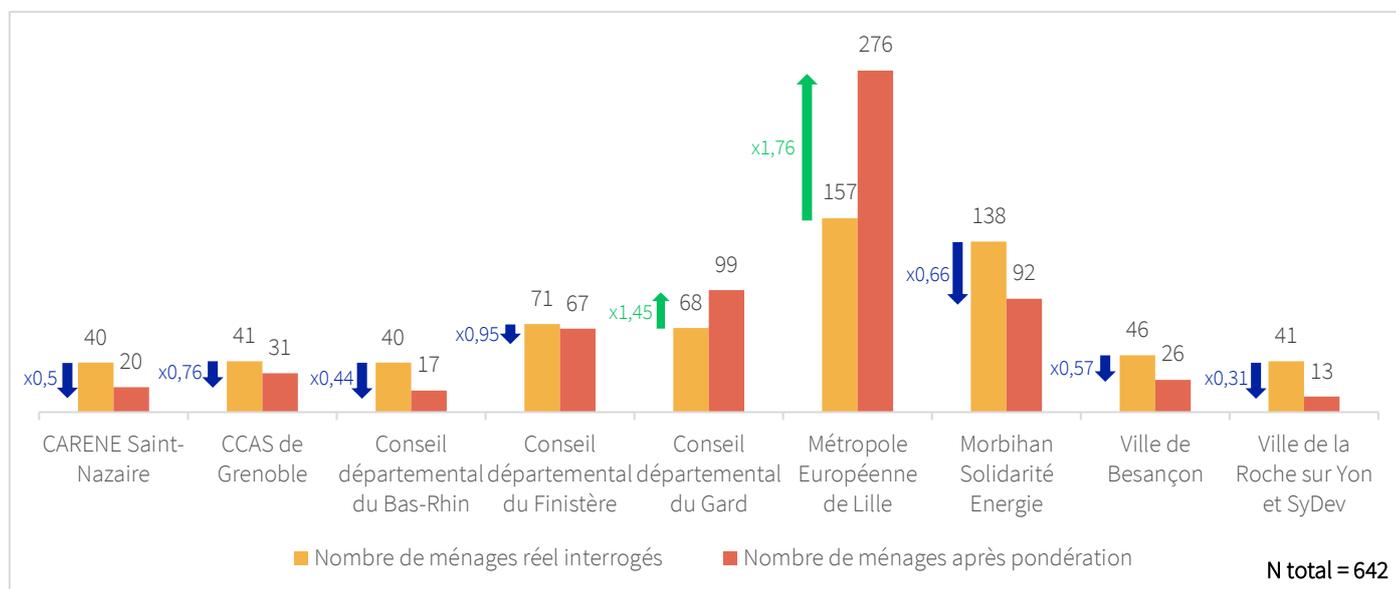
Méthodologie détaillée

Echantillonnage et redressement de l'échantillon

Afin que les résultats de l'étude soient représentatifs de la population accompagnée via le dispositif Slime par les 9 collectivités évaluées, deux mécanismes ont été mis en œuvre. Dans un premier temps, des quotas sur la composition du ménage et le type d'occupation du logement (propriétaire, locataire parc public, parc privé) ont été mis en place pour chacune des collectivités. Ces quotas ont fait l'objet d'un suivi régulier par les enquêteurs au sein des collectivités tout au long de l'étude et ont globalement été respectés. Ces quotas nous assurent que, par territoire, l'échantillon de ménages interrogés est représentatif selon **2 critères déterminants des ménages** accompagnés par le Slime du territoire.

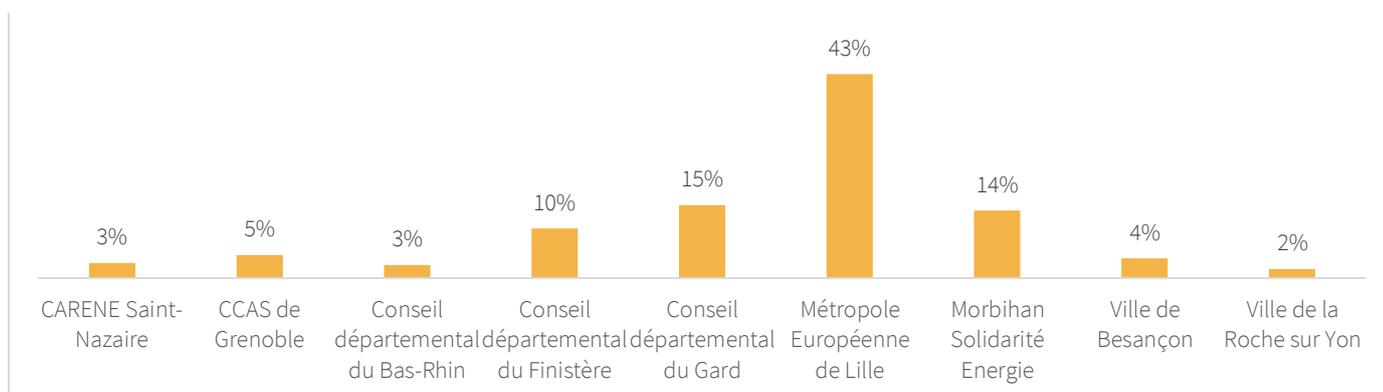
Dans un second temps, une pondération a été appliquée sur les résultats globaux suivant le territoire de chaque ménage en fonction du nombre total de ménages accompagné par chaque dispositif Slime. Cela nous assure que les résultats au global seront représentatifs des 9 collectivités évaluées (le nombre de ménages accompagnés par collectivité pouvant varier de 105 à 2309 au total sur la période 2018-2020). Les résultats globaux seront donc présentés avec les facteurs de pondération intégrés aux calculs. Pour les analyses des résultats par territoire, ce facteur de pondération ne sera pas intégré puisqu'il n'est pertinent que sur le résultat global. Même pour les territoires avec des faibles nombres de ménages accompagnés, nous avons fait en sorte d'interroger au minimum 30 bénéficiaires du Slime afin que les résultats soient statistiquement exploitables par territoire.

Figure 2 - Nombre de ménages interrogés par collectivité avant et après pondération



Note de lecture : les nombres à côté des flèches donnent les coefficients de pondération utilisés pour chaque collectivité afin d'obtenir une répartition représentative. Un poids inférieur à 1 signifie que la collectivité est surreprésentée dans l'échantillon de ménages interrogés : la réponse de chaque ménage au sein de ces collectivités aura donc une importance moins forte (par exemple, on fait comme si seuls 20 ménages avaient répondu à Saint-Nazaire, c'est-à-dire que chaque réponse ne compte que pour un demi). Au contraire, un poids supérieur à 1 signifie que la collectivité est sous représentée dans l'échantillon.

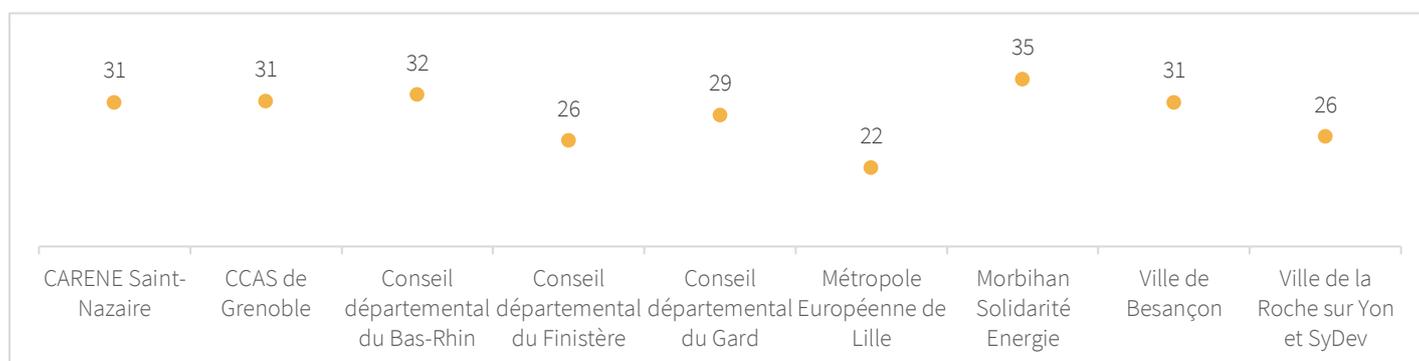
Figure 3 - Répartition des ménages par collectivités après pondération



Déroulement de la collecte

Le temps d'administration moyen du questionnaire est de 28 minutes et varie selon le territoire. Notamment, le temps d'administration moyen de Lille est assez faible, ce qui peut être expliqué par la grande volumétrie à interroger pour le territoire. **Les entretiens ont souvent été l'occasion pour les chargés de visite de rétablir le dialogue avec les ménages, répondre à leurs questions, contribuant ainsi au suivi au-delà de l'optique pure de récolte de données.**

Figure 4 - Temps moyen d'administration du questionnaire par collectivité (en minutes)



Selon ce que nous ont rapporté les collectivités, le taux de réponse moyen au questionnaire a été d'environ 50%, ce qui représente un taux de réponse élevé pour un questionnaire administré par téléphone.

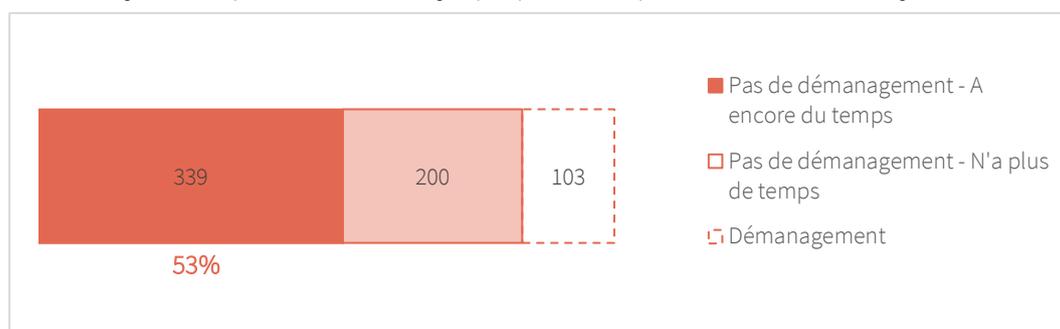
Limites et biais

Pour mener à bien cette étude de manière efficace et rigoureuse, nous avons dû faire un compromis entre précision des résultats et nombre de personnes interrogées. En effet, la précision des données recherchées nécessitait un temps long de questionnaire pour un grand nombre de ménages interrogés, impliquant une mobilisation importante de ressources. Ainsi, afin d'administrer le questionnaire à un nombre maximum de ménages nous avons fait le **choix de mener cette étude par**

téléphone et non en présentiel chez les ménages (ce qui aurait de toute façon été imposé par le contexte sanitaire). Les informations sont donc moins précises, notamment sur des données techniques (**revenu, montant des factures**). Il est en effet plus complexe dans le contexte d'un appel téléphonique pour un enquêteur d'avoir accès aux factures et avis d'imposition afin d'obtenir des données précises sur la consommation d'énergie et le revenu. Le questionnaire a ainsi été construit de telle sorte que la non-disponibilité des factures ou de l'avis d'imposition ne soient pas un frein à sa complétion. **Chaque question à ce sujet a été posée avec plusieurs niveaux de rigueur**, allant de la lecture directe des factures ou avis d'imposition par la personne interrogée à une estimation mensuelle des charges voire une estimation de l'évolution de la situation depuis la visite.

Nous avons également fait le choix de construire un « **questionnaire à tiroirs** » afin de limiter au maximum le temps d'administration du questionnaire pour les personnes les moins disponibles, en adaptant la précision des questions administrées à chaque situation. Le questionnaire a ainsi été divisé en trois parties. D'une part, **les personnes ayant déménagé n'étaient concernées que par quelques questions de satisfaction et sur leur nouveau logement**. Ils représentent 16% de l'effectif pondéré (103 personnes) et n'ont pas été interrogés sur de nombreux critères dont l'étude de l'évolution n'était pas pertinente à faire dans leur cas. Pour les autres, les questions les plus importantes sur l'évolution de leurs sensations et de leur situation étaient posées au début. Le reste des questions, plus précises mais nécessitant un temps plus long (notamment sur l'accès aux factures d'énergie) n'ont été posées qu'aux ménages ayant déclaré qu'ils avaient encore du temps pour y répondre. Ceci a donc une **incidence sur le niveau de précision que nous avons obtenus dans les résultats et sur la manière dont ils peuvent ainsi être interprétés**.

Figure 5 - Répartition des ménages par parties du questionnaire et déménagement



Note de lecture : 103 ménages ont déménagé et ont donc répondu uniquement au début du questionnaire. La plupart des questions auront donc un effectif de 539 répondants au total. 339 ménages (53%) ont répondu à la totalité du questionnaire, y compris les questions plus précises pour lesquels le ménage devait déclarer « avoir encore du temps ».

Toujours dans un souci d'efficacité, une partie des questionnaires a été remplie directement par des ménages particulièrement autonomes. L'accompagnement dans la bonne compréhension des questions a donc été limité pour ces ménages. Cependant, ils ne représentent que 21 réponses soit 3% des répondants. L'incidence sur les résultats devrait donc être assez faible. C'est en particulier la collectivité du Gard qui a beaucoup utilisé cette méthode : les ménages ayant répondu en autonomie représentent un quart des réponses du Gard.

Un dernier point d'attention sur la **qualité des données porte sur la disponibilité des données à T0**. En effet, contrairement au questionnaire en T1, nous n'avons pas d'information sur le degré de précision des données renseignées dans Solidiag sur les factures et le revenu des ménages. Les visites ayant été effectuées à domicile, on peut faire l'hypothèse que l'accès à des documents précis ait été plus facile

que lors de l'enquête téléphonique. La part des données précises sur ce point est donc très certainement supérieure à celle obtenue lors de l'enquête. Le niveau de précision des données n'étant pas une information dont nous disposons, il est difficile de faire des croisements avec un niveau de confiance assuré entre les données de T0 et T1. A T1, on connaît avec précision le revenu d'un quart des ménages n'ayant pas déménagé car ils avaient accès directement à leur avis d'imposition. De même, on connaît avec précision les dépenses en énergie de 11% des ménages n'ayant pas déménagé car ils avaient accès directement à leurs factures d'énergie. Pour le reste, on a une estimation ou pas d'information du tout. Les données sont tout de même exploitables mais il convient de rester vigilant sur l'interprétation des résultats qui impliquent les données financières et les consommations d'énergie (en particulier les comparaisons T0/T1).

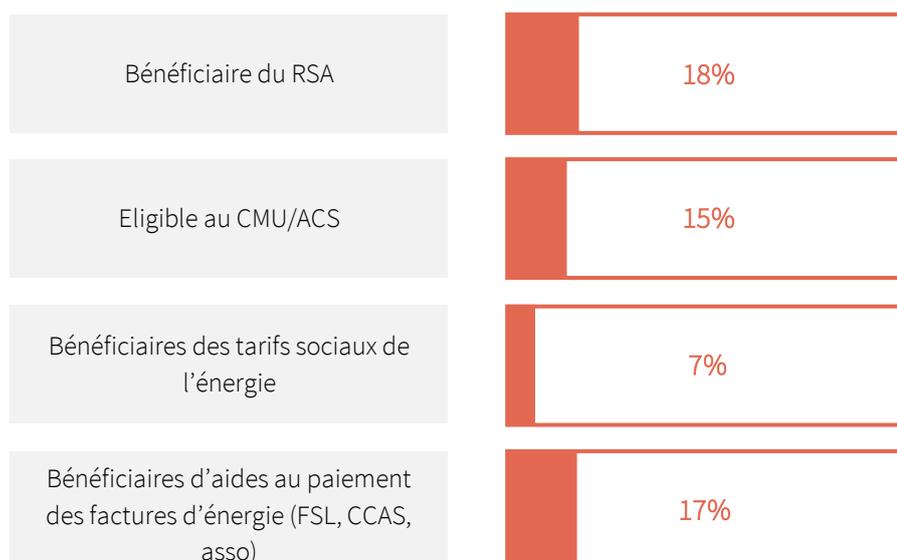
Un enjeu autour de la perception des minima sociaux

L'ensemble des résultats concernant les minima sociaux sont à interpréter avec précaution dans la mesure où le remplissage de ces questions n'est pas obligatoire en T0 dans Solidiag.

A T0, une part non négligeable de ménages sont déjà bénéficiaires des minima sociaux (18% sont bénéficiaires du RSA et 15% de la Couverture Maladie Universelle). Une proportion équivalente de ménages sont déjà bénéficiaires d'aides au paiement des factures d'énergie. Cela donne un indice sur la précarité d'une partie des personnes accompagnées mais également sur le potentiel de changement et d'accès aux droits : un des enjeux de la visite est en effet de permettre à des personnes éligibles de devenir bénéficiaires des aides auxquelles ils ont droit. Cela peut expliquer pourquoi les proportions présentées ci-dessous peuvent paraître faibles au regard des revenus des ménages.

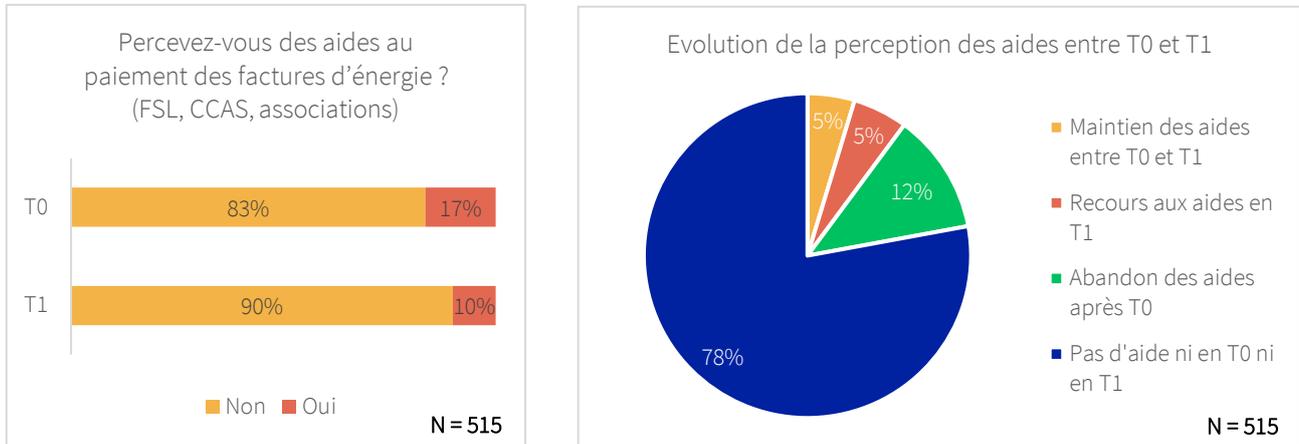
Cela vient donc conforter le besoin social d'une orientation des ménages vers des acteurs les guidant notamment vers des aides adaptées pour le paiement des factures.

Figure 6 - Perception des minimas sociaux à T0



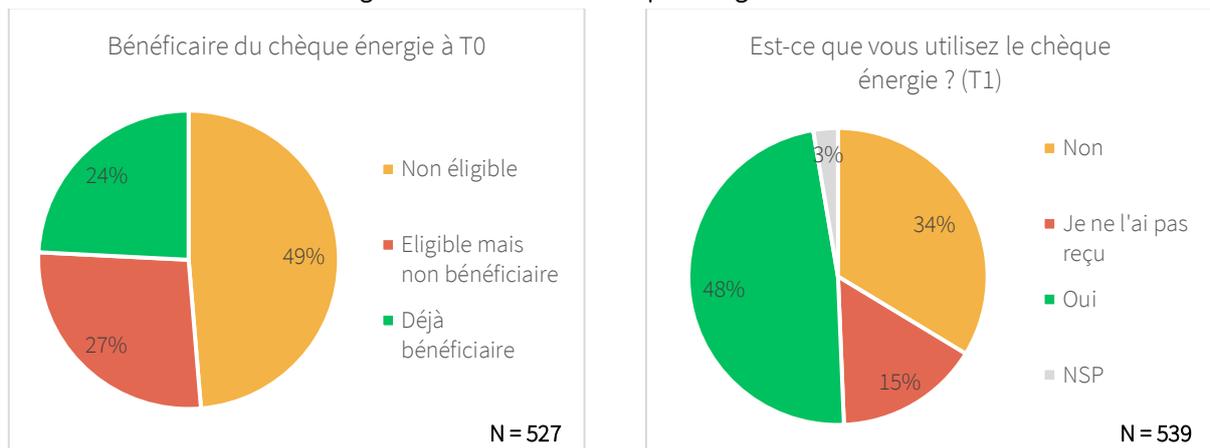
Les ménages sont globalement peu nombreux à recevoir des aides au paiement des factures type FSL à T0 et ils sont encore moins nombreux à T1 : seul 5% des ménages ont eu recours à ces dispositifs entre T0 et T1 alors que 12% n'y ont plus recours en T1. Ce n'est donc pas vers ce genre de dispositif que les ménages se dirigent principalement.

Figure 7 - Evolution de la perception d'aides au paiement des facture type FSL, CCAS ou autres



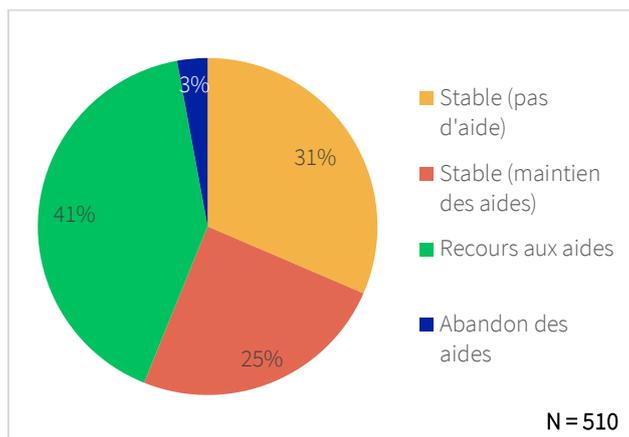
Ils sont en revanche **plus nombreux à utiliser le Chèque Energie** et à y avoir eu recours depuis la visite. En effet, la part des ménages bénéficiaires du chèque énergie est passée de 24% à T0 à 48% à T1. Cela peut être lié à des questions de remplissage dans Soldiag au moment de l'introduction du chèque énergie. En particulier, parmi les 27% de ménages qui étaient éligibles mais non bénéficiaires du Chèque Energie à T0, 61% sont devenus bénéficiaires à T1 (voir détail en annexe p.90). **C'est donc principalement vers le chèque énergie que les ménages se sont tournés pour accéder à des aides au paiement des factures.**

Figure 8 - Utilisation du Chèque énergie à T0 et T1



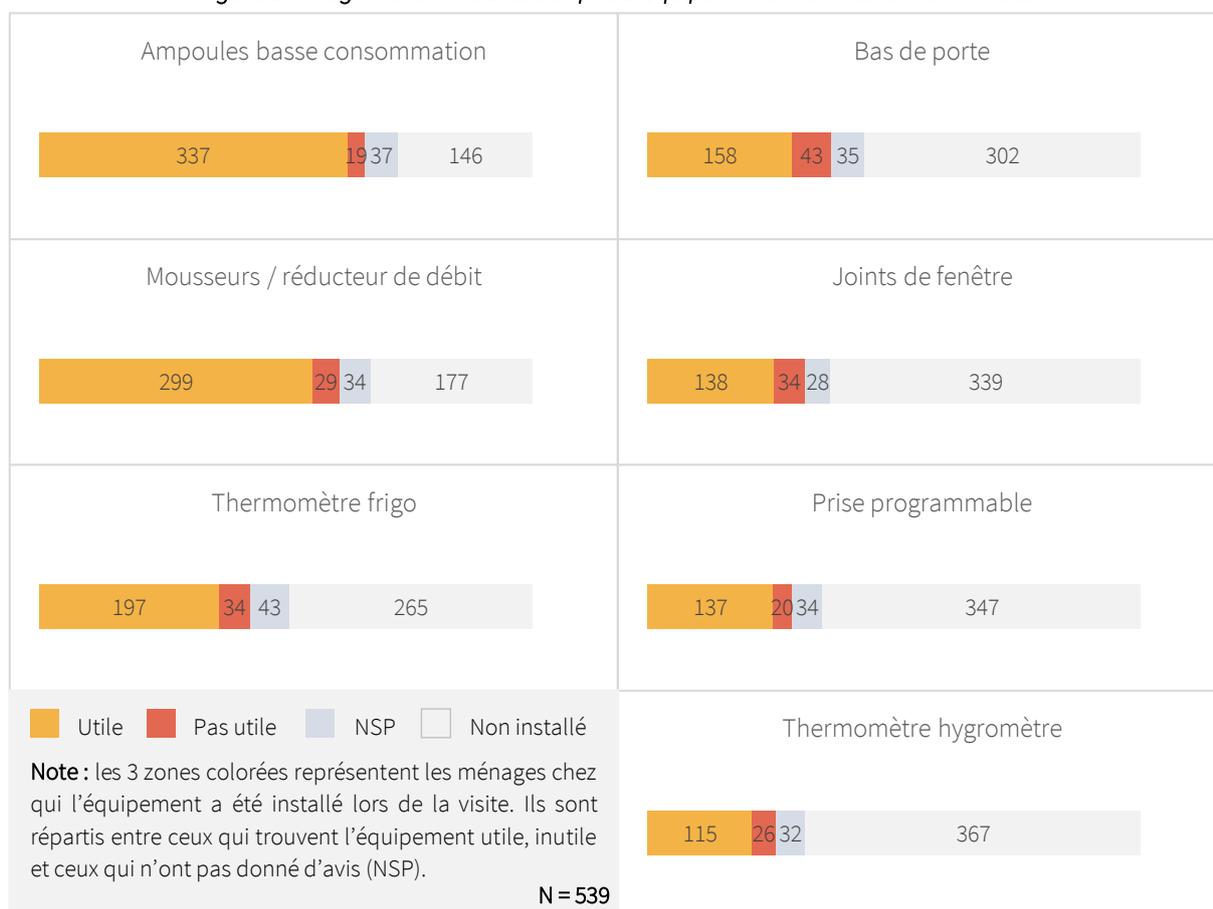
En croisant les ménages bénéficiaires du Chèque Energie et/ou de dispositifs autres type FSL ou aides du CCAS en lien avec les factures d'énergie, on obtient que 41% des ménages ont eu recours à un ou plusieurs de ces dispositifs entre T0 et T1. **A T1, il n'y a donc plus qu'un tiers des ménages qui ne bénéficient d'aucune aide au paiement des factures.** L'obtention effective de ces aides est liée aux démarches entreprises par les ménages : les ménages qui ont déclaré avoir entrepris des démarches pour obtenir des aides financières sont effectivement plus nombreux à être devenus bénéficiaires à T1.

Figure 9 - Bilan de l'évolution de la part des bénéficiaires d'aides au paiement des factures entre T0 et T1



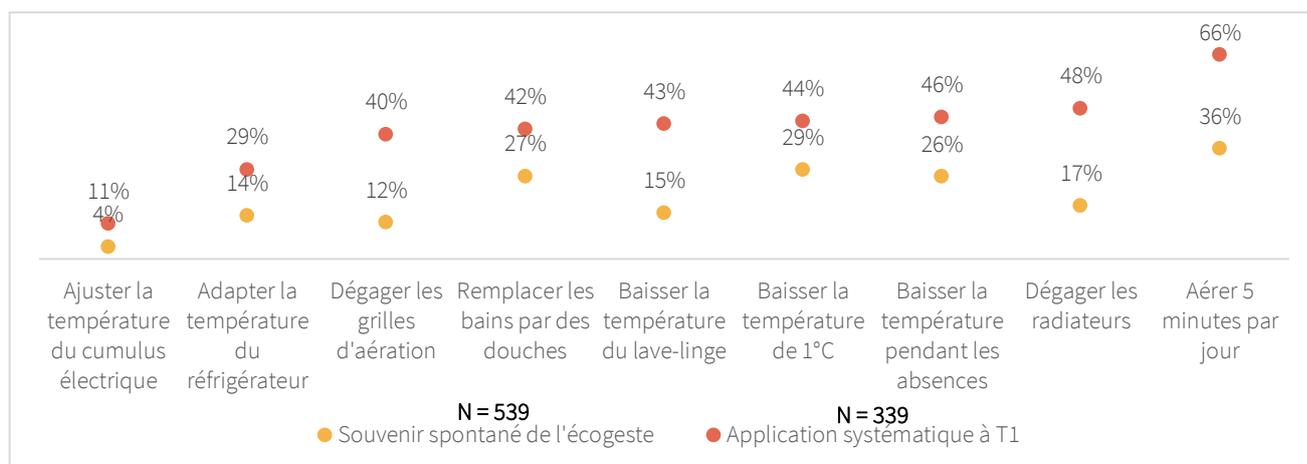
Petits équipements installés lors de la visite

Figure 10 - Jugement de l'utilité des petits équipements installés lors de la visite



Ecogestes

Figure 11 - Souvenir spontané et application systématique par les ménages des écogestes préconisés lors de la visite



Note de lecture :

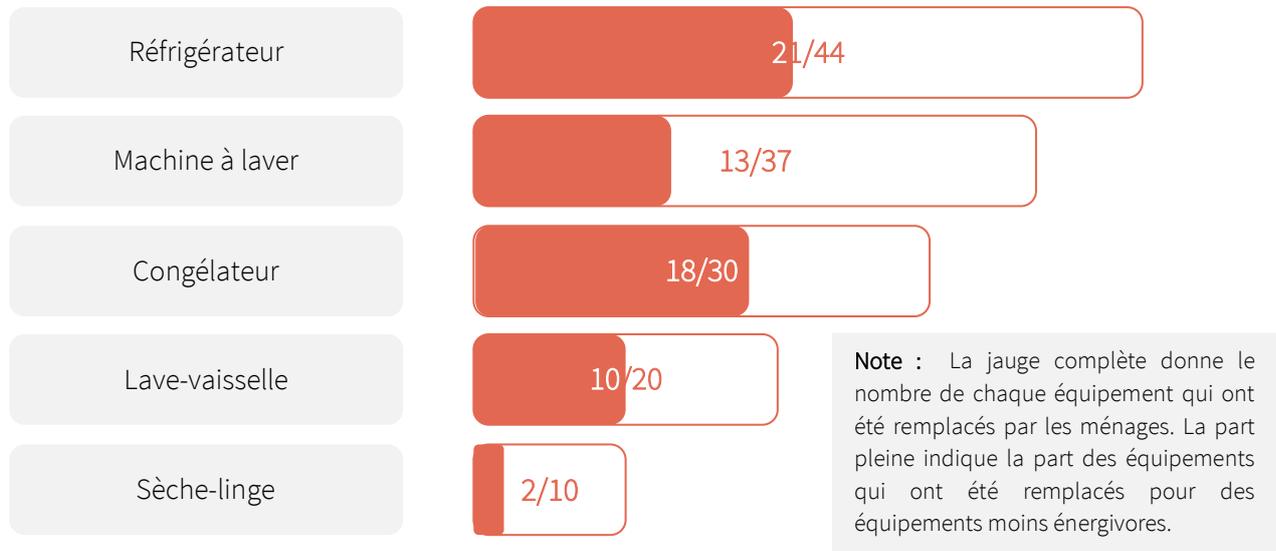
- Quand on leur demande de quels écogestes les ménages se souviennent, ils sont 36% à citer spontanément le fait d'aérer 5 minutes par jour (point jaune).
- D'autre part, 66% de l'ensemble des ménages aèrent systématiquement 5 minutes par jour (que cela ait un lien avec la visite ou non).

Attention : tous les écogestes ne sont pas automatiquement présentés lors de la visite, ils sont adaptés aux ménages. Par exemple, si 4% des ménages se souviennent

L'écogeste le plus appliqué (aérer 5 minutes par jour, appliqué systématiquement par 66% des ménages) concorde avec l'écogeste dont les ménages ont le plus de souvenir. **On peut donc imputer ce résultat en partie à la visite.** Les écogestes les moins adoptés (adapter la température du réfrigérateur et celle du cumulus électrique) correspondent aux écogestes les moins évidents à mettre en place, qui nécessitent le plus d'implication de la part des ménages (l'ajustement de la température du cumulus par exemple nécessite l'intervention d'un plombier).

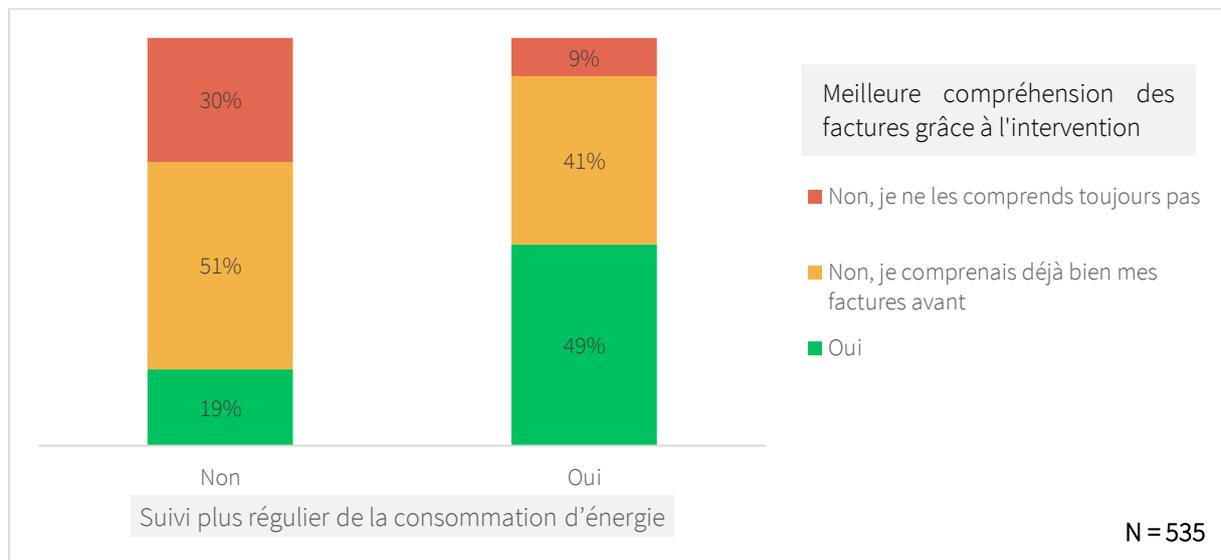
Gros équipements remplacés suite à la visite

Figure 12 - Détail des gros équipements remplacés depuis la visite



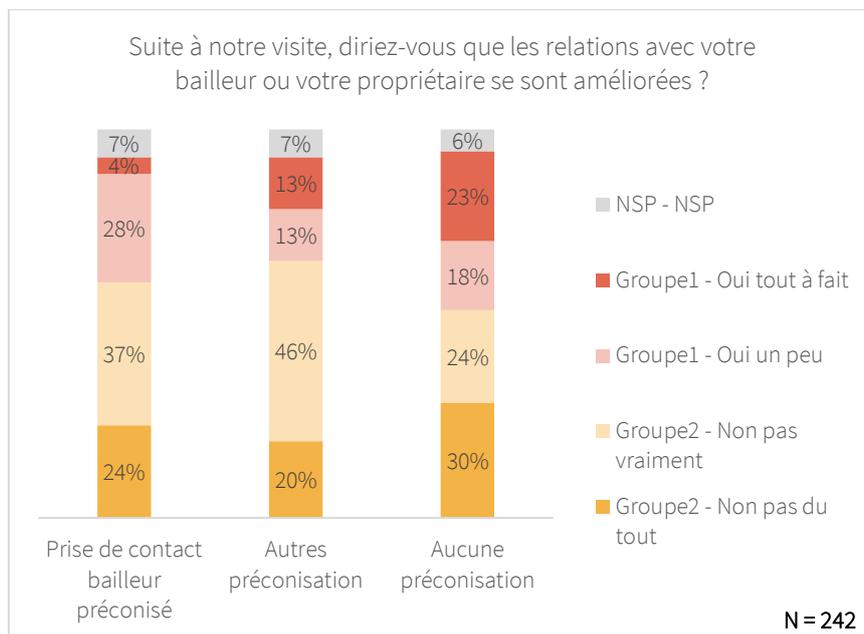
Factures

Figure 13 - Influence de la meilleure compréhension des factures dans leur suivi plus régulier par les ménages



Prise de contact avec le bailleur

Figure 14 - Influence des préconisations reçues lors de la visite sur l'évolution des relations avec le bailleur



Démarches économiques

Figure 15 - Influence du contact d'une structure dédiée dans l'entreprise de démarches pour obtenir des aides financières sur le paiement des factures d'énergie

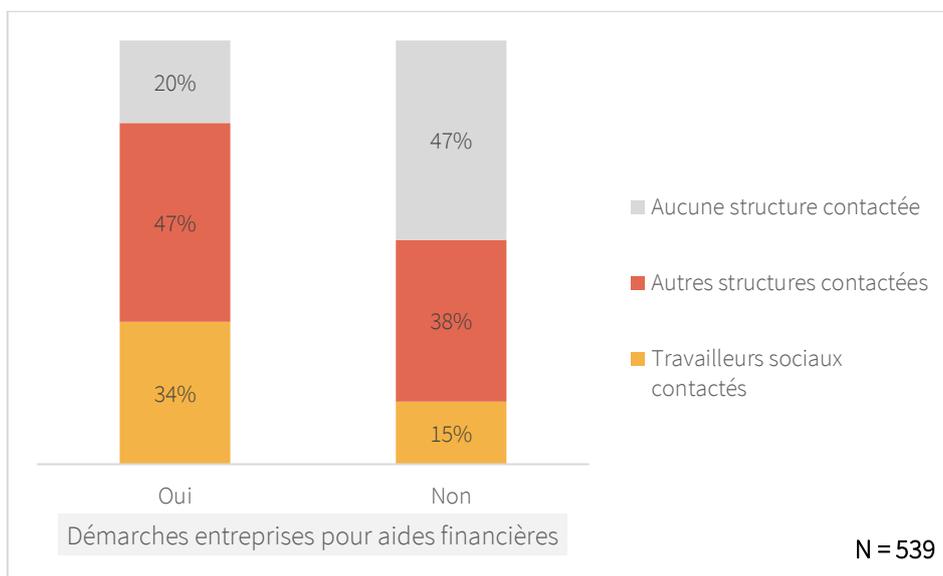


Figure 16 - Evolution de l'utilisation du Chèque Energie entre T0 et T1

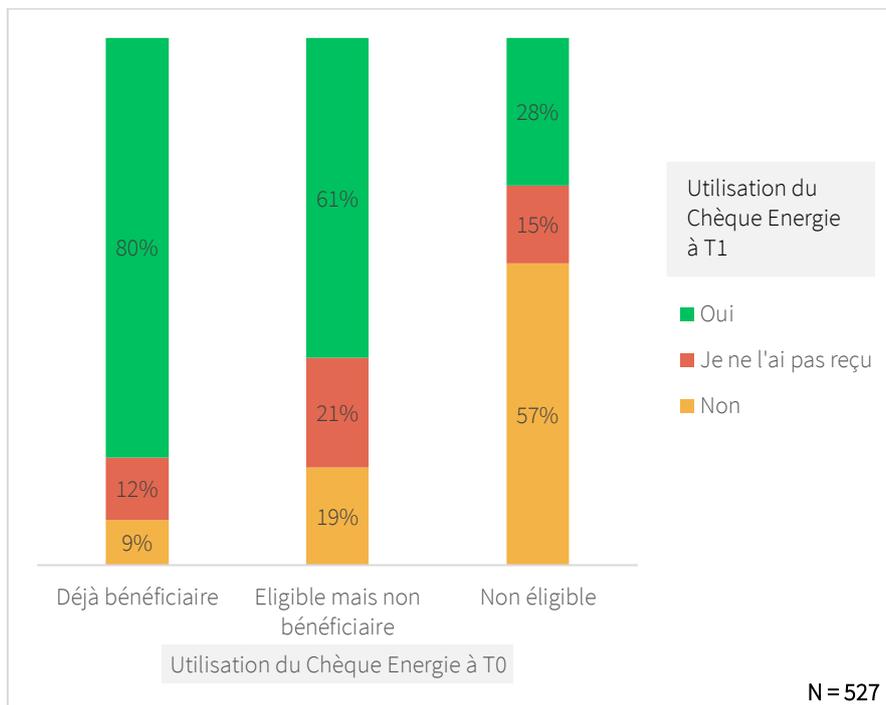


Figure 17 - Lien entre les démarches entreprises par les ménages pour accéder à des aides financières sur leurs factures d'énergie et l'évolution de la part effective des ménages bénéficiaires de ces aides

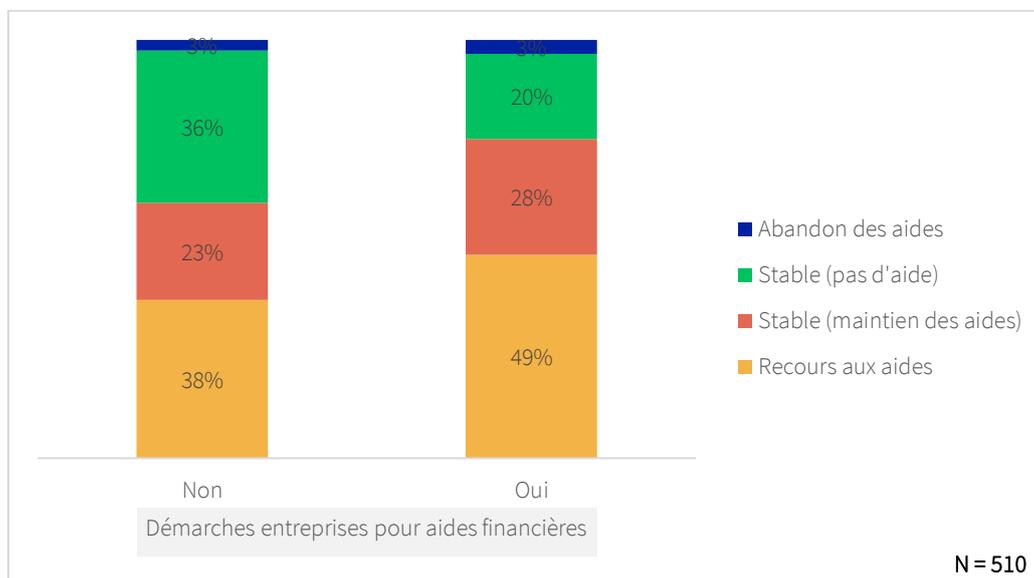


Figure 18 - Influence du statut d'occupation du logement sur la réalisation de travaux

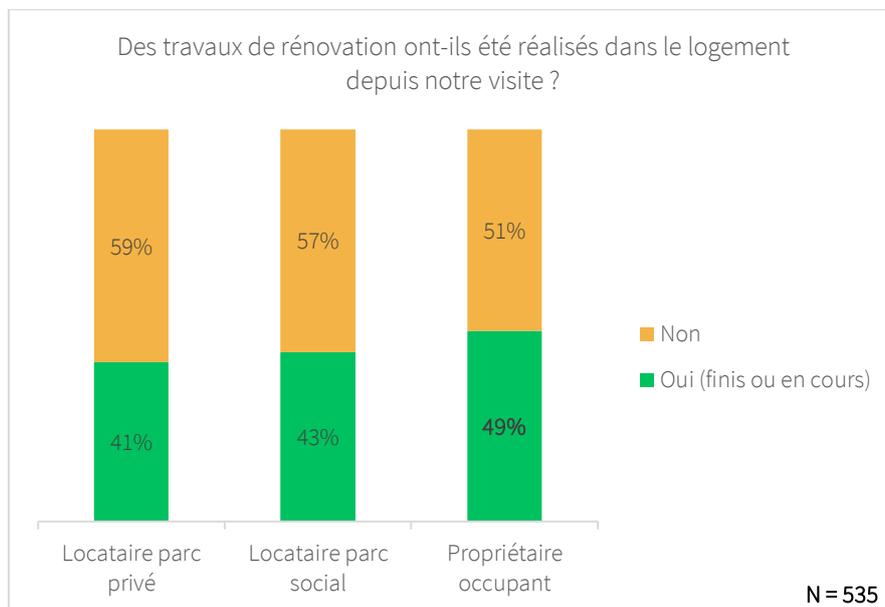
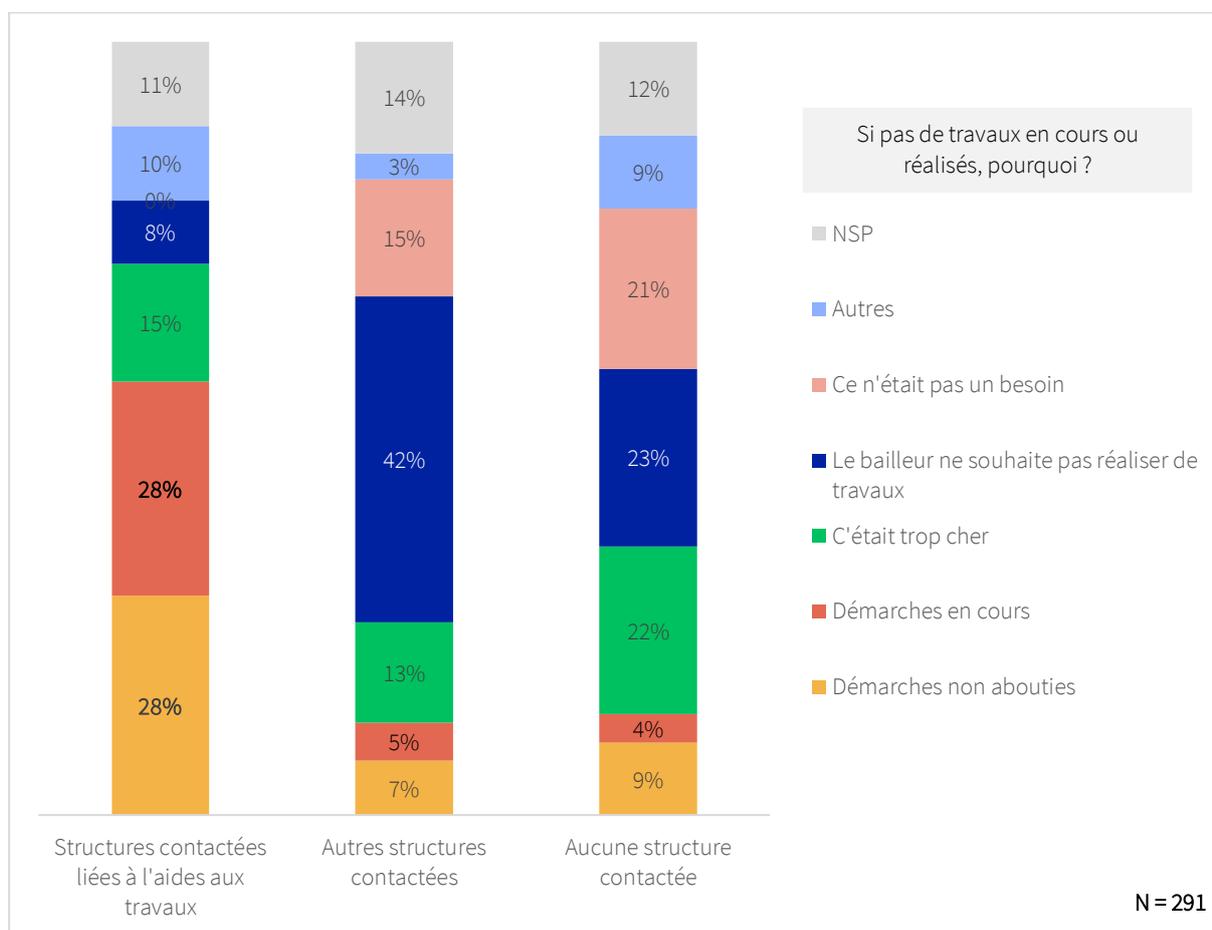


Figure 19 - Raison pour ne pas faire de travaux, croisé avec les structures contactées par les ménages à la suite de la visite



Impression d'avoir fait des économies

On peut néanmoins noter que les personnes qui ont la sensation d'avoir fait des économies sont nettement moins nombreuses à trouver leurs factures encore trop élevées.

Figure 20 - Lien entre impression d'avoir fait des économies et que ses factures sont encore trop importantes

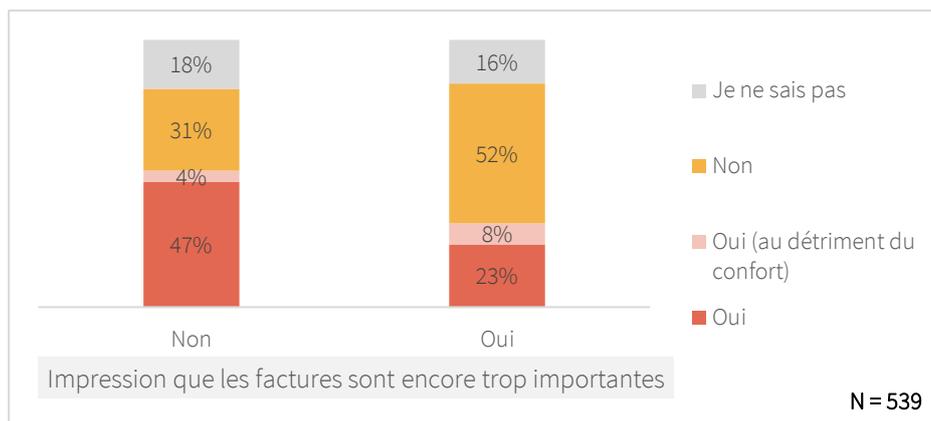
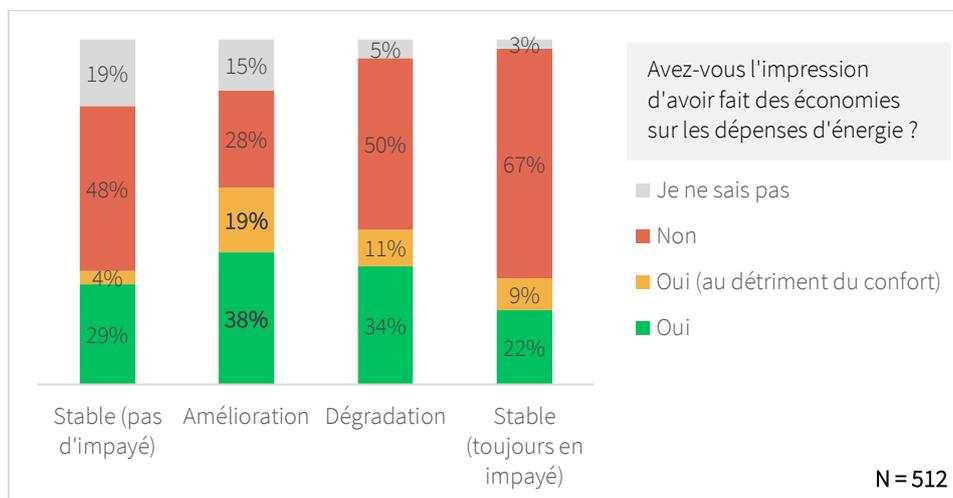


Figure 21 - Influence de l'évolution dans la situation d'impayé sur la sensation d'avoir fait des économies



- Satisfaction
- Système de chauffe : Evolution des usages du chauffage d'appoint
- Difficulté à payer ses factures

Repérer les ménages : du bon usage des fichiers impayés

Un questionnement récurrent de la part des collectivités porteuses d'un Slime est le recours à l'exploitation des fichiers impayés pour pallier le manque de ménages. Cela permettrait en effet de massifier le repérage et ainsi répondre au facteur bloquant d'objectifs quantitatifs à atteindre (nombre de ménages à accompagner). Suite à nos observations, nous recommandons qu'un certain nombre de conditions soit réunies :

- Disposer de la compétence en interne pour exploiter ces fichiers souvent transmis de façon non directement exploitable par les fournisseurs
- Etablir des relations proches avec des médiateurs (ex. PIMMS) et fournisseurs ayant à cœur de contribuer à une meilleure prise en charge de leurs clients fragiles
- S'assurer de l'acceptabilité de cet usage par les travailleurs sociaux et les ménages : une visite sur la base du fichier impayés peut en effet être perçue comme « punitive » et conduire à une moindre ouverture de portes ainsi qu'à une appropriation beaucoup plus faible des conseils donnés lors de la visite. Il s'agit en effet de rendre le ménage acteur et l'aspect coercitif de la visite peut gêner cette mise en action.

Nous recommandons par ailleurs de ne pas se fonder uniquement sur l'exploitation de ce type de fichiers pour les raisons évoquées précédemment mais également parce que ces fichiers ne permettent pas de repérer l'ensemble des ménages : seuls certains fournisseurs fournissent ces informations et les ménages tendent à diversifier leur fournisseur d'énergie. A cela s'ajoute les changements encore plus fréquents pour des ménages en situation d'impayés. D'autres acteurs peuvent alors être mobilisés, la CAF par exemple

« La CAF pourrait être une très bonne porte d'entrée : Si vous faites une demande d'alloc avec obligation de fournir le DPE, la CAF pourrait avoir un système d'alerte, puisqu'aujourd'hui ils peuvent consigner les allocs en cas d'indécence. On pourrait alors identifier les logements énergivores au préalable, en amont du circuit et pas seulement quand les gens se plaignent pour orienter vers le Slime en prévention. » (Donneur d'alerte – SCHS)

2. Volet C : Effets sur les territoires

Objectif évaluatif	Catégorie d'effet / Objectifs opérationnels	Sous-effet	Indicateur
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Raisons pour lesquelles la collectivité a décidé mettre en place un SLIME Arguments pour lesquels la collectivité a été sensible
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Existence d'une démarche de plaidoyer auprès de la collectivité (associations, élu, technicien, etc.)
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Présence d'alliés et modalités de leur intervention
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Présence d'une structure spécialisée dans la LPE
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Présence d'indécis ou d'opposants
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Arguments opposés / Freins à la mise en place d'un SLIME
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Existence de dispositifs de LPE antérieurs / diagnostics des besoins
Facteurs déclencheurs/bloquants	NA	NA	Délai entre la prise de connaissance et le démarrage du SLIME
Retours sur le programme national	NA	NA	Perception/satisfaction du dispositif en général
Retours sur le programme national	NA	NA	Perception des outils mis à disposition (séminaire, liste de discussion, formation au DST, vademecum, etc.) : niveau et facilité d'utilisation, réponse aux besoins du pilote/animateur
Retours sur le programme national	NA	NA	Perception du mécanisme de financement des CEE (prise en main avant/après 2019, freins ou levier à la prise de décision)
Retours sur le programme national	NA	NA	Propositions d'améliorations, perspectives de développement, etc.
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Dynamiser les partenariats sur le territoire	Mobiliser et mettre en lien les dispositifs territoriaux (alerte et orientation)	Evolution du nombre de dispositifs partenaires (alerte et orientation) = Répartition des partenaires par date d'entrée
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Dynamiser les partenariats sur le territoire	Mobiliser et mettre en lien les dispositifs territoriaux (alerte et orientation)	Typologie des partenaires selon le domaine de compétence (habitat, santé, insertion...) et le périmètre d'intervention (prescripteur, accompagnement, travaux, financement, etc.)
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Dynamiser les partenariats sur le territoire	Améliorer et renforcer la coopération entre les différents acteurs	Nombre de comités de suivi/réunions partenariales/interventions
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Dynamiser les partenariats sur le territoire	Améliorer et renforcer la coopération entre les différents acteurs	Pré-existence d'un espace d'échange multi-partenarial avant la création du SLIME
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Dynamiser les partenariats sur le territoire	Améliorer et renforcer la coopération entre les différents acteurs	Perception des partenaires
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Monter en connaissances/compétences les acteurs	Améliorer la connaissance inter-acteurs	Niveau de connaissance des acteurs (santé, social, énergie, logement)
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Monter en connaissances/compétences les acteurs	Améliorer la connaissance des dispositifs par les profes	Niveau de connaissance des dispositifs (santé, social, énergie, logement)
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Monter en connaissances/compétences les acteurs	Faire évoluer les compétences	Perception des partenaires sur leurs compétences (repérage, pré-diagnostic, médiation bailleur-loc, orientation, etc.)
Organiser/structurer les acteurs du territoire autour de la PE	Monter en connaissances/compétences les acteurs	Evolution des méthodes de travail	Perception des partenaires sur les méthodes (questions posées aux bénéficiaires pour le repérage, utilisation des outils type fiche navette ou comité de suivi, intervention à domicile...)

Annexe 1 – Le référentiel d'évaluation

Objectif évaluatif	Catégorie d'effet / Objectifs opérationnels	Sous-effet	Indicateur
Répondre aux besoins du territoire	Apporter une plus-value à la mission des acteurs locaux	Apporter de nouvelles solutions de prescription pour leurs bénéficiaires	Perception des partenaires (alerte) + indicateur volet b (part visite/alertes) ?
Répondre aux besoins du territoire	Apporter une plus-value à la mission des acteurs locaux	Apporter de nouvelles solutions d'identification de bénéficiaires	Perception des partenaires (orientation) + indicateur volet b (part orientation/visite) ?
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Meilleure prise en compte de la PE dans les politiques publiques	Inscription du SLIME dans un outil de politique publique (PDALHPD, PCAET...)
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Meilleure prise en compte de la PE dans les politiques publiques	Contribution du SLIME à cet outil de politique publique (contribution aux objectifs de la politique publique, mise en lumière de besoins et donc nouvelles solutions)
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Meilleure prise en compte de la PE dans les politiques publiques	Evolution du nombre de dispositifs énergie/logement créés sur le territoire (FATMEE, OPAH, ...)
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Meilleure prise en compte de la PE dans les politiques publiques	Evolution des moyens dédiés à ces dispositifs
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Meilleure prise en compte de la PE dans les politiques publiques	Niveau de conscience des élus et des services
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Plus-value apportée aux politiques publiques	Traitement ou non des dossiers FSL
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Plus-value apportée aux politiques publiques	Plus value apportée au FSL (volet préventif)
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Plus-value apportée aux politiques publiques	Non-renouvellement de la demande FSL ou réduction du montant
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Plus-value apportée aux politiques publiques	Utilisation ou non des fichiers d'impayés
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Plus-value apportée aux politiques publiques	Evolution des sollicitations du CCAS/CIAS pour impayé
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Plus-value apportée aux politiques publiques	Perception de l'impact sur les autres politiques publiques (rénovation énergétique, lutte contre l'habitat indigne, politique locale de santé, etc.)
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Plus-value apportée aux politiques publiques	Qualification des relations avec les fournisseurs d'énergie (fichiers impayés, suivi conso)
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Améliorer la coordination entre les services de la collectivité	Mobilisation des travailleurs sociaux de la collectivité pilote
Répondre aux besoins du territoire	Influencer les politiques publiques liées à l'énergie et au logement	Améliorer la coordination entre les services de la collectivité	Perception des partenaires

Annexe 2.1 Guide d'entretien – Volet territoires

Bonjour, nous vous contactons sur les conseils de dans le cadre de l'évaluation du dispositif national des Slime piloté par le CLER et mis en place sur votre territoire d'intervention. L'objectif de cet entretien d'une durée d'une heure environ est de mieux comprendre les effets de ce programme sur le territoire, ce qui a permis sa mise en œuvre, les partenaires mobilisés, les évolutions de ce programme dans la durée et les bénéfices qu'il apporte (en termes notamment de coopération entre acteurs du territoire, de montée en compétence sur la précarité énergétique, les dispositifs, les perspectives d'amélioration). Votre participation à cette enquête permettra d'améliorer ce dispositif piloté au niveau national, de proposer un kit d'évaluation pour l'ensemble des territoires engagés dans la démarche et plus largement de concourir à sa pérennisation. Un grand merci pour votre implication.

Voyez-vous un inconvénient à ce que cet entretien soit enregistré (pour faciliter la retranscription) ?

En amont de l'entretien renseigner les éléments permettant de prendre connaissance du Slime du territoire :

- Type de collectivité
- Service(s) pilote(s) du dispositif
- Nombre d'habitants et densité de population
- Maturité du dispositif (date d'entrée dans le dispositif)
- Nombre de ménages accompagnés (ajouter en 2017 / 2018 / en 2019, selon l'ancienneté du dispositif ou le total, dans ce cas préciser la période)
- Modalités d'intervention :
 - Qui réalise les visites (portage en interne ou délégué)
 - Modalités de visite (DST réalisé en deux visites ou en binôme)
 - Nombre de chargés de visite mobilisés
 - Profil des chargés de visite (profil « expert » ou non : personnel en insertion, service civique)
 - Articulation avec un dispositif existant (FSL, médiation bailleur/locataire, FATMEE...) pour évaluer les facteurs déclencheurs
- Nombre et type d'acteurs impliqués
 - Mise en place de comité de suivi/orientation
 - Partenaires mobilisés / Typologie des partenaires (par grandes typologies : professionnels de l'action sociale, de la santé, de l'énergie, du logement)
- Budget du Slime en 2019
 - Co-financements publiques et privés et parts dans le budget total
- Sur la base de la revue des rapports d'activité, compte-rendu des comités de suivi/réunions partenariales :
 - Outils de coordination : Nombre de comités de suivi / nombre réunions de coordination
 - Inscription dans un outil de politique publique (PDALHPD, PCAET, PDH, etc.)
 - Traitement ou non des dossiers FSL
 - Nombre de demandes FSL non renouvelées ou diminuées
 - Traitement ou non des fichiers impayés d'énergie des fournisseurs

A. Profil

1. Date de l'appel : ____/____/2020____
Nom de l'enquêteur : _____
2. Nom de la personne entretenue :
3. Structure :
4. Fonction :
5. Statut Slime (pilote/animateur/donneur d'alerte/partenaire orientation/autre) :

B. Description de la mission

1. En guise d'introduction, pouvez-vous me décrire quel est votre rôle et votre mission dans le cadre du Slime ?

Questions de relance :

- Comment avez-vous eu connaissance de ce dispositif ?
- A quelle occasion avez-vous entendu parler du Slime la 1ère fois (événement et année) ?
- Qu'est-ce qui vous a conduit à intervenir sur le Slime ?
- Concrètement en quoi consiste votre mission dans le cadre du Slime ?
- Pour mener à bien cette mission, quelles sont les actions concrètes que vous réalisez ?

C. Facteurs déclencheurs ou bloquants

L'interviewé est une collectivité ET la structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant)

1. Selon vous, quelles sont les raisons qui ont poussé la collectivité à mettre en place un Slime sur le territoire ?

Questions de relance :

- Quels ont été les arguments avancés auprès des élus, chargés de mission de la collectivité pour convaincre de l'intérêt de ce programme ?
 - Qu'est-ce qui a permis le « déclic », quels ont été les éléments déclencheurs qui ont amené la collectivité à se lancer dans ce programme ?
 - Eléments de contexte : et notamment présence d'alliés, structure locale spécialisée dans la LPE avec aide au montage du dossier au CLER, existence de dispositifs/actions de LPE antérieures, réalisation d'un diagnostic des besoins / remontée des besoins par des partenaires sociaux
 - ET aspects budgétaires : effet levier des CEE, apport d'autres financements publics ou privés (exemple Fondation Abbé Pierre)
 - Quels ont été les freins ? (et notamment arguments opposés au Slime, présence d'opposants, d'indécis, de personnes réticentes)
2. En synthèse, parmi les éléments évoqués qui ont permis d'embarquer la collectivité dans un Slime, quels sont selon vous ceux qui pourraient être capitalisés sur d'autres territoires ?

Nous allons maintenant aborder le fonctionnement et la gouvernance du Slime de votre territoire

D. Organiser / Structurer les acteurs du territoire

1. Dans le cadre du Slime, qui sont vos partenaires et comment travaillez-vous avec eux ? (domaine de compétence et mission - donneur d'alerte dont travailleurs sociaux de la collectivité, accompagnement social, technique, ou financier, fournisseur d'énergie, etc.)
2. Y-a-t-il des structures avec lesquelles vous avez commencé à travailler grâce au Slime ? Des structures qui ont commencé à travailler ensemble grâce au Slime ? Pour quelles raisons ?

Question de relance :

- Avant la mise en place du Slime sur votre territoire, existait-il un espace d'échange entre les partenaires (réunions de coordinations sur l'énergie, le logement, l'action sociale...) ?
- Le Slime a-t-il permis de créer cet espace d'échange entre les partenaires ?

3. Selon vous, le programme Slime permet-il d'améliorer la connaissance entre les acteurs du territoire (que ce soit dans les domaines de la santé, de l'action sociale, de l'énergie ou du logement) ? Pour quelles raisons ? (inviter à citer des exemples d'acteurs qui se sont rencontrés grâce au Slime)
4. Selon vous, le programme Slime permet-il d'améliorer la connaissance des dispositifs d'aide ou d'accompagnement des ménages (que ce soit dans les domaines de la santé, de l'action sociale, de l'énergie ou du logement) ? Pour quelles raisons (inviter à citer des exemples de dispositifs découverts par l'interviewé grâce au Slime)
5. Selon vous, le programme Slime permet-il de faire monter en compétences les acteurs du territoire dans certains domaines ? Pour quelles raisons ? (inviter à citer des exemples de domaines de montée en compétence et grâce à quelles actions : réunions, formations, documentation, etc.)
6. Avec quels acteurs avez-vous encore des difficultés à travailler alors qu'ils vous paraissent indispensables ?

E. Répondre aux besoins du territoire

1. Selon vous, en quoi le Slime est un soutien à la réalisation de votre mission au sein de votre structure ?

Questions de relance :

- Pour la collectivité : dans le cadre de la mise en œuvre de sa politique publique (compétences obligatoires et facultatives de la collectivité)
- Pour la structure en charge de la mise en œuvre du Slime : dans le cadre de l'objet social de l'association et les missions qu'elle poursuit
- Pour les donneurs d'alerte : dans le cadre des missions de la structure (prescription du Slime à leurs bénéficiaires)
- Pour les acteurs en charge de dispositifs vers lesquels les ménages sont orientés (accompagnement aux travaux, fonds d'aide aux travaux, etc.)

L'interviewé est une collectivité ET la structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant)

2. En quoi le Slime favorise une meilleure prise en compte de la précarité énergétique dans les politiques publiques ?

Questions de relance :

- Existait-il un (ou des) dispositif(s) de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire avant la mise en place du Slime ? Si oui, de quel type ? Existe(nt)-t-il(s) toujours ?
- Plus précisément, est-ce que le Slime était inscrit dès le départ dans le cadre de l'outil de politique publique actuel ? (PDALHPD, PCAET, PDH, OPAH, Politique de la ville, etc.)
- Dans quelles mesures le Slime a-t-il permis de faire évoluer le niveau de conscience des élus et des services de la collectivité sur la précarité énergétique ?
- Selon vous, en quoi le Slime améliore la coordination entre les services de la collectivité ?

3. Selon vous, le Slime apporte-t-il une plus-value au FSL dans son volet préventif notamment ?

Questions de relance :

- Permet-il une diminution des demandes FSL énergie et/ou une réduction des montants alloués ? (données chiffrées si existantes)
- A-t-il un impact sur l'évolution des sollicitations pour impayé auprès des CCAS/CIAS ?

- Enfin, les travailleurs sociaux du territoire utilisent-ils les fichiers d'impayés transmis par les fournisseurs d'énergie pour repérer les ménages ?

4. (Si pas d'éléments de bilan :) Le Slime est-il partenaire d'un fournisseur d'énergie (impayés, suivi des consommations, etc.) ?

Si oui, quel est selon vous la plus-value d'un tel partenariat pour un Slime ?

5. Le Slime est-il partenaire des bailleurs sociaux ?

Si non, pour quelles raisons ? Serait-il intéressant de les associer ? Pour quelle plus-value / quel rôle ?

Si oui, quel est selon vous la plus-value d'un tel partenariat pour un Slime ?

L'interviewé est une collectivité ET la structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant) ET un partenaire (membre comité d'orientation) ET un donneur d'alerte

6. Selon vous, est-ce que le Slime contribue à faire émerger des besoins mal couverts sur le territoire ? Préciser quels sont ces besoins ?

7. Selon vous, est-ce que le Slime contribue à la mise en place (ou le renforcement) de nouveaux dispositifs énergie/logement sur le territoire (du type fonds d'aide aux travaux, OPAH, etc.) ?

8. Plus largement, en quoi le Slime impacte les autres politiques publiques du territoire (rénovation énergétique, lutte contre l'habitat indigne, politique locale de santé, etc.) ?

9. Plus globalement, que pensez-vous de la manière dont est traité le phénomène de précarité énergétique sur votre territoire ? (améliorations, perspectives et évolutions possibles)

Avant de terminer, nous souhaitons vous poser quelques questions sur le programme national Slime piloté par le CLER

F. Retours sur le pilotage du programme national

L'interviewé est une collectivité ET la structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant)

1. Que pensez-vous des outils mis à disposition par le programme Slime (SoliDiag, séminaire, liste de discussion, site web, formation au DST, guide méthodologique, etc.) ?

Questions de relance :

- Dans quelles mesures vous êtes-vous saisi de ces outils (lors du montage comme de la mise en œuvre du Slime) ?
- Les jugez-vous faciles d'accès / d'utilisation ?
- Dans quelles mesures répondent-ils aux besoins de la collectivité pilote / de l'animateur ?
- Avez-vous des propositions d'amélioration de ces outils ? Et si oui, lesquelles ?

2. Que pensez-vous du mécanisme de financement actuel du Slime via les CEE en termes de montants financés et de facilité d'utilisation ?

Questions de relance : Entre le mécanisme actuel de financement (au forfait par ménage avec un objectif de ménages touchés) et l'ancien (selon les dépenses quel que soit le nombre de ménages touchés),

- Quelles sont les avantages ? Le forfait directement corrélé au nombre de ménages convient-il ?

- Quelles sont les inconvénients ? Les freins au déploiement d'un Slime ? Les limites ?
 - Les financements Slime permettent-ils aujourd'hui de couvrir réellement 70% des dépenses ?
 - Ce plafond de 70% représente-t-il une difficulté ?
 - Le fait de devoir inscrire les dépenses totales au budget (car les recettes ne peuvent pas être fléchées) représente-t-il une difficulté, notamment vis-à-vis du Pacte de Cahors (à savoir : *impossibilité d'augmenter les dépenses de fonctionnement de la collectivité de plus de 1,1% par an*) ?
 - Avez-vous des propositions d'amélioration du mécanisme de financement ?
3. Plus globalement, que pensez-vous de l'accompagnement réalisé par le CLER pour la mise en œuvre du programme Slime ?
- Avez-vous des propositions d'amélioration de cet accompagnement ?
4. Enfin, que pensez-vous de la méthodologie du programme Slime (trois phases : identification / DST / orientation) ?
- Questions de relance :
- Si vous deviez modifier la méthodologie, qu'est-ce que vous garderiez ? Quels sont les éléments que vous jugez indispensables ?
 - A l'inverse, qu'est-ce que vous changeriez ? Qu'est-ce qui vous semble "en trop", peu efficace ?
 - Avez-vous des propositions d'évolution de la méthodologie du Slime ? (aller plus loin dans l'accompagnement par exemple)

G. Conclusion

1. Pour conclure, comment voyez-vous le programme Slime dans 5 ans à l'échelle nationale ?

H. Contacts partenaires

L'interviewé est une collectivité

1. Pourriez-vous nous donner le contact de partenaires du Slime à interviewer dans un second temps ?
- Structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant) :
 - Donneur d'alerte :
 - Membre du comité d'orientation (le cas échéant) :
 - Partenaires en charge des dispositifs :
 - Autre (jugé intéressant) :

Si certaines données de contexte n'ont pas pu être collectées en amont, les lister ici et demander à la personne de nous les envoyer par mail : (éléments de bilan chiffrés)

Merci beaucoup pour le temps que vous nous avez consacré, l'analyse de ces entretiens sera intégrée dans le travail d'évaluation global que nous réalisons, les résultats vous seront transmis par le CLER en fin d'année.

Bonjour, nous vous contactons sur les conseils de dans le cadre de l'évaluation du dispositif national des Slime piloté par le CLER et mis en place sur votre territoire d'intervention. L'objectif de cet entretien d'une durée d'une heure environ est de mieux comprendre les effets de ce programme sur le territoire, ce qui a permis sa mise en œuvre, les partenaires mobilisés, les évolutions de ce programme dans la durée et les bénéfices qu'il apporte (en termes notamment de coopération entre acteurs du territoire, de montée en compétence sur la précarité énergétique, les dispositifs, les perspectives d'amélioration). Votre participation à cette enquête permettra d'améliorer ce dispositif piloté au niveau national, de proposer un kit d'évaluation pour l'ensemble des territoires engagés dans la démarche et plus largement de concourir la pérennisation de ce programme. Un grand merci pour votre implication.

Voyez-vous un inconvénient à ce que cet entretien soit enregistré (pour faciliter la retranscription) ?

En amont de l'entretien renseigner les éléments permettant de prendre connaissance du Slime du territoire :

- Type de collectivité
- Service(s) pilote(s) du dispositif
- Taille du territoire et nombre de ménages
- Maturité du dispositif (date d'entrée dans le dispositif)
- Nombre de ménages accompagnés (ajouter en 2017 / 2018 / en 2019, selon l'ancienneté du dispositif ou le total, dans ce cas préciser la période)
- Modalités d'intervention :
 - Qui réalise les visites (portage en interne ou délégué)
 - Modalités de visite
 - Nb ETP
 - Profil des chargés de visite
 - Articulation avec un dispositif existant (FSL, médiation bailleur/locataire, FATMEE...)
- Nombre et type d'acteurs impliqués
 - Mise en place de comité de suivi/orientation
 - Partenaires mobilisés / Typologie des partenaires (domaine de compétence et mission - donneur d'alerte dont travailleurs sociaux de la collectivité, accompagnement social, technique, ou financier, fournisseur d'énergie, etc.)
 - Evolution du nombre de partenaires (pour l'alerte et l'orientation) : répartition des partenaires par date d'entrée dans le Slime
- Budget du Slime
 - Co-financements publiques et privés et parts dans le budget total
- Densité de population
- Sur la base de la revue des rapports d'activité, compte-rendu des comités de suivi/réunions partenariales :
 - Outils de coordination : Nombre de comités de suivi / nombre réunions de coordination
 - Inscription dans un outil de politique publique (PDALHPD, PCAET, PDH, etc.)
 - Traitement ou non des dossiers FSL
 - Nombre de demandes FSL non renouvelées ou diminuées
 - Traitement ou non des fichiers impayés d'énergie des fournisseurs
 - Chiffres sur l'évolution des sollicitations du CCAS/CIAS pour impayé par les bénéficiaires du Slime

A. Profil

1. Date de l'appel : ____/____/_____
Nom de l'enquêteur : _____
2. Nom de la personne entretenue :
3. Structure :
4. Fonction :
5. Statut Slime (pilote/animateur/donneur d'alerte/partenaire orientation/autre) :

B. Description de la mission

1. En guise d'introduction, pouvez-vous me décrire quel était votre rôle et votre mission dans le cadre du Slime ?

Questions de relance :

- Comment aviez-vous eu connaissance de ce dispositif ?
- A quelle occasion avez-vous entendu parler du Slime la 1ère fois (événement et année) ?
- Qu'est-ce qui vous a conduit à intervenir sur le Slime ?
- Concrètement en quoi consistait votre mission dans le cadre du Slime ?
- Pour mener à bien cette mission, quelles étaient les actions concrètes que vous réalisiez ?

C. Facteurs déclencheurs

L'interviewé est une collectivité ET la structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant)

1. Selon vous, quelles ont été les raisons qui ont poussé la collectivité à mettre en place un Slime sur le territoire en 2016 ?

Questions de relance :

- Quels ont été les arguments avancés auprès des élus, chargés de mission de la collectivité pour convaincre de l'intérêt de ce programme ?
- Qu'est-ce qui a permis le « déclic », quels ont été les éléments déclencheurs qui ont amené la collectivité à se lancer dans ce programme ?
 - Eléments de contexte : et notamment présence d'alliés, structure locale spécialisée dans la LPE avec aide au montage du dossier au CLER, existence de dispositifs/actions de LPE antérieures, réalisation d'un diagnostic des besoins / remontée des besoins par des partenaires sociaux
 - ET aspects budgétaires : effet levier des CEE, apport d'autres financements publiques ou privés (exemple Fondation Abbé Pierre)
- Quels ont été les freins à la mise en place au démarrage ? (et notamment arguments opposés au Slime, présence d'opposants, d'indécis, de personnes réticentes)

2. Le département travaille sur un nouveau dossier de candidature

D. Organiser / Structurer les acteurs du territoire

1. Dans le cadre du Slime, qui étaient vos partenaires et comment travailliez-vous avec eux ?

Questions de relance :

- Pouvez-vous décrire les actions qui étaient réalisées par les partenaires en lien avec le Slime ?
- Comment les partenaires se coordonnaient-ils entre eux (présence d'un comité de suivi) ?

Nous allons maintenant aborder les raisons de l'arrêt du Slime sur votre territoire

E. Facteurs bloquants

1. Selon vous, quelles ont été les raisons de l'arrêt du Slime ?

Questions de relance :

- Quelles ont été les difficultés ? Les freins à la pérennisation du dispositif ? Les limites ?
Ex : objectifs de visites, mécanisme de CEE, etc.

2. Le département travaille aujourd'hui sur un nouveau dossier de candidature Slime.
 - Pour quelle(s) raison(s) la collectivité a-t-elle décidé de relancer un Slime ?
 - Quels sont les facteurs qui permettraient de dépasser les obstacles identifiés la première fois (remaniement des modalités d'intervention, nouveaux financements, etc.) ?

F. Retours sur le pilotage du programme national

L'interviewé est une collectivité ET la structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant)

1. Que pensez-vous des outils mis à disposition par le programme Slime (SoliDiag, séminaire, liste de discussion, site web, formation au DST, guide méthodologique, etc.) ?

Questions de relance :

- Dans quelles mesures vous êtes-vous saisi de ces outils (lors du montage comme de la mise en œuvre du Slime) ?
 - Les jugez-vous faciles d'accès / d'utilisation ?
 - Dans quelles mesures répondent-ils aux besoins de la collectivité pilote / de l'animateur ?
 - Avez-vous des propositions d'amélioration de ces outils ? Et si oui, lesquelles ?
2. Le mécanisme de financement du Slime via les CEE a évolué en 2019 en termes de montants financés et de facilité d'utilisation :
 - > Mécanisme actuel de financement : au forfait par ménage avec un objectif de ménages touchés
 - > Ancien mécanisme : financement selon les dépenses quel que soit le nombre de ménages touchés
 - Quelles sont selon vous les avantages de chacun de ces systèmes ?
 - Quelles en sont les inconvénients ? Les freins au déploiement d'un Slime ? Les limites ?
 - D'autre part, le fait de devoir inscrire les dépenses totales au budget (car les recettes ne peuvent pas être fléchées) représente-t-il une difficulté, notamment vis-à-vis du Pacte de Cahors (*à savoir : impossibilité d'augmenter les dépenses de fonctionnement de la collectivité de plus de 1,1% par an*) ?
 - Avez-vous des propositions d'amélioration du mécanisme de financement ?
 3. Plus globalement, que pensez-vous de l'accompagnement réalisé par le CLER pour la mise en œuvre du programme Slime ?
 - Avez-vous des propositions d'amélioration de cet accompagnement ?

G. Conclusion

L'interviewé est une collectivité ET la structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant) ET un partenaire (membre comité d'orientation) ET un donneur d'alerte

1. Selon vous, et au regard de l'historique du Slime sur votre territoire, qu'est-ce qui permettrait de pérenniser le Slime sur un territoire ?
2. En complément, si vous aviez des conseils à donner à une collectivité qui se lance dans un Slime, quels seraient vos points de vigilance pour assurer l'inscription du programme dans la durée ?
3. En conclusion, que pensez-vous de la manière dont est traité le phénomène de précarité énergétique sur votre territoire ? (améliorations, perspectives et évolutions possibles)

H. Contacts partenaires historiques du Slime

L'interviewé est une collectivité

1. Pourriez-vous nous donner le contact de partenaires qui étaient impliqués dans le Slime et que nous pourrions interviewer dans un second temps ?
 - Structure en charge de la mise en œuvre du Slime (le cas échéant) :
 - Donneur d'alerte :
 - Membre du comité d'orientation (le cas échéant) :
 - Partenaires en charge des dispositifs :
 - Autre (jugé intéressant) :

Si certaines données de contexte n'ont pas pu être collectées en amont, les lister ici et demander à la personne de nous les envoyer par mail : (éléments de bilan chiffrés)

Merci beaucoup pour le temps que vous nous avons consacré, l'analyse de ces entretiens sera intégrée dans le travail d'évaluation global que nous réalisons, les résultats vous seront transmis par le CLER en fin d'année.

Annexe 3 – Liste des personnes entretenues

Nom de la collectivité	Personne contact	Fonction	Statut SLIME (pilote/animateur/donneur d'alerte/partenaire orientation/autre)	Interrogé le
CD30 - Gard	Christine Brusque et Mathieu Bergerot	Cheffe du service logement Direction Générale Adjointe des Solidarités (DGADS) - Direction de l'animation et du développement social des territoires (DADST) - Service logement	Pilote	15/06/2020
	Virginie NEGRIER (ALG30)	CESF	Animateur/Chargée de visite SLIME	29/06/2020
	Sophie MEJEAN (ALG30)	CESF		29/06/2020
	Aurore SANCHEZ (ALG30)	CESF		29/06/2020
	Muriel Mazelier (CD30)	Travailleur social	Donneur d'alerte	23/07/2020
	Marie-Hélène Baumes	Correspondante partenariat solidarité	Donneur d'alerte	09/09/2020
CD56 - Morbihan	Sandrine Baudard	Cheffe de projet Habitat précarité et autonomie Service Habitat – logement	Pilote	15/06/2020
	Carole Tual (ALOEN)	Technicienne en économie sociale et familiale	Animateur/Chargée de visite SLIME	23/06/2020
	Morgane JOLOIS (CD)	Institutrice FSL	Donneur d'alerte	20/07/2020
	Bénédicte GARCON (ADIL56)	Coordinarice MSE	Animateur ET partenaire orientation (médiation bailleur locataire et PDLH)	06/07/2020
	Valérie PLASSARD (Bretagne Sud Habitat)	Chargée de mission service Accompagnement social	Partenaire orientation (voire donneur d'alerte)	21/09/2020
Métropole Européenne de Lille	Julien Gomel	Chargé de mission habitat et solidarité Habitat privé et politique de solidarité	Pilote	16/06/2020
	Elena Iturra	Responsable de l'unité Habitat Privé à la MEL qui pilote notamment le PIG AMELIO +	Pilote	16/06/2020
	Mélanie Damien (GRAAL)	Médiatrice énergétique	Animateur/Chargée de visite SLIME	03/07/2020
	Olivier Desrousseaux	Directeur du GRAAL	Animateur/Chargée de visite SLIME	03/07/2020
	Quentin DUBOIS (EOLE)	Educateur spécialisé	Animateur/Chargée de visite SLIME	18/08/2020
	Stéphane LEGRAND (SCHS Mairie de Lille)	Inspecteur SCHS de la Mairie de Lille	Donneur d'alerte	02/07/2020
Ville de Besançon	Agnes SERRES (Ville)	Chef du service Etudes et Prospectives – Direction de la maîtrise de l'énergie	Pilote	26/06/2020
	Alexiane CARRERE (Ville)	Chargée de mission « précarité énergétique » (Direction de la Maitrise de l'Energie Ville)	Animateur/Chargée de visite SLIME	08/07/2020
	Anne-Cecile Klur (Grand Besancon Métropole)			
	Fleur Couteret (CCDB)	Chargée de mission Collectivités	Pilotes extension SLIME GB et CCDB	02/09/2020
CD Ardèche	Alexandre Léon (CD, ex-ALEC07)	Chargé de mission transition écologique	Pilote et ancien animateur ALEC07	19/08/2020
	Anne-Valérie DUC (ALEC 07)	Chargée de mission précarité énergétique	ancien animateur ALEC07	21/08/2020
	Jessica EBERLIN	Chargée de Mission Prévention Logement	Pilote	01/09/2020

Glossaire

ADIL

Agence Départementale d'Information sur le Logement

AIVS

Agence Immobilière à Caractère Social

ALEC

Agence Locale de l'Energie et du Climat

ANAH

Agence Nationale de l'Habitat

ARA

Auto-réhabilitation accompagnée

ARS

Agence Régionale de Santé

ASLL

Accompagnement Social Lié au Logement

CAF

Caisse des Allocations Familiales

CARSAT

Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail

CAUE

Conseil Architecture Urbanisme Environnement

CCAS / CIAS

Centre Communal d'Action Sociale / Centre Intercommunal d'Action Sociale

CD

Conseil Départemental

CEE

Certificats d'Economies d'Energie

CHRS

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CLER

Réseau pour la transition énergétique

CLIME

Comité Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie

CMEI

Conseiller Médical en Environnement Intérieur

CMS

Centre Médico-Social

CMP

Centre Médico-Psychologique

CPAM

Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CROUS

Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires

CTE

Contrat de Transition Écologique

DDTM

Direction Départementale des Territoires et de la Mer

EDF

Electricité de France

EIE

Espace Info Energie

EPCI

Etablissement Public de Coopération Intercommunale

FAP

Fondation Abbé Pierre

FATMEE

Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Énergie et de l'Eau

FSL

Fonds Solidarité Logement

FUHL

Fond Unique pour l'Habitat et le Logement

LHI

Lutte contre l'Habitat Indigne

MEL

Métropole Européenne de Lille

MSA

Mutuelle Sociale Agricole

MSAP

Maison de Services Au Public

OPAH

Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat

PACT

Programme d'Action contre les Taudis

PCAET

Plan Climat-Air-Énergie Territorial

PDALHPD

Plan Départemental pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

PDH

Plan Départemental de l'Habitat

PDLHI

Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne

PIG

Programme d'Intérêt Général

PIMMS

Point d'Information Médiation Multi Services

PLH

Programme Local de l'Habitat

PREBAT

Programme national de Recherche et d'expérimentation sur l'Énergie dans les BATiment

PRIS

Point Rénovation Info Service

RAPPEL

Réseau des Acteurs contre la Pauvreté et la Précarité Énergétique dans le Logement

RSA

Revenu de Solidarité Active

SCHS

Service Communal d'Hygiène et de Santé

Slime

Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie

SOLIHA

Solidaires pour l'Habitat

SPPEH

Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat

UDAF

Union Départementale des Associations Familiales